



# Informe de Sostenibilidad 2020

## Mensaje del Gerente General

1. Quiénes somos
  - 1.1. Nuestros servicios
  - 1.2. Cobertura y continuidad del servicio
  - 1.3. Modelo de excelencia en la gestión
  - 1.4. Investigación y desarrollo en Sedapal
  - 1.5. Desempeño económico
  - 1.6. Gobierno Corporativo
  - 1.7. Ética y Anticorrupción
  - 1.8. Sostenibilidad
2. Grupos de interés
3. Temas materiales 2020
4. Medio ambiente
  - 4.1. Gestión hídrica
  - 4.2. Alcantarillado
  - 4.3. Cambio climático
5. Clientes
6. Comunidad
7. Contratistas y proveedores
8. Equipo humano
  - 8.1. Composición del equipo
  - 8.2. Fortalecimiento de capacidades
  - 8.3. Seguridad y salud en el trabajo
9. Tabla GRI

## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

(102-14)

A nuestros grupos de interés:

Tenemos el agrado de presentarles nuestro Informe de Sostenibilidad correspondiente al periodo 2020, el cual describe nuestra gestión económica, social y ambiental, utilizando la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI).

Este 2020 fue un año de muchos retos por la presencia de la pandemia ocasionada por el Covid-19. A finales del primer trimestre, el Estado peruano declaró emergencia sanitaria e inmovilización social obligatoria para reducir el índice de contagios en el país. Asimismo, se emitió un decreto de urgencia para garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento y flexibilizar el cobro de las facturas del servicio de agua potable. De esta manera, los usuarios tuvieron la posibilidad de pagar las facturas en 24 meses sin aplicar intereses moratorios ni compensatorios, así como cargos fijos a recibos fraccionados.



Con el fin de contrarrestar esta caída en la facturación, se dispuso, desde el mes de abril de 2020, la liberación de los Fondos de Inversiones y de Reserva por Mecanismos de Retribución de Servicios Ecosistémicos, Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al Cambio Climático dispuesto por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), para poder asumir los gastos de operación y mantenimiento durante la emergencia sanitaria. A pesar de ello, el margen de nuestro EBITDA fue de 25,32%, más bajo que años anteriores, debido a los menores ingresos registrados por la suspensión de pagos del servicio durante los meses de marzo y junio. Sin embargo, aún con estas dificultades, logramos una continuidad del servicio de 21,41 horas por día, similar a 2019, lo que permitió que nuestros usuarios no se vean afectados durante la emergencia sanitaria.

Sabemos que el servicio de agua potable es un elemento básico para la prevención del Covid-19, por ello, implementamos la estrategia “Abastecimiento de Agua Potable Gratuita a Zonas que no cuentan con redes de abastecimiento”. Gracias a esta gestión, beneficiamos con distribución de agua potable gratuita a 1 479 404 personas en promedio que viven en zonas periurbanas y entregamos, de marzo a diciembre, 3 753 349,26 m<sup>3</sup> de agua potable gratuita a través del servicio de 325 camioneros lo cual significó una inversión de S/. 66 552 071,09. Además, llevamos a la comunidad 57 mil bolsas de agua potable de la Marina de Guerra del Perú, entregamos 130 tanques de Rotoplas y dictamos 6 talleres a la comunidad para capacitarlos en su uso adecuado. Con el fin

de sensibilizar a la ciudadanía, a través de nuestras redes sociales realizamos campañas informativas con recomendaciones para prevenir el contagio del virus.

Los importantes logros de esta estrategia y nuestra contribución con reducir el impacto de la pandemia nos hicieron merecedores de diversas distinciones como organización entre ellos; el reconocimiento especial Covid-19 del premio “Ideas en Acción” organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, y el reconocimiento especial en la categoría Atención al Ciudadano del “Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública” organizado por Ciudadanos al Día.

Debido a esta coyuntura, nuestro plan de Responsabilidad Social Empresarial 2020 fue reestructurado en el segundo trimestre para alinearse a los objetivos establecidos por el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) ante la emergencia sanitaria, estableciendo énfasis en: ciudadanía, salud y medio ambiente; reemplazando actividades presenciales a la modalidad virtual en la mayoría de los casos.

Asimismo, con los clientes innovamos e impulsamos el uso prioritario de los canales virtuales para las diversas gestiones comerciales y de atención de consultas y reclamos. Por ello, creamos productos virtuales como el aplicativo de factibilidad y venta de conexiones nuevas, financiamiento online, simulador de créditos en la web, atención de reclamos virtuales y atención de solicitudes de baja de contrato en situaciones especiales.

Debido a la pandemia, este 2020 se realizó un foco especial a la gestión de la salud laboral, considerando el porcentaje de nuestro personal que cuenta con condiciones de riesgo. Adoptamos las medidas de prevención y protección necesarias implementado protocolos de bioseguridad, enmarcados en el del “Plan de Vigilancia, Control y Prevención del Covid-19 en el Trabajo” del Instituto Nacional de Salud.

Por otro lado, continuamos con el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales de ampliar los servicios de agua y alcantarillado ejecutando proyectos de inversión a corto y mediano plazo. En ese sentido, con el fin de incrementar la disponibilidad de fuentes superficiales y subterráneas, en 2020 implementamos 3 proyectos: iniciamos la operación del proyecto “Provisión de servicios de saneamiento para los distritos del sur de Lima” (PROVISUR), estamos en la etapa de actualización de estudios para realizar el proyecto “Obras de cabecera y conducción para el abastecimiento de agua potable para Lima” e implementamos los proyectos ecosistémicos “Sembramos Agua”. Este último se caracteriza por contar con un menor nivel de ingeniería en comparación con los dos anteriores, pero tiene un alto componente de trabajo con la comunidad y busca revalorar las técnicas ancestrales.

A través de “Sembramos Agua”, desarrollamos e implementamos proyectos de infraestructura natural para contribuir a recuperar gradualmente la oferta natural de agua de consumo humano (cantidad y calidad). Para ello, realizamos acciones de conservación, recuperación y uso sostenible de los servicios ecosistémicos hídricos que recarguen el acuífero en las cuencas de los ríos Chillón, Rímac, Lurín y Alto Mantaro. Intervendrá a lo largo de 9,690.1 km<sup>2</sup>, en 80 distritos de las cuencas media y alta, beneficiando a más de 10mil personas.

Para garantizar la sostenibilidad de las intervenciones, Sedapal brindará una retribución económica a los actores sociales asentados en las cuencas por la operación y mantenimiento de las mismas. En 2020 se firmó un contrato con la comunidad campesina de San Antonio para la operación y

mantenimiento del vivero forestal. Además, suscribimos actas de compromisos con 3 comunidades campesinas para la ejecución de proyectos en su territorio. Cabe destacar que durante 2020 se inició la convocatoria de la ejecución de obra del primer proyecto ecosistémico en la microcuenca de Milloc ubicado en el distrito de Carampoma, Huarochirí, Lima. Esta obra iniciará en 2021 y contempla la revegetación de los bofedales afectados por la acción humana y cambio climático, mejora del manejo ganadero, y el fortalecimiento de capacidades. Tendrá una inversión de 3,17 millones de soles y recuperará 103 hectáreas en la cuenca del río Rímac.

De acuerdo con nuestra visión institucional, nuestra mirada es continuar ampliando la cobertura de servicio de agua potable y alcantarillado en el ámbito de jurisdicción de Sedapal. Por ello, trabajaremos para asegurar la ejecución de inversiones de ampliación de cobertura; garantizar la calidad y continuidad del servicio, donde destacamos incrementar la cobertura de la micromedición, es decir, la instalación de medidores a los usuarios con servicio de agua potable; lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento; y modernizar la gestión empresarial de Sedapal. Todo esto, garantizando la salud y seguridad de nuestros colaboradores para continuar enfrentando los estragos de la pandemia ocasionada por la Covid-19.

Los invitamos a leer el presente Informe de Sostenibilidad y conocer nuestras iniciativas y logros de responsabilidad social.

Cordialmente,

Richard Acosta Arce  
Gerente General (e)



## 1. QUIÉNES SOMOS

Somos una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del Estado peruano, encargada de brindar servicios de agua potable y alcantarillado a las familias de Lima y de la provincia constitucional del Callao. Somos la empresa prestadora de servicios de saneamiento más grande del país, al atender a cerca del 30% de la población peruana que se concentra en la capital peruana. (102-5)

(102-16)

### Visión

Lograr al 2021 la cobertura al 100% y 24 horas de servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito jurisdiccional de SEDAPAL, con el compromiso de todo el personal.

### Misión

Brindar servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reúso de aguas residuales con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de la población atendida por Sedapal.

### Valores



Buscamos los más altos estándares de calidad en la gestión de los procesos, ello con el fin de brindar servicios de calidad a nuestros clientes, enfocados en el logro de los resultados para superar las metas trazadas y mejorar continuamente nuestro desempeño.



Somos un equipo comprometido con la satisfacción de los clientes, así como en el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, siempre velando por la sostenibilidad de nuestras iniciativas y el servicio que brindamos.



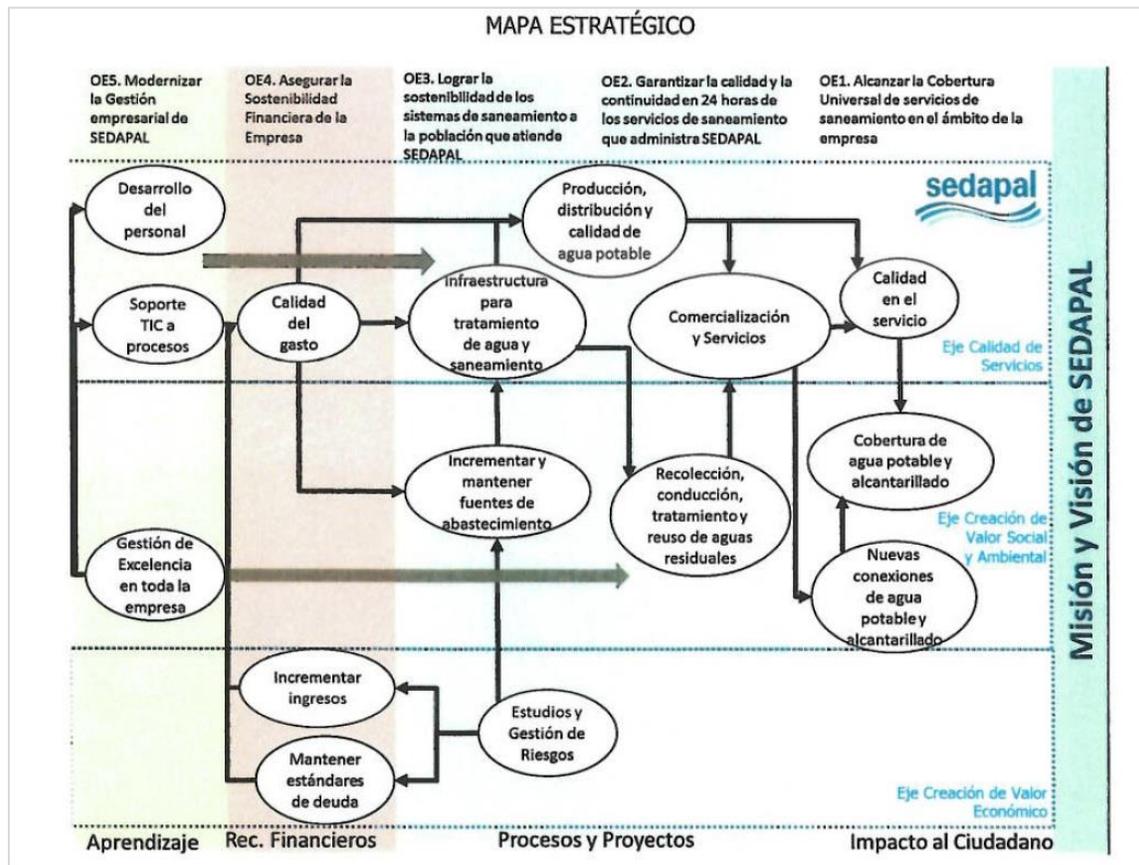
Actuamos basados en principios éticos para el cumplimiento de la visión, misión, valores y objetivos que nos unen, siendo consecuentes, honestos, veraces y justos.



Promovemos el desarrollo de nuevas ideas y el cuestionamiento de nuestros procesos, buscando la mejora continua de ellos.

## Objetivos estratégicos 2017-2021

- Alcanzar la cobertura universal de servicios de saneamiento en el ámbito de la empresa.
- Garantizar la calidad y la continuidad en 24 horas de los servicios de saneamiento que administra Sedapal.
- Lograr la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento a la población que atiende Sedapal.
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la Empresa.
- Modernizar la gestión empresarial de Sedapal.



### 1.1 Nuestros servicios (102-2) (102-7)

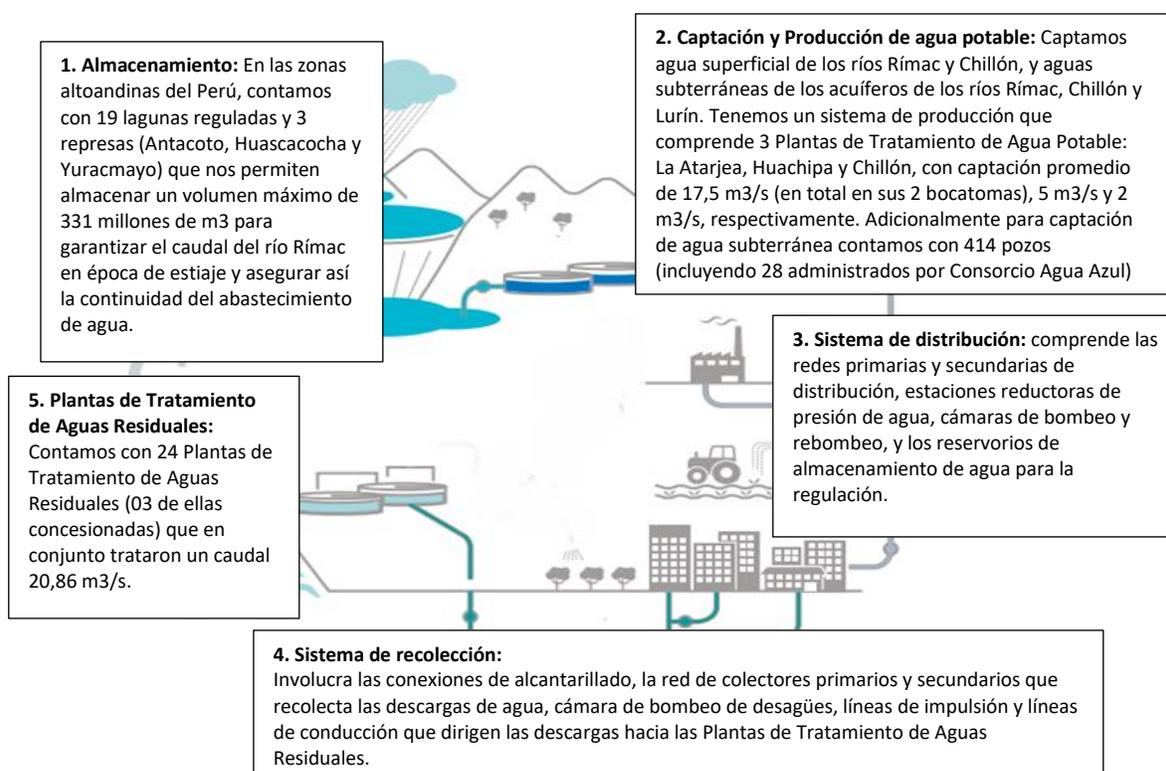
Brindamos servicios de agua potable; alcantarillado sanitario; y de disposición de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas.

A continuación, presentamos el detalle de nuestros servicios:

- Servicio de agua potable
  - Sistema de producción que comprende captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada.

- Sistema de distribución que comprende almacenamiento, redes de distribución y dispositivos de entrega al usuario; conexiones domiciliarias inclusive la medición, pileta pública, unidad sanitaria u otros.
- Servicio de alcantarillado sanitario
  - Sistema de recolección que comprende conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores.
  - Sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas.
  - Sistema de recolección y disposición de agua de lluvias.
- Servicio de disposición sanitaria de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas.

### Proceso de producción (102-9)



### 1.2 Cobertura y continuidad del servicio (102-6)

El ámbito jurisdiccional de Sedapal es toda la población de la provincia de Lima, la provincia Constitucional del Callao y aquellas otras provincias, distritos o zonas del departamento de Lima que se adscriban mediante resolución ministerial del sector Vivienda. A la fecha, contamos con una cobertura del 92,44% en el servicio de agua potable y 91,77% en el servicio de alcantarillado.

En línea con nuestros objetivos institucionales, buscamos ampliar los servicios de agua y alcantarillado ejecutando proyectos de inversión a corto y mediano plazo mediante los siguientes mecanismos:

- Directivas establecidas en el Decreto Legislativo N°1252 que creó el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- Obras por Impuestos establecido en base a la Ley N°29230 que impulsa la inversión pública regional y local con participación del sector privado.
- Asociaciones públicas – privadas establecido en el Decreto Legislativo N°1362 que regula la Promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones Público-Privadas y Proyectos en Activos.
- Mecanismo “Alternativas para el abastecimiento de agua y el tratamiento de agua residual” establecido en el Título IX del Decreto Legislativo N°1280 con el que se aprobó la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Según lo reportado por el Equipo de Planeamiento Físico y Pre-Inversión las mayores brechas en cobertura domiciliaria, considerando el número de población, se encuentra en el distrito de Lurigancho en cuanto al servicio de agua potable, y en San Juan de Lurigancho, a nivel de alcantarillado.

#### Brecha del servicio de agua potable

N°	Distrito	Población total	Población no atendida	Cobertura
01	Lurigancho	285 585	123 887	56,62%
02	San Juan de Lurigancho	1 230 478	119 686	90,27%
03	Pachacamac	156 177	72 011	53,89%
04	Carabaylo	404 099	65 343	83,83%
05	Villa María del Triunfo	452 128	62 821	86,11%

#### Brecha del servicio de alcantarillado

N°	Distrito	Población total	Población no atendida	Cobertura
01	San Juan de Lurigancho	1 230 478	139 136	88,69%
02	Lurigancho	285 585	107 858	62,23%
03	Ventanilla	438 774	84 828	80,67%
04	Villa María del Triunfo	452 128	72 305	84,01xc%
05	Ate	705 880	71 543	89,86%

Con el fin de continuar beneficiando a más población, en 2020 realizamos los siguientes proyectos de ampliación:

Proyecto	Distrito	Nuevas conexiones	
		Agua	Alcantarillado
Ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado del proyecto especial los ángeles	San Juan de Lurigancho	1 191	1 039

Esquema Cajamarquilla, Nievería y Cerro Camote	Lurigancho	734	734
Esquema Asentamiento Humano Huampaní – Lurigancho	Lurigancho	457	457
Esquema Independencia Unificada y Ermitaño	Comas	259	259
Instalación de los sistemas de agua potable y alcantarillado para el A.H. Alta Paloma, Asociación de Propietarios San Benito Grande, agrupación familiar los Higales de Campoy, agrupación de familias 3 de Mayo, A.H. Villa Los Andes y ampliación	San Juan de Lurigancho	302	67

Obras culminadas en 2020 para ampliación de la cobertura de agua potable y alcantarillado:

Proyecto	Distrito	Nuevas conexiones	
		Agua	Alcantarillado
Ampliación de redes secundarias y conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado para nuevas habilitaciones urbanas del esquema Los Sureños	Puente Piedra	79	79
Instalación de los sistemas de agua potable y alcantarillado para el Asentamiento Humano Alta Paloma, Asociación de los Propietarios San Benito Grande, Agrupación Familiar Los Higales de Campoy, Agrupación de Familiar 3 de Mayo, Asentamiento Humano Los Andes y ampliación	San Juan de Lurigancho	302	67
Instalación del sistema de agua potable y alcantarillado para el Asentamiento Humano Huampaní	Lurigancho	456	456
Ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado para El Esquema Musa 4ta y 5ta Etapa	La Molina	465	465

Asimismo, se pusieron en funcionamiento los siguientes proyectos de ampliación de cobertura ejecutados por el PASLC- MVCS y monitoreados por Sedapal a través del Equipo Obras:

Proyecto	Distrito	Población	Conex. agua	Conex. Alcantarillado
Ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado del Proyecto Especial Los Ángeles	San Juan de Lurigancho	7 377	1 038	1 038
Instalación de redes secundarias y conexiones domiciliarias de los Sectores Este y Oeste del Programa Residencial Santa Rosa de Villa, del Esquema Las Lomas de Carabaylo.	Carabaylo	1 127	259	259

## Indicador de nuevas conexiones

	2020
Número de <u>nuevas</u> conexiones de agua potable en 2020 (*)	16 115
Número de <u>nuevas</u> conexiones de alcantarillado en 2020 (*)	14 188
Población que accedió al servicio de agua	110 338
Población que accedió al servicio de alcantarillado	97 144

(\*) Incluye conexiones ejecutadas por el Programa de Ampliación de la Cobertura y los ejecutados terceros y venta individual.

## Monto de inversión en proyectos de ampliación de cobertura en 2020 (203-1)

	En soles Sin IGV
Monto de inversión en proyectos de ampliación de la cobertura en 2020 – agua	S/ 206 769 015,20 aproximadamente
Monto de inversión en proyectos de ampliación de la cobertura en 2020 – alcantarillado	S/ 137 846 013 aproximadamente

## Continuidad del servicio

En 2020, la continuidad del servicio de 21,41 horas por día, similar a 2019. Esto es un gran logro debido a las dificultades en la gestión que ocasionó la pandemia.

Por otro lado, con el fin de asegurar una adecuada calidad en el servicio de agua potable evaluamos periódicamente los niveles de continuidad y presión en los diferentes puntos de la red de distribución, además de ejecutar programas de mantenimiento preventivo y correctivo en todas las etapas.

Asimismo, para garantizar la continuidad en zonas que se abastecen mediante pozos, se han implementado medidas para reducir el volumen de la extracción en los pozos de aguas subterráneas. Estas son:

- El uso racional del agua a través de la micromedición.
- El uso conjuntivo del agua superficial y subterránea, construyendo redes de distribución para conducir el agua proveniente de las Plantas La Atarjea, Chillón y Huachipa, en épocas de mayor disponibilidad de aguas superficiales.
- Recarga artificial inducida.
- Nuevas fuentes de agua superficial.

### 1.3 Modelo de excelencia en la gestión

Nuestro modelo de excelencia brinda las herramientas necesarias para evaluar constantemente las fortalezas y oportunidades de mejora de nuestra gestión con el objetivo de incorporarlas progresivamente en el negocio.

Esquema del modelo de excelencia en la gestión



Este modelo tiene como uno de sus principios centrales la estandarización de los procesos como única forma para controlar la cadena de valor y garantizar la confiabilidad de los productos y servicios que ofrecemos.

Alcance de nuestras certificaciones

Procesos certificados	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO/IEC 17025	OHSAS 18001: 2007
Procesos relacionados al tratamiento de agua proveniente de fuente superficial desde la captación del río Rímac (en las bocatomas) hasta la cámara de distribución a la salida de la Planta N° 2 y los reservorios de Vicentelo y Menacho.	X			
Procesos de ejecución de obras que realiza la Gerencia de Proyectos y Obras, desde la formulación del proyecto hasta la entrega de la obra a las áreas operativas (usuarias).	X			
Desarrollo y ejecución de los procesos relacionados a la gestión del acuífero, mantenimiento y control operacional de estaciones de extracción de las aguas subterráneas.	X			
Procesos relacionados a la distribución de agua potable por gravedad, desde la salida de la Planta La Atarjea (salida de los reservorios Vicentelo, Menacho y Cámara de Distribución a la salida de la Planta N° 2 - OVNI) hasta los	X			

ingresos a los reservorios y sectores automatizados de la red primaria (tuberías de diámetro igual o mayor a 350mm).				
Procesos de lectura, facturación, recaudación y atención al cliente, por el servicio de agua potable y alcantarillado brindado a usuarios que se abastecen de la red, cuya administración está a cargo de la Gerencia Comercial.	X			
Distribución de agua potable desde la salida de las cámaras de sectorización hasta la entrega a los usuarios finales en la caja de control, y la recolección de aguas residuales desde la caja de registro hasta la entrega a colectores primarios. (EOMR - Breña).	X			
Distribución de Agua Potable desde las salidas de las Cámaras de Sectorización, Reservorios, Cámaras de Rebombado, y Pozos hasta la entrega a los usuarios finales en la caja de control y la recolección de aguas residuales desde la caja de registro hasta la entrega a colectores primarios. (EOMR - Ate Vitarte).	X			
Procesos de detección de fugas no visibles en redes de distribución secundaria y conexiones domiciliarias de agua potable, control de macro medición en Centros de Servicios y Catastro de Redes en la jurisdicción de SEDAPAL.	X			
Centro Operativo Principal La Atarjea, donde se incluyen las siguientes operaciones: captación, tratamiento, almacenamiento y rebombado de agua, actividades administrativas asociadas y el manejo de áreas verdes; así como en la Reserva Ecológica del Río Rímac entre la Bocatoma La Atarjea y el Puente Huachipa, en las actividades de extracción de aguas subterráneas, mantenimiento del cauce y las áreas verdes, limpieza y mantenimiento de las instalaciones.		X		
Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Carapongo donde se incluye los procesos de tratamiento, laboratorios, oficinas administrativas y manejo de áreas verdes.		X		
Procesos en el Centro Operativo Principal La Atarjea correspondientes a: Operación y Mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, Laboratorios de Planta (Biología y fisicoquímica), Evaluación de Calidad de Agua Potable y Aguas Residuales; Actividades de Talleres de Mantenimiento de los Equipos de Distribución Primaria, Recolección Primaria, Aguas subterráneas; Calibración y mantenimiento de Medidores; Actividades de Protección y Vigilancia, Almacenamiento y Actividades Administrativas de oficina y las asociadas al manejo de áreas verdes.				X
Ensayos de primera parte del Equipo Evaluación de Calidad – Laboratorio de Biología para los parámetros coliformes totales y bacterias heterotróficas, y el Laboratorio de Fisicoquímica para los parámetros de turbiedad y conductividad			X	

## 1.4 Investigación y desarrollo en Sedapal

Desarrollamos actividades de investigación, innovación y normalización con el objetivo de responder a las necesidades y oportunidades tecnológicas, así como ampliar el know-how del personal técnico en las diferentes áreas de especialización de la empresa.

Las acciones de investigación e innovación las realizamos con los colaboradores de la empresa y participación del sector privado, universidades y agencias de cooperación técnica internacional. Como producto final se publica una norma, ficha o especificación técnica con el nuevo producto o proceso mejorado, con el fin de ser implementado en la organización.

Los pilares de esta gestión a cargo del Equipo Investigación, Innovación y Normalización son:



### Algunos proyectos realizados en 2020:

Innovación:

- Proyecto TRUST - Suministro de agua de manera sostenible, equitativa y ecológica en regiones prósperas con déficit hídrico: En alianza con la Cooperación BMBF Alemania (Memoria de entendimiento), tiene previsto el desarrollo de un estudio a nivel de Pre Factibilidad para aplicar la “Recarga Segura de los Acuíferos de Lima con Aguas Residuales Tratadas en PTAR José Gálvez de SEDAPAL”, permitiendo mostrar tecnologías, procesos y sistemas de soluciones innovadoras para un monitoreo hidrológico y desarrollo de conceptos para un uso más eficiente del recurso hídrico.

- Convenio Marco y Específico con la Universidad Nacional de Ingeniería, con el objeto de instalar en el Estanque Regulador N°1 (500 mil m3 de capacidad) de la Planta de Tratamiento de agua La Atarjea de Sedapal, una Estación acelerográfica que forma parte de la Red Nacional de Acelerógrafos de la UNI, con el fin de generar mayor conocimiento del comportamiento dinámico de los suelos y desarrollar reportes técnicos que contribuyan al diseño de estructuras y desarrollo de normativas para el reforzamiento y construcción de edificaciones sismo resistentes.

#### Investigación:

- Estudio de investigación para remoción de arsénico inorgánico en el agua cruda captada por la Bocatoma de La Atarjea, a través de la especie vegetal *Chrysopogon Zizanioides* L. (Vetiver). Generaría reducción de costos en el tratamiento de agua, con resultados favorables.
- Reducción de ruido y alta temperatura en la Estación de Bombeo de Agua “El Ovni” que permitió la reducción en 13 dB del ruido mediante la instalación de un prototipo que logró mejorar las condiciones de trabajo, mejor rendimiento laboral y quejas de los vecinos por el impacto ambiental generado por su funcionamiento.

#### Normalización:

- Elaboración y/o actualización de 20 especificaciones técnicas para ser aplicadas en el desarrollo de proyectos, ejecución de obras, operación y mantenimiento en los sistemas de agua potable y alcantarillado.

### **Inversión ejecutada durante el periodo 2020**

Las actividades de investigaciones e innovación a cargo del Equipo Investigación, Innovación y Normalización se desarrollan con el apoyo de cooperación internacional y colaboración interinstitucional mediante convenios y/o contratos de comodato, con el fin que no signifiquen gasto para la empresa, solo en algunos proyectos desarrollados se invirtió presupuesto de Sedapal. A continuación, se menciona el monto económico invertido en el periodo 2020:

- Proyecto Estaciones Hidrometeorológicas: S/ 272 697,00 (mejoramiento de estaciones dañadas, que fueron instaladas en el 2015)
- Investigación Básica Convenio JICA-SEDAPAL-Planta de Secado térmico de lodos: S/3 975,00 (compra de gas GLP, con el cual funciona la planta piloto).

Asimismo, dispusimos de un presupuesto operativo de S/ 93 949,00 para la gestión en normatividad, trámites administrativos por proyectos de investigación e innovación y otros.

### **1.5 Desempeño económico**

La gestión financiera de Sedapal en 2020 fue conservadora. A finales del primer trimestre, el Estado peruano declaró emergencia sanitaria e inmovilización social obligatoria producto de la pandemia ocasionada por el Covid-19. En ese sentido, y con el fin de reducir el impacto económico a nivel nacional y, sobre todo de los hogares más vulnerables, se emitió un decreto de urgencia que

estableció garantizar la continuidad de los servicios de saneamiento y flexibilizar el cobro de las facturas del servicio de agua potable. Esta flexibilización implicó la posibilidad de pagar las facturas en 24 meses sin aplicar intereses moratorios ni compensatorios, así como cargos fijos a recibos fraccionados.

Con el fin de contrarrestar esta caída en la facturación, se dispuso, desde el mes de abril de 2020, la liberación de los Fondos de Inversiones y de Reserva por Mecanismos de Retribución de Servicios Ecosistémicos, Gestión de Riesgos de Desastres y Adaptación al cambio climático dispuesto por la SUNASS, para poder asumir los gastos de operación y mantenimiento durante la emergencia sanitaria.

De este modo, en Sedapal utilizamos entre abril y noviembre S/ 735,2 millones de soles de los recursos del Fondo de Reserva, equilibrando así la liquidez sin tener la necesidad de recurrir a líneas de crédito para caja operativa.

El margen de EBITDA de 2020 fue más bajo que los años anteriores, debido a los menores ingresos registrados por la facturación, ocasionados por la suspensión de pago durante marzo y junio, cuyo decrecimiento fue mayor a los costos de servicios, gastos de administración y ventas, que reduce el nivel de endeudamiento de Sedapal frente a nuevos préstamos por concertar.

Margen EBITDA 2018-2020

	2018	2019	2020
Ingreso de actividades ordinarias	2 084 957 828	2 104 511 308	1 929 602 107
EBITDA	878 149 726	948 790 955	514 994 153
Margen EBITDA	42,12%	45,08%	26,69%

Fuente: Estados Financieros 2018, 2019 y 2020

Por otro lado, la clasificadora de riesgos Moodys's Local PE en su evaluación con información financiera a junio 2020, ratificó la categoría AA.pe a la capacidad de pago de SEDAPAL. Asimismo, ratificó la categoría AAA.pe al Fideicomiso de Recaudación constituido como mecanismo de pago y garantía de las Obligaciones Garantizadas que asume la empresa en virtud de los Contratos de Concesión suscritos con empresas privadas.

La clasificación en la Categoría AA.pe, corresponde a una muy alta capacidad de pagar el capital e intereses en los términos y condiciones pactados; y la Categoría AAA.pe: refleja la capacidad más alta de pagar el capital e intereses en los términos y condiciones pactados

Valor económico directo generado y distribuido: (201-1) (102-7)

<b>INGRESOS</b>	
Ingresos Netos	1,927,458,023
Producción Inmovilizada	<b>356,501,918</b>
<b>VALOR ECONOMICO DIRECTO GENERADO</b>	<b>2,283,959,941</b>
<b>EGRESOS</b>	
Salarios y beneficios de los empleados	348,687,901
Pagos a proveedores	1,102,383,142
Pagos al gobierno	68,987,506
Gastos en la comunidad / Programas Sociales	0
Costos operacionales	257,027,730
Otros	571,638,832
<b>VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>2,348,725,111</b>
<b>VALOR ECONOMICO RETENIDO</b>	<b>-64,765,170</b>

Fuente: Estado de Resultado por Naturaleza

## 1.6 Gobierno corporativo

Contamos con una política de Buen Gobierno Corporativo la cual declara que el Directorio de Sedapal se responsabiliza por la implementación de los principios de Buen Gobierno Corporativo, promoviendo un ambiente de transparencia en todas sus actividades y con todos sus grupos de interés para el logro de los objetivos institucionales.

Esta instancia es clave para el crecimiento de la empresa toda vez que busca generar confianza, eficiencia y transparencia en el mercado. Nuestro Gobierno Corporativo está conformado de la siguiente manera: (102-18) (102-22)

- Junta General de Accionistas: Es el órgano de mayor jerarquía en Sedapal y está conformada por representantes del Estado designados en conformidad con lo establecido en la ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado, y sus normas modificatorias y reglamentos.
- Directorio: Está conformado por 5 miembros designados en conformidad con la Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado y sus normas modificatorias, reglamentarias y sustitutorias. De acuerdo con las normas internas, ningún miembro del Directorio es independiente. Además, ninguno tiene cargos ejecutivos en la empresa ni están afiliados a grupos sociales. A continuación, Directorio al 31.12.2020:

Nombre	Cargos	Periodo en el cargo
Francisco Adolfo Dumler Cuya	Presidente	23/03/2019 - actualidad
Patricia Balbuena Palacios	Miembro	26/09/2019 - actualidad
Ramón Enrique Espinoza Paz	Miembro	27/12/2019 - 25/08/2020
Miguel Luis Estrada Mendoza	Miembro	27/12/2019 – actualidad
Guillermo Maisch Molina	Miembro	13/02/2020 – actualidad
Julio César Kosaka Harima	Miembro	26/08/2020 – actualidad

- Gerencia General: Es el órgano de administración y gestión de Sedapal. El Gerente General es el funcionario ejecutivo de mayor jerarquía y ejerce la representación legal para la administración y gestión de la empresa. El Gerente General es designado por el Directorio para ejercer las facultades que indica la Ley General de Sociedades y el Estatuto Social.

### **Comités del Gobierno Corporativo:**

El Gobierno Corporativo cuenta con dos comités de trabajo:

- Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos: Tiene como función vigilar los procesos contables la, auditoría interna y externa, el sistema de control interno, la gestión de los riesgos de SEDAPAL y las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. En 2020 se realizaron 5 sesiones.

Durante el 2020 el comité estuvo conformado por los Directores: Francisco Adolfo Dumler Cuya, Miguel Luis Estrada Mendoza, Ramón Enrique Espinoza Paz y Guillermo Maisch Molina.

- Comité de Inversiones: Tienen como función evaluar las iniciativas de inversión que presente la Gerencia General y velar por el seguimiento de la ejecución física y presupuestal de las inversiones planificadas, en especial las de aquellas de mayor relevancia para la empresa. En 2020 se realizaron 4 sesiones.

Durante el 2020 el comité estuvo conformado el comité está conformado por los Directores: Francisco Adolfo Dumler Cuya, Miguel Luis Estrada Mendoza, Ramón Enrique Espinoza Paz, Guillermo Maisch Molina y Julio César Kosaka Harima.

### **Evaluación del Gobierno Corporativo: (102-11)**

Para evaluar a nuestro Gobierno Corporativo, FONAFE cuenta con una herramienta integrada para estandarizar y hacer más eficiente el monitoreo de los diferentes sistemas. Para el caso de Gobierno Corporativo se evalúa a través de 36 preguntas en los siguientes ejes:

- Objetivos de SEDAPAL
- Marco jurídico de SEDAPAL
- Derechos de Propiedad
- El Directorio y la Gerencia
- Política de Riesgos y Código de Ética
- Transparencia y divulgación de información

En 2020, el resultado de la evaluación fue el nivel de madurez “En Desarrollo”, uno de los niveles intermedios. En 2021 elaboraremos un plan de acción para mejorar nuestros indicadores.

## 1.7 Ética y anticorrupción:

La gestión de Sedapal se rige bajo nuestras políticas anticorrupción y antifraude, y el Código de Ética y Conducta que brinda los lineamientos de actuación de las empresas bajo el ámbito de FONAFE, en concordancia con lo establecido en la Ley del Código de Ética de la función pública. Este Código tiene como base los valores y principios corporativos con el objetivo de que todos nuestros colaboradores, los miembros del Directorio, los representantes de la Junta General de Accionistas y demás partes interesadas, actúen de acuerdo a ellos durante el desarrollo de sus labores.

### Valores y principios corporativos de Sedapal

Valores	Principios
Excelencia en el Servicio	Eficiencia y Generación de valor
Compromiso	Actuar con Responsabilidad
Integridad	Transparencia
Innovación	Mejora Continua

Nuestro Código de Ética y Conducta establece como órgano administrativo disciplinario al Comité de Ética, el cual está presidido por el Gerente General e integrado por el Gerente de Recursos Humanos y el Gerente de Asuntos Legales y Regulación. Además, contamos con la Comisión Investigadora (integrado por representantes de Equipo Registro y Control, Equipo Prevención de Fraude y Equipo Asuntos Legales), órgano colegiado que tiene como función apoyar al Comité de Ética en el tratamiento e investigación de determinados casos, cuando así lo disponga el Comité.

Con el fin de que los lineamientos éticos sean cumplidos en la institución, hemos implementado a todo nivel un sistema confidencial de denuncias independiente, a través del cual los colaboradores o terceros pueden comunicar sus sospechas o denuncias de incumplimiento al Código de Ética y Conducta u otros actos indebidos.

Asimismo, tenemos un Sistema de Gestión Antisoborno que tiene como objetivo garantizar que las operaciones se desarrollen con integridad y previniendo actos de corrupción y fraude en todos los procesos y unidades orgánicas de la empresa. Esta estrategia se basa en estándares internacionales, la legislación nacional y las buenas prácticas corporativas, con el fin de mantener la confianza de nuestros grupos de interés y contar con una gestión de riesgos óptima que brinde confianza a los mercados.

Contamos con el Equipo Prevención del Fraude cuyas funciones principales son liderar las acciones antifraude de la organización, identificando, evaluando y mitigando los riesgos de fraude, corrupción y otras conductas antiéticas. Del mismo modo, está encargado de generar una cultura de integridad entre los colaboradores, realizar las acciones de control interno y gestionar los canales de denuncias.

Objetivos de la gestión 2020:

- Actualizar la metodología anticorrupción y antifraude, así como las herramientas de gestión de riesgos que administra el Equipo Prevención del Fraude.
- Aprobar Factor de Evaluación: Integridad en la Contratación Pública.
- Implementar la Norma ISO 37001 – Sistema de Gestión Antisoborno.

- Concluir y/o continuar la implementación de los Planes de Tratamiento de Riesgos Inherentes.
- Iniciar la gestión de denuncias de manera independiente e impulsar los procesos de investigación sobre las mismas.
- Promover la inclusión del Objetivo Estratégico “Gestión Anticorrupción”, identificándose en el FODA aspectos vinculados a la lucha contra comportamientos antiéticos e ilícitos.
- Sensibilizar al personal interno de SEDAPAL, personal de contratistas, y ciudadanía, con relación a los nuevos canales de denuncia y el sistema anticorrupción y antifraude de la Empresa.

#### Principales acciones de 2020:

- Se iniciaron las gestiones para la implementación de la Norma ISO 37001 – SGA (Gestión Antisoborno) la cual certificará los 3 principales procesos: Proceso Misional: Comercialización, Proceso de Soporte: Gestión Logística y Recursos Humanos.
- Con el fin de obtener la Norma ISO 37001-SGA, en Sedapal hemos iniciado un plan de cierre de brechas basándonos en los resultados del Diagnóstico de Procesos y Áreas Sensibles del Negocio, realizado por la consultora SIGMA QUALITY en el periodo 2019.
- Dentro del proceso de selección de proveedores y contratistas se incluyó el criterio de evaluación de integridad en la contratación pública. Asimismo, se recomendó al equipo de Gestión del Abastecimiento la actualización de la cláusula “anticorrupción y no participación de prácticas corruptas” y se solicitó la inclusión de “penalizaciones antifraudes” en los formularios GLSFO051 Términos de Referencia Servicios No Afectos a Ley y GLSFO052 Especificaciones Técnicas Bienes No Afectos a Ley.
- Culminaron las acciones de control de riesgos inherentes de los Planes de Tratamiento de Riesgos del Equipo Evaluación y Proyección y del Equipo Protección y Vigilancia.
- Se reforzó el tema de anticorrupción en los colaboradores, personal de contratistas de servicios comerciales, y al público que asiste a los centros de atención al cliente. En ese sentido se dictó la capacitación “El Costo de la Corrupción en el Perú y la Importancia de los Deberes Éticos en el Sistema Anticorrupción y Antifraude de Sedapal” a los equipos del área Comercial, Servicios y Clientes Especiales, Gestión Comercial y Micromedición, y a los operarios comerciales de la empresa contratista Eulen – Acciona.

#### **Evaluación de riesgos: (205-1) (102-11)**

Se evaluaron los riesgos de 5 procesos y/u operaciones en 2020. El porcentaje promedio de avance de los planes para mitigarlos fue del 75% de la meta, el 25% culminará en 2021. Cabe destacar que este año se incrementó un 40% en el proceso de implementación y ejecución de controles, con respecto al 2019.

Los riesgos identificados fueron:

- Soborno en servicios de vigilancia y seguridad de los bienes y/o patrimonios, así como en servicios comerciales.

- Peculado de uso respecto a vehículos al servicio de SEDAPAL.
- Presentación de Documentación Falsa Adulterada o Inexacta en Procedimientos de Contratación de Bienes y Servicios No Afectos a Ley.
- Presentación de Documentación Falsa Adulterada o Inexacta en Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal.

La empresa utilizó en cada caso, los Planes de Tratamiento de Riesgos con el propósito de mitigar o minimizar dichos riesgos.

#### **Comunicación y capacitación: (205-2)**

En 2020, el Equipo Prevención del Fraude estableció como temática principal para las capacitaciones el tema “El Costo de la Corrupción en el Perú y la Importancia de los Deberes Éticos en el Sistema Anticorrupción y Antifraude de SEDAPAL”. En este curso participó un auditor interno con conocimiento de la Norma ISO 37001: 2016 – Sistema de Gestión Antisoborno para que puedan brindar mayores alcances a los participantes.

Categoría laboral	Número de participantes	Porcentaje de participantes
Gerentes	3	23%
Jefes	5	8%
Empleados	Totalidad	100%
Contratistas	136	-

#### **Sistema de denuncias: (205-3) (102-17) (102-11)**

Un logro del año es que se implementó un canal de denuncias administrado de manera independiente. En 2020 se registraron 197 denuncias, entre ellas se encuentran denuncias por fraude comercial, corrupción y por conductas antiéticas. Las denuncias se recibieron a través de la web, correo electrónico y teléfono.

- Línea telefónica: 0 800 7777 0 (de L-V, de 8.30 a.m. - 6.00 p.m.)
- Correo electrónico: [lineaetica@canaldedenunciasedapal.com.pe](mailto:lineaetica@canaldedenunciasedapal.com.pe)
- Web: [www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe) Formulario: Registrar denuncia
- Buzón de voz: 0 800 7777 0 (puede dejar mensaje las 24 horas de los 365 días del año)

### **1.8 Sostenibilidad**

Desde el core de nuestro negocio contribuimos con el cumplimiento de los indicadores del Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, “Agua limpia y saneamiento”, que impulsa a garantizar la disponibilidad de agua, su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible “Agua limpia y saneamiento”	Indicadores de Sedapal 2020
De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de cobertura del servicio en agua potable: 92,44%</li> <li>• Porcentaje de cobertura del servicio de alcantarillado: 91,77%</li> </ul>
De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y <b>las personas en situaciones de vulnerabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de nuevas conexiones de agua potable: 16 115</li> <li>• Número de nuevas conexiones de alcantarillado: 14 188</li> <li>* Incluye conexiones ejecutadas por el Programa de Ampliación de la Cobertura y los ejecutados terceros y venta individual.</li> </ul>
De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, <b>reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar</b> y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje total de agua residual tratada: en plantas de Sedapal 18%, en plantas concesionadas 82%.</li> </ul>
Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 780 acciones de diálogo con la comunidad.</li> </ul>

Debido a la coyuntura ocasionada por la pandemia, el plan de Responsabilidad Social Empresarial 2020 fue reestructurado en el segundo trimestre para alinearse a los objetivos establecidos por FONAFE ante la emergencia sanitaria, estableciendo énfasis en: ciudadanía, salud y medio ambiente.

Nos adaptamos a esta nueva coyuntura, reemplazando algunas actividades presenciales con los grupos de interés a la modalidad virtual y creamos productos de atención para nuestros clientes con el fin de preservar la salud al evitar su desplazamiento a nuestras oficinas.

Cabe destacar que en 2020 obtuvimos 55,56% en la medición del grado de madurez de RSE con la herramienta de medición integrada de FONAFE. Esta puntuación nos ubica en el nivel “establecido”.

Las principales actividades desarrolladas en este periodo fueron:

- **Educación en Agua y Saneamiento:** El programa tiene como objetivo crear una cultura de uso adecuado del sistema de saneamiento y promover el consumo responsable del agua. Dada la coyuntura, los talleres, charlas y visitas guiadas a la Planta La Atarjea fueron grabadas y se difundieron previa coordinación con los colegios, comunidad organizada, entre otros actores sociales. Para la difusión, se utilizaron herramientas como Whatsapp, Zoom y redes sociales de Sedapal.

Resultados:

Tipo	Número acciones	Número de participantes
Talleres con la comunidad	101	1 525 personas
Talleres a Instituciones y/o empresas	66	1 162 personas
Talleres a Instituciones Educativa	53	1 942 escolares
Visitas presenciales antes de la emergencia sanitaria	-	53 escolares y 85 miembros de comunidades
Visitas virtuales	-	421 escolares y 284 miembros de comunidades

- **Medición de la huella de carbono:** En 2020 el Ministerio del Ambiente nos otorgó un reconocimiento por ser una de las primeras empresas públicas en medir sus emisiones con la plataforma “Huella de Carbono Perú”.
- **Conservación del pulmón ecológico de La Atarjea:** Mantenimiento de áreas reforestadas por Sedapal en las 95 ha de La Atarjea y 32 ha de Reserva Ecológica del Río Rímac.
- **Gestión Sello Producto Ahorrador:** Es una certificación que brindamos a los fabricantes o importadores de productos sanitarios que garanticen que sus productos reducen el consumo de agua en un 30% como mínimo. En 2020 se certificó 54 productos ahorradores.
- **Recibo Digital:** durante la emergencia sanitaria se incrementó el servicio de recibo digital. Al finalizar el año se lograron 162 234 afiliaciones al recibo digital.

Por otro lado, en 2020 con nuestra red de instructores internos en RSE realizamos 25 charlas virtuales sobre los conceptos de responsabilidad social, desarrollo sostenible y la gestión de RSE que implementa Sedapal. Participaron 694 colaboradores de 26 áreas administrativas y operativas.

### **Contribución de Sedapal en el marco de la emergencia sanitaria:**

Por otro lado, en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, Sedapal implementó la estrategia “Abastecimiento de Agua Potable Gratuita a Zonas que no cuentan con redes de abastecimiento” para contribuir a reducir el impacto del virus brindando agua potable para garantizar el lavado de manos y limpieza en los hogares. En coordinación con los gobiernos locales y dirigentes vecinales se establecieron las zonas más vulnerables para brindarles la ayuda necesaria.

Esta gestión nos hizo acreedores a diversas menciones como el reconocimiento especial Covid-19 del premio “Ideas en Acción” organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo, y un reconocimiento especial en la categoría Atención al Ciudadano del “Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública” organizado por Ciudadanos al Día.

### **Objetivos de la estrategia:**

- Atender al menos el 90% de la población estimada que vive en zonas que no cuentan con redes de abastecimiento (862 209 pobladores), ubicada en 25 distritos de Lima y Callao.
- Abastecer con 2 200 000 m<sup>3</sup> de agua gratuita a los habitantes ubicados en las zonas que no cuentan con redes de abastecimiento, hasta el 7 de setiembre de 2020.
- Contar con un aproximado de 300 camiones cisterna para su abastecimiento permanente.
- Generar un mecanismo de coordinación con los camioneros, incluyendo el diseño de un contrato marco especial, para garantizar el abastecimiento de agua potable. Estos propietarios de camiones se convertirían en proveedores de Sedapal.

### **Resultados 2020:**

- 1 479 404 personas en promedio, de las zonas que no cuentan con redes de abastecimiento, beneficiadas con la distribución de agua en forma gratuita. Para ello, se realizaron convenios con 24 municipalidades para garantizar el reparto a través de camiones cisterna.
- 3,740 millones de litros de agua potable se entregaron de forma gratuita a los pobladores.
- 325 camioneros prestaron servicio a Sedapal para provisión del agua.
- S/. 66 552 071,09 fueron invertidos por la empresa para la distribución de agua, mediante los contratos gestionados con los dueños de los camiones cisterna.
- 57 mil bolsas de agua potabilizada por la Marina de Guerra del Perú fueron distribuidas a la comunidad. Asimismo, se entregaron 130 tanques de Rotoplas y se dictaron 6 talleres a la comunidad para capacitarlos en su uso adecuado.
- Campañas informativas a través de redes sociales con recomendaciones para prevenir el contagio del Covid-19, y difusión de acciones implementadas por la empresa en beneficio de la sociedad.

## 2. GRUPOS DE INTERÉS

Nuestra gestión de responsabilidad social se basa en el diálogo con los grupos de interés por la importancia que tiene la incorporación de sus expectativas en nuestros procesos de mejora continua. Nos relacionamos con 08 actores y nos preocupamos por conocer su perfil, sus intereses y establecer una relación de largo plazo con ellos para crecer juntos en base a una estrategia de ganar-ganar. Como tema transversal a nuestras operaciones y grupos, se encuentra el medio ambiente.

(102-40) (102-42) (102-43)



Canales de comunicación con los grupos de interés:

Grupos de interés	Mecanismos	Periodicidad
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica Aquafono</li> <li>• Centros de atención presencial</li> <li>• Cartas informativas (por acciones puntuales)</li> <li>• Página web, Facebook, Twitter</li> <li>• Folletos informativos</li> <li>• Paneles</li> <li>• Aplicación para celulares</li> <li>• Reuniones presenciales</li> <li>• Comunicaciones escritas formales</li> </ul>	Diaria
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres</li> <li>• Folletos</li> <li>• Audiencias públicas</li> <li>• Mesas de trabajo</li> </ul>	Permanente

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Comunicaciones escritas formales</li> <li>• Talleres</li> <li>• Eventos abiertos</li> </ul>	
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Intranet</li> <li>• Reuniones presenciales</li> <li>• Periódicos murales</li> <li>• Revista Integrándonos</li> <li>• Boletín virtual</li> <li>• Reuniones de integración</li> <li>• Conferencia de avances, resultados, acciones y reconocimientos (CARAR)</li> <li>• Reuniones de avances, resultados, acciones y reconocimiento (RARAR)</li> </ul>	Diaria
Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Reuniones presenciales</li> <li>• Llamadas telefónicas</li> <li>• Comunicaciones escritas formales</li> <li>• Eventos interinstitucionales</li> </ul>	Diaria
Gobierno local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Reuniones presenciales</li> <li>• Llamadas telefónicas</li> <li>• Comunicaciones escritas formales</li> </ul>	Esporádica, de acuerdo con necesidad
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Reuniones presenciales</li> <li>• Notas de prensa y comunicados</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	Diaria
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Reuniones presenciales</li> <li>• Llamadas telefónicas</li> <li>• Comunicaciones escritas formales</li> </ul>	Diaria

Además, en cumplimiento con la Ley de Transparencia, contamos con el Portal de Transparencia ubicado en la web institucional, donde brindamos información actualizada sobre datos generales de la empresa, el planeamiento y la organización, los proyectos de inversión y obras públicas, participación ciudadana, el personal, la contratación de bienes y servicios, actividades oficiales, registro de visitas, otros. En este portal los grupos de interés o quien lo requiera, tiene la opción de solicitar información pública a Sedapal mediante el llenado de un formulario.

### 3. TEMAS MATERIALES 2020

(102-44)

Para identificar los temas materiales de Sedapal 2020, se utilizó la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI), principal guía de reportes de sostenibilidad a nivel mundial. La validación de los temas se realizó tomando en cuenta 3 variables: benchmark del sector, perspectiva de Sedapal y la percepción de los grupos de interés. De esta manera, se contó con una mirada integral de los temas que son más relevantes para Sedapal y, en base a la priorización que realizaron los miembros de la empresa y de los grupos de interés, se estableció su orden de importancia para el Reporte de Sostenibilidad 2020.

Por el lado de la empresa, participaron de la validación los gerentes de las diferentes áreas de la empresa y, por el lado de los grupos de interés se realizaron entrevistas y encuestas a colaboradores, contratistas, usuario, autoridad de gobierno local y FONAFE.

A todos se les pidió calificar cada tema material propuesto en base al nivel de importancia que tiene para ellos. En este ranking el número 1 es el tema con mayor importancia y el número 10 es el de menor relevancia.

Como resultado de este proceso, los temas materiales fueron los siguientes: (102-46) (102-47)

	Código	Temas materiales	Aspectos GRI	Cobertura
Económico	E1	Desempeño económico	Desempeño económico	Interno
			Impactos económicos indirectos	
	E2	Anticorrupción	Anticorrupción	Interno
E3	Gobierno Corporativo	Gobernanza	Interno	
Social	S1	Contribución de Sedapal para combatir el COVID.19	No GRI	Externo
	S2	Incremento del acceso al agua potable y el alcantarillado	No GRI	Interno
	S3	I + D	No GRI	Interno
	S4	Involucramiento de la comunidad local	Comunidades locales	Externo
	S5	Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Interno
	S6	Capacitación a los colaboradores	Formación y enseñanza	Interno
	S7	Gestión de contratistas	Prácticas de adquisición	Externo
Ambiente	A1	Gestión hídrica y alcantarillado	Agua	Interno
			Efluentes y residuos	Interno
			Salud y seguridad de los clientes	Interno
	A2	Cambio climático	Efluentes y residuos	Interno
			Energía	Interno
	A3	Sensibilización sobre el buen uso del agua y del alcantarillado	No GRI	Externo

## 4. MEDIO AMBIENTE

En Sedapal contamos con un Plan Ambiental 2017-2021, el cual contiene 9 planes de acción que nos permiten prevenir y mitigar el impacto de nuestras operaciones y promover la conservación del recurso hídrico. (102-11)

Planes de acción ambiental:

- Calidad de Aire
- Manejo de Residuos Sólidos
- Gestión de Agua Residual
- Ecoeficiencia
- Cambio Climático
- Proyectos y Obras
- Normatividad Ambiental
- Gestión de la Cuenca del Río Rímac
- Sensibilización Ambiental

### 4.1 Gestión hídrica

La gestión hídrica abarca toda la cadena: captación, almacenamiento, producción, distribución, recolección de aguas residuales, su tratamiento y la disposición final de la misma. Cumplimos con altos estándares de calidad en la producción del agua potable, con un enfoque de eficiencia productiva y sostenibilidad del recurso.

#### **Almacenamiento:**

Nuestra principal fuente de agua para abastecer a Lima y Callao es el río Rímac, el cual tiene un caudal irregular. Solo en las épocas de lluvias en la sierra central (diciembre a abril) el río tiene un caudal alto y el resto del año el caudal natural es muy bajo. Por ello, contamos con infraestructura de almacenamiento en las zonas altoandinas, y un sistema de túneles y canales de derivación para que el agua llegue a la ciudad a través del río Rímac, para el correspondiente tratamiento en las plantas de Sedapal.

Tenemos 3 grandes represas y un sistema de 19 lagunas reguladas para el almacenamiento de agua ubicadas en las zonas altoandinas. Todas ellas en conjunto tienen una capacidad de almacenamiento de 331MM3 (millones de m3). El nivel máximo de almacenamiento en 2020 fue de 274,63 MM3.

#### **Captación de agua:**

Para el proceso de producción captamos agua de fuentes superficiales (80% aproximadamente) y fuentes subterráneas. Nuestra principal fuente de agua superficial es el río Rímac y contamos con las aguas subterráneas de los acuíferos de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Chilca. Además, este año se incorporó como nueva fuente el agua de mar, para el abastecimiento de 04 distritos del sur de Lima.

Con el fin de incrementar el caudal regulado del río Rímac, a fines de 2020 se dispuso la reparación y mantenimiento del sistema Huascacocha que se encontraba paralizado desde 2017 debido al término de contrato anticipado (por incumplimiento grave de obligaciones), estableciendo un cronograma de trabajo.

Con respecto a la captación de agua subterránea, nos preocupamos por hacer una extracción sostenible y la utilizamos para complementar el abastecimiento. Contamos con 414 pozos disponibles de los cuales 188 están en funcionamiento, 206 se encuentran en reserva y 20 están en reparación.

Para la captación responsable del agua subterránea, en cumplimiento al decreto legislativo del “Régimen Especial de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas a Cargo de las Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento” realizamos monitoreo de parámetros básicos como la medición de los niveles de agua en reposo, la toma de muestra y el control de los volúmenes de extracción de las aguas subterráneas. Estos resultados nos permitieron en 2020 preservar el recurso hídrico subterráneo y mantener los acuíferos en equilibrio.

**(303-1) (102-4)**

Agua captada		2020 (m3)
Agua superficial	Planta La Atarjea	556 556 496
	Planta Huachipa	53 426 128
	Planta Chillón	25 618 173
Agua subterránea	Acuífero Rímac	103 123 160
	Acuífero Chillón	37 720 495
	Acuífero Lurín	11 354 066
	Acuífero Chilca	495 450

Estrategia para garantizar la disponibilidad hídrica:

Con el fin de mantener e incrementar la disponibilidad de fuentes superficiales y subterráneas, se han desarrollado proyectos de inversión a través de obras públicas, asociación público-privadas y contratos de cooperación. En los próximos 5 años, promoveremos la ejecución de proyectos a través de modalidades de reciente creación, como contratos de gobierno a gobierno (TUO de la Ley N° 30225), proyectos especiales de inversión pública (Decreto de Urgencia N° 021-2020), obras por impuestos (Ley N° 29230 y su Reglamento) y agua en bloque (Título IX del Decreto Legislativo N° 1280 y su Reglamento).

Logros 2020:

- Nueva fuente de agua: El mar

Proyecto PROVISUR: En setiembre de 2020 inició la operación del proyecto “Provisión de servicios de saneamiento para los distritos del sur de Lima” (PROVISUR) que se desarrolla a través de la asociación público-privada con una concesión de 25 años, que comprende el diseño, financiamiento, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura sanitaria destinada al mejoramiento

y ampliación del servicio de abastecimiento de agua potable, así como del servicio de alcantarillado sanitario, tratamiento y disposición final de las aguas residuales de los distritos del sur de Lima: Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo y Santa María del Mar, específicamente las zonas próximas a los balnearios.

La captación de agua se realiza a través de una planta desalinizadora en el distrito de Santa María del Mar que capta agua del mar y la trata bajo la modalidad de ósmosis inversa. A través de un proceso de desmineralización y purificación, esta agua queda apta para el consumo humano. Se trata de la primera infraestructura de desalinización de agua de mar cuya producción es destinada para consumo humano.

Gracias a esta obra, se beneficia aproximadamente a 25 000 personas en invierno y a 100 000 personas en verano. El monto de inversión es de S/ 320 451 074 sin incluir IGV, ejecutada por la empresa concesionaria Desaladora del Sur S.A.

- Más agua para Lima:

Proyecto obras de cabecera y conducción para el abastecimiento de agua potable para Lima: Este megaproyecto beneficiará a aproximadamente 1 500 000 personas de los distritos de Pachacamac, Cieneguilla y Ate de la provincia de Lima, y significará una inversión para Sedapal de US\$ 480 millones (sin incluir IGV). Se realizará en 2 fases:

Fase 1: Diseño, financiamiento, construcción, operación y mantenimiento de obras nuevas: optimización de las represas Pomacocha y Huallacocha; túnel trasandino para trasvasar 5 m<sup>3</sup>/s hacia el río Blanco, Planta Huachipa II, Fase 1, reservorios complementarios, línea Ramal Sur de 26 km hasta Manchay, entre otros, así como la operación y mantenimiento de obras existentes actualmente operadas por Sedapal.

Fase 2: Diseño, financiamiento, construcción, operación y mantenimiento de obras nuevas: Planta Huachipa II, Fase 2 para aumentar la producción de 2.5 m<sup>3</sup>/s a 5 m<sup>3</sup>/s de agua.

Actualmente el Proyecto se encuentra en etapa de actualización de estudios.

Retos 2021:

Desarrollar proyectos de infraestructura de fuente de agua, tal que se amplíe la reserva disponible y se reduzca la vulnerabilidad de la ciudad de Lima y Callao, ante el riesgo de sequías y/o desastres. Bajo esa premisa, se promoverán proyectos como los siguientes:

Nombre del proyecto	Modalidad	Objeto
Fuente y producción de agua (Nueva Rinconada y Zona Sur de Lima)	Título IX DL 1280 (Agua en bloque)	Servicios de suministro de agua potable para Sedapal, que permitirá atender la demanda no cubierta con PROVISUR, La Atarjea y Obras de Cabecera
Incremento de disponibilidad de recurso hídrico al Sistema Derivación Huascacocha - Rímac	Obras por impuestos	Disponer de 2.7 m <sup>3</sup> /s adicional en el Sistema Derivación Huascacocha – Rímac

## Programa Ecosistémico “Sembramos agua”

A través de este programa desarrollamos e implementamos proyectos de infraestructura natural con el objetivo de contribuir a recuperar gradualmente la oferta natural del agua en cantidad y calidad para consumo humano, mediante acciones de conservación, recuperación y uso sostenible de los servicios ecosistémicos hídricos que recarguen el acuífero en las cuencas de los ríos Chillón, Rímac, Lurín y Alto Mantaro. El programa Sembramos Agua intervendrá en un área de 9,690.1 km<sup>2</sup>, en 80 distritos de las cuencas media y alta. Una de las principales características de estos proyectos ecosistémicos es que no implican una alta ingeniería, pero tiene un alto componente de trabajo con la comunidad y buscan revalorar sus técnicas ancestrales.

Estos proyectos contribuirán al abastecimiento de agua potable para Lima y Callao, y mejorará la calidad de vida de las comunidades campesinas del ámbito de intervención, impactando en más de 10 millones de personas.

Con el fin de garantizar la sostenibilidad de estas intervenciones, se implementarán los “Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos Hídricos – MRSEH”. Esto quiere decir que los contribuyentes (actores asentados en las cuencas) recibirán de Sedapal una retribución económica por la operación y mantenimiento de las cuencas. Esto se financia con el 1% de la recaudación mensual facturada en los recibos de agua. Por ello, se firmarán acuerdos con las comunidades, los cuales serán monitoreados por Plataformas de Buena Gobernanza.

Cabe destacar que durante el 2020 se inició la convocatoria de la ejecución de obra del primer proyecto ecosistémico en la microcuenca de Milloc, ubicado en el distrito de Carampoma, provincia de Huarochirí, departamento de Lima. Esta obra iniciará en marzo 2021 y contempla la revegetación de los bofedales afectados por la acción humana y cambio climático, mejora del manejo ganadero, y el fortalecimiento de capacidades. Tendrá una inversión de 3.17 millones de soles y recuperará 103 hectáreas en la cuenca del río Rímac.

Principales logros de 2020:

- 59 proyectos en cartera: 29 en el Plan Maestro Optimizado 2015-2020 y 30 identificados durante el 2020. Del total, 19 se encuentran priorizados (14 proyectos en las cuencas de los ríos Chillón, Rímac y Lurín y 5 en el Alto Mantaro).
- Viabilidad técnica de cuatro proyectos: Cashapampa, Ararac, y Laraos ubicados en la cuenca del río Rímac, y Huamantanga en la cuenca del río Chillón.
- Formulación de siete proyectos: Pucullo (viable en el 2021), Poccrococha, Quipacancha, Aycagranga, Huitama, Yamecoto y Huayca.
- Convenios con entidades públicas y privadas como el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (Sierra Azul y Agro Rural), el Gobierno Regional de Lima; y memorándum de entendimiento con la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación, Municipalidad Distrital de Marcapomacocha y Forest Trends Association para la cooperación en la etapa de preinversión.
- Suscripción de actas de compromisos con 3 comunidades campesinas: San Antonio, San Pedro de Laraos y San Juan de Yuracmayo para la ejecución de proyectos en su territorio.
- Fortalecimiento de Plataformas de Buena Gobernanza de las cuencas de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Alto Mantaro.
- Implementación de la Modalidad de Ejecución - Contrato con Contribuyentes, con la firma del contrato con la comunidad campesina de San Antonio para la operación y mantenimiento del vivero forestal.

## Producción: (416-1)

El tratamiento del agua captada de las fuentes superficiales es muy importante para garantizar la salud de la población beneficiada. Para ello, contamos con las plantas de tratamiento de agua potable: La Atarjea, Huachipa y Chillón (Concesionada).

A continuación, presentamos nuestro proceso de potabilización en las Plantas de La Atarjea:

1. Captación: El agua del río Rímac llega a la Planta de Tratamiento de Agua Potable La Atarjea donde se filtran los materiales sólidos.
2. Desarenado: Separa los elementos más densos como la arena que aún permanece en el agua.
3. Pre cloración: El agua recibe una dotación de cloro para reducir la carga de bacterias.
4. Embalses: Colocamos el agua en estanques de regulación.
5. Unidades de tratamiento convencional: Utilizamos sulfato de cobre como alguicida para eliminar las algas que se encuentran en el agua.
6. Decantación: Se agrega coagulantes para formar un manto de lodo en el agua.
7. Filtración: Mediante filtros reducimos la turbiedad y bacterias del agua.
8. Cloración: Aplicamos una última dosis de cloro.
9. Reservorios: Trasladamos el agua tratada del río Rímac a los 9 depósitos de regulación para iniciar el sistema de distribución que comprende líneas troncales, redes secundarias y conexiones domiciliarias

El proceso de tratamiento de agua captada del río Rímac lo realizamos en las Plantas de Tratamiento de Huachipa y de La Atarjea, ahí convertimos el agua en apta para el consumo humano, siguiendo altos estándares de calidad desde la salida de las plantas de tratamiento, pozos, reservorios, redes de servicio hasta las conexiones domiciliarias. Nuestros laboratorios están acreditados con la NTP ISO/IEC 17025. En 2020 la producción total de agua fue de 757,0 millones de m<sup>3</sup>, 1,1% más de lo producido en 2019.

	2020 (m <sup>3</sup> )
Producción total anual	757 011 242
Producción de agua potable superficial	604 549 773
Producción de agua potable subterránea	152 461 469
Pérdida de agua en el proceso de producción	6 899 668

## Distribución de agua

El sistema de distribución de agua potable está compuesto por redes primarias y secundarias, estaciones reductoras de presión, cámaras de bombeo y rebombeo, y reservorios para el almacenamiento y regulación. A través de ellos el agua llega desde la planta hasta los hogares.

El sistema primario tiene la función de distribuir el agua producida en las Plantas de Tratamiento La Atarjea, Chillón y Huachipa hacia cada distrito. Esta red se complementa con estaciones de control

de reservorios, sectores de distribución, macro medición, reductoras de presión, válvulas de línea y estaciones de bombeo.

Respecto a las redes, en 2020 se revisó 4 391 km de red de distribución y se logró detectar 7 407 fugas, con un caudal estimado de 439,11 l/s.

Indicadores de distribución de agua potable

Longitud de redes de agua y colectores	2020
Longitud de redes de agua potable (km)	15 600
Longitud de colectores (km)	14 166

#### Efluentes del proceso de producción

El proceso de potabilización del agua genera efluentes que tratamos de manera responsable para no contaminar el recurso hídrico. Se cuenta con el proyecto “Creación de la Nueva Planta de Tratamiento de los Efluentes de los Decantadores de las Plantas de Tratamiento N°1 y N°2” con el fin de reducir los impactos ambientales generados en los procesos de tratamiento de agua para consumo humano, que se encuentra en elaboración de estudios definitivos y Expediente técnico

	2020
Volumen de vertimiento Planta La Atarjea	2 723 069
Volumen de vertimiento Planta Huachipa	1 196 275

#### 4.2 Alcantarillado

El agua residual de nuestros clientes es recolectada por el sistema de alcantarillado para su tratamiento y disposición final. Contamos con 21 plantas de tratamiento de aguas residuales, bajo la administración directa de la empresa, y con 2 plantas concesionadas que son Taboada y La Chira. En 2020, tratamos en las plantas de tratamiento de aguas residuales un caudal de 20,9 m<sup>3</sup>/s. (102-4)

	2020 m <sup>3</sup> /s
Caudal de agua tratada en las 21 plantas de tratamiento administradas por Sedapal	3,8
Porcentaje de agua tratada en las plantas de tratamiento de Sedapal	18%
Caudal de agua tratada en las 2 plantas de tratamiento concesionadas	17,05
Porcentaje de agua tratada en las plantas de tratamiento concesionadas	82%

En 2020, realizamos una investigación de secado de lodos, a través de un convenio con la entidad JICA-Gobierno Japonés. Así, implementamos una planta piloto de secado de lodos con el objetivo de reducir la humedad de los lodos deshidratados de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales -que tienen 80% de humedad-, e higienizarlos para poder reusarlo. La investigación logró el objetivo de reducir la humedad de los lodos a casi un 60%. Sin embargo, los costos para este fin son elevados, principalmente del uso de gas propano. Asimismo, la calidad de lodos presenta observaciones, al encontrarse la presencia de metales pesados lo cual impediría su reúso como abono agrícola.

Respecto al reúso de aguas residuales tratadas, en el presente ejercicio se destinó el 6% a los beneficiados mediante convenios y/o contratos: SERPAR - Parque Zonal Huáscar, Municipalidad de Santa María del Mar, Agroexportadora Pozo Alto y Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Adicionalmente, estamos por suscribir convenios para beneficiar como usuarios de aguas tratadas a SERPAR - Parque Zonal Huayna Cápac, Municipalidad de San Juan de Miraflores, Municipalidad de San Bartolo, Comisión de Regantes Sub Sector de Riego Ate, Club La Unión y la Asociación de Regantes CP-02. (303-3)

Reafirmamos nuestro compromiso con el tratamiento responsable del agua residual con el fin de no contaminar el recurso hídrico. Este año vertimos a la fuente 20,85 m<sup>3</sup>/s sin contaminarla. En este periodo no hemos tenido multas por incumplimiento ambiental. (306-5)

(306-1)

Vertidos a la fuente	2020 (m <sup>3</sup> /S)
Caudal de agua vertido al mar	17,59
Caudal de agua vertido al río	2,00
Caudal de agua vertido para riego o reúso (303-3)	1,26
Total	20,85

Es importante destacar que los Usuarios No Domésticos, UND (comercios e industrias), que no cumplen con dar tratamiento previo a sus descargas de aguas residuales, incumpliendo así los Valores Máximos Permitidos para tal fin, deterioran la infraestructura pública de alcantarillado (redes y plantas) por los elementos tóxicos que vierten, reduciendo su vida útil, generando sobrecostos en la operación y mantenimiento, además de afectar el medio ambiente.

Con respecto a la descarga de aguas residuales de los Usuarios No Domésticos (UND), hemos registrado de manera acumulada hasta 2020, 35 093 UND que corresponden al 36,29 % de nuestro catastro. Se tiene pendiente registrar 61,608 UND afectos a la aplicación de la normativa de Valores Máximos Admisibles (VMA). En este periodo se ha recaudado en multas el importe de S/. 21 528 054,45. De los cuales, la cobranza acumulada de enero a diciembre fue de S/. 13 723 283,11, para ser invertida en mejorar la aplicación de la norma VMA y los sistemas de alcantarillado que administra Sedapal.

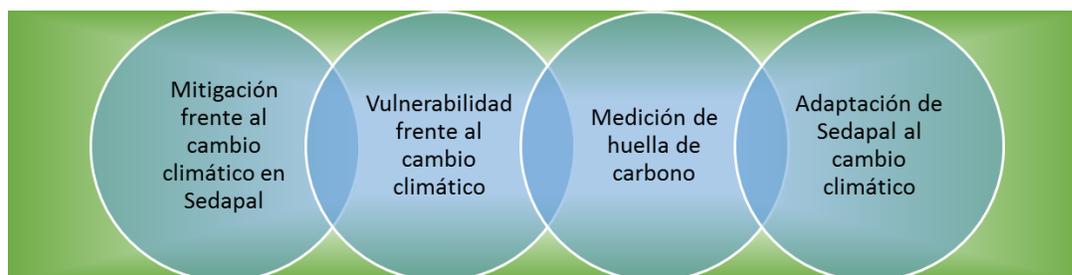
Asimismo, al año 2020 se ha gestionado el cierre de servicios de alcantarillado por exceso de concentración de los parámetros indicados en el Anexo 2 del nuevo reglamento VMA (D.S. N° 010-

2019-VIVIENDA), a 1 839 UND, de los cuales 1 754 procesos se han adecuado a la normativa y 85 aún se encuentran pendientes de adecuación, logrando así disminuir carga residual que afecta y deteriora las redes públicas de alcantarillado.

	2020
Número de usuarios no domésticos registrados en el año	860
Número de monitoreos operativos para verificar el cumplimiento de los VMA	335
Porcentaje de usuarios no domésticos que cumplen los VMA	44%
Número de usuarios no domésticos sancionados con pagos adicionales por exceso de concentración de los parámetros	142
Monto en soles de dicha sanción (*)	S/ 21 528 054,45
Número de usuarios no domésticos que se les suspende el servicio de alcantarillado	64

### 4.3 Cambio climático

Nos preocupamos por gestionar de manera responsable nuestras operaciones y reducir nuestro impacto al cambio climático, optimizando el uso de recursos naturales como el agua, energía, papel y materiales conexos, combustible y residuos sólidos. El plan contra el cambio climático tiene 4 ejes de acción:



Objetivos del plan 2017-2021:

- Evaluar y mitigar el impacto generado por los gases de efecto invernadero que producimos.
- Actividades que ejecutará Sedapal en los sistemas naturales, como respuesta a los efectos del cambio climático para moderar el daño o determinar la disponibilidad hídrica que posee las cuencas.
- Gestionar la prevención de riesgos por fenómenos naturales extremos e incorporarlos como instrumentos para minimizar la vulnerabilidad en las fuentes de agua.

Desde 2020, Sedapal empezó a utilizar la plataforma digital Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente que permite a las organizaciones medir su huella de carbono y, por lo tanto, ayudarlos a gestionar sus emisiones. En este periodo Sedapal fue reconocida por el Ministerio del Ambiente por ser una de las primeras instituciones públicas en sumarse a esta iniciativa. La medición de 2020 se encuentra aún en proceso.

## Energía

Para reducir el consumo de energía, estamos reemplazando las luminarias de las sedes administrativas por focos LED, revisamos constantemente el apagado de luces, desenchufes de aparatos y promovemos el aprovechamiento de la luz natural. Por otro lado, estamos actualizando los planos eléctricos del COP La Atarjea y otros centros que nos permiten la evaluación interna del consumo de energía. (302-1)

Periodo	Consumo Total de Energía (kWh)
2020	3 964 345,64
2019	4 199 574,07
2018	4 706 156,36

Con respecto al consumo de combustible, hemos convertido nuestras unidades vehiculares propias a combustible GLP. Asimismo, en 2020 redujimos nuestro consumo de combustible en relación al 2019, en las sedes administrativas de: Breña (-21%), San Juan de Lurigancho (-15,88%), Villa El Salvador (-2,19%).

## Agua

En 2020, implementamos inspecciones internas y externas en las sedes administrativas y se vienen identificando factores que afecten la facturación, análisis comercial y administrativo. Por otro lado, realizamos el diagrama de agua para identificar la distribución del agua potable por cada suministro en las 8 sedes administrativas, esto nos permite la evaluación del consumo interno.

Logramos una reducción del consumo anual de agua potable en las sedes administrativas de Surquillo (-32%), Breña (-4,32%), Ate Vitarte (-3,17%), Comas (-2,37%) con respecto al 2019. Si bien se redujo el consumo en varias sedes, como consumo total hemos tenido un incremento de 5% con respecto al año previo.

Periodo	Consumo Total de Agua (m <sup>3</sup> )
2020	117 027
2019	111 951
2018	128 853

## Residuos

Contamos con el Plan de Acción Ambiental Manejo de Residuos Sólidos que plantea los objetivos, metas e indicadores de nuestra gestión de manejo de residuos sólidos.

Con respecto a la reducción de los residuos de papel y materiales conexos, hemos implementado la firma digital para los documentos internos, así como las plataformas virtuales de mesa de partes y de recepción de reclamos comerciales.

Realizamos la caracterización de peligrosidad de arenas y lodos de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Huachipa con la empresa SGS del Perú. Asimismo, al cierre de 2020 concretamos la suscripción en la plataforma digital del Sistema de Gestión de Residuos Sólidos no Municipales del Ministerio del Ambiente para facilitar el registro, procesamiento y difusión de nuestra gestión de residuos sólidos.

Por otro lado, buscamos generar conciencia en los trabajadores para reducir la generación de residuos, por ello, en 2020 realizamos una charla ambiental llamada “Los residuos sólidos frente al cambio climático”, donde participaron 41 equipos de Sedapal, es decir, el 51% de la empresa aproximadamente. Además, esta misma charla se dictó a los trabajadores de una empresa contratista de vigilancia, contando con la participación del 85% de su personal. (306-2)

Periodo	Residuos sólidos peligrosos (TM) (*)	Residuos sólidos no peligrosos (TM) (**)	Residuos sólidos totales (TM)
2020	0,24	128 555	128 555,24
2019	0,79	178 000	178 000,79
2018	0,84	158 880	158 880,84

(\*) **Residuos sólidos peligrosos:** Se consideran residuos sólidos peligrosos aquellos contemplados en el Anexo III del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014–2017–MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

(\*\*) **Residuos sólidos no peligrosos:** Se consideran residuos sólidos no peligrosos aquellos contemplados en el Anexo V del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014–2017–MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

## 5. CLIENTES

En Sedapal contamos con diversos tipos de clientes a los cuales les brindamos el servicio de agua y alcantarillado con los máximos estándares de calidad. Nuestros clientes se agrupan en clase residencial y no residencial, el porcentaje de conexiones de 2020 por cada tipo de cliente fue el siguiente:

Categoría		Descripción	Porcentaje de conexiones
Residencial	Social	Organizaciones de base	0,4%
	Doméstica	Viviendas residenciales	93,0%
No residencial	Comercial	Empresas	5,7%
	Industrial	Fábricas	0,6%
	Estatal	Entidades gubernamentales	0,4%

En el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, en Sedapal tuvimos que innovar e impulsar el uso prioritario de los canales virtuales para las diversas gestiones comerciales y de atención de consultas y reclamos, con el fin de preservar la salud de nuestros clientes.

Nuestros canales de atención no presencial:

- Sedanet: Es el correo electrónico de Sedapal: [sedanet@sedapal.com.pe](mailto:sedanet@sedapal.com.pe).
- Aquanet: Es la oficina virtual donde los clientes pueden registrarse de manera gratuita y obtener información sobre sus consumos, recibos, estado de trámites y realizar consultas sobre el servicio.
- Sedapal Móvil: Es una aplicación de celular que permite realizar consultas de los recibos de pago, ver la evolución del consumo de agua, identificar las oficinas en google maps, reportar una incidencia en el distrito, afiliarse al recordatorio de vencimiento del recibo y registrar denuncias.
- Redes sociales: Utilizamos Facebook, Twitter, YouTube e Instagram. Mediante estos canales brindamos información sobre el buen uso del recurso, comunicados de la empresa y, sobre todo, se ha convertido en el principal canal para recibir las consultas y quejas de los usuarios.
- Chat Sedapal: Es un chat ubicado en la web para la atención al cliente.
- Aquafono (317 8000): Atiende las 24 horas del día los 7 días de la semana para brindar una atención oportuna al cliente sin salir de su hogar.

#### **Resultados de 2020:**

- Creación de productos para atender la demanda de los clientes en el marco de la emergencia sanitaria:
  - Aplicativo de factibilidad y venta de conexiones nuevas para que los ciudadanos puedan iniciar el trámite del servicio de agua y alcantarillado.
  - Financiamiento on line: Se logró efectuar 40 459 financiamientos en esta modalidad.
  - Simulador de créditos en la Web: 18,983 clientes utilizaron el simulador.
  - Atención de reclamos virtuales: Se recepción 80 438 reclamos virtuales.
  - Atención virtual de solicitudes de baja de contrato en situaciones especiales. Estuvo dirigido principalmente a los negocios que no pudieron operar durante la pandemia. Se logró la suspensión de la facturación de 952 usuarios de tarifas no residenciales.
- Sello Producto Ahorrador: es una certificación que brindamos a los fabricantes o importadores de productos sanitarios que garanticen que sus productos reducen el consumo de agua en un 30% como mínimo. En 2020 se certificó 54 productos ahorradores.
- Recibo Digital: durante la emergencia sanitaria se incrementó el servicio de recibo digital. Al finalizar el año se lograron 162 234 afiliaciones.
- Recaudación: 72 713 clientes afiliados al sistema de pago automático a través de una cuenta bancaria. Eso implicó que el 81% de la recaudación del año fuera a través de los bancos afiliados a Sedapal.
- Fraccionamiento del recibo: Para que los usuarios conocieran si aplicaban a las disposiciones del Gobierno para fraccionar su recibo, creamos la opción "0" en el sistema automatizado

del Aquafono lo que permitió alcanzar una efectividad del sistema de 74%, récord en Sedapal. Asimismo, implementamos un enlace en la web el cual contó con 36 489 consultas.

Con respecto a los reclamos, el total recibido en el presente periodo fue de 114 094, es decir, 3% más que en el 2019. Asimismo, el promedio de atención de reclamos comerciales fue de 49,2 días, en comparación a los 18,2 días registrados el año anterior. Esto se debió a que durante la emergencia sanitaria (marzo-junio) se suspendieron los plazos de tramitación de reclamos; posteriormente, SUNASS estableció medidas para incorporar medios virtuales a fin de evitar el contacto personal y la ampliación de plazo de 30 a 60 días para la atención de los mismos. La facilidad para el ingreso de reclamos por vía virtual aumentó este número, así como la facturación por promedio que se había aplicado en los meses de abril y mayo por la inmovilización durante la emergencia sanitaria. La respuesta ante este incremento se vio limitada debido a la brecha tecnológica de Sedapal, la reducción de personal por casos de contagio del Covid-19, lo cual redujo la capacidad de respuesta del equipo, en comparación con el año previo.

Concepto	Resultado 2020
Total reclamos recepcionados	114 094
Total de reclamos solucionados	104 112
Total de reclamos pendientes	15 591
Días promedio de solución de reclamos comerciales	27,2
Porcentaje de reclamos recepcionados / total conex. catastro	0,7 %
Porcentaje de reclamos solucionados fundados / total conex. catastro	0,2%

Aún con todas las dificultades ocasionadas por la pandemia, en 2020 logramos un índice de satisfacción de nuestros clientes del 65%, 6 puntos porcentuales más que en 2019, en la Encuesta anual de Satisfacción de nuestros servicios. Dentro de las fortalezas percibidas por los clientes se encuentra la reputación de la organización y la calidad del agua. Asimismo, indicaron oportunidades de mejora como calidad en la atención, solución oportuna de los problemas, reducción de los cortes de agua y mantenimiento de tarifas.

Por otro lado, el indicador de Agua No Facturada en 2020 fue de 26,5%, 1.8 puntos porcentuales menor que el año pasado y menor a los niveles obtenidos por reconocidas empresas de saneamiento de Latinoamérica. En esta reducción destacan los distritos de los Centros de Servicios Breña, Ate Vitarte y Villa El Salvador. Este indicador se refiere al agua que no se factura, por manipulación y/o subregistros de medidores, agua que se utiliza para las pruebas hidráulicas, por los bomberos, entre otros.

## 6. COMUNIDAD

La gestión social de Sedapal tiene como objetivo establecer conexión directa con los diferentes actores sociales que tienen relación con la ejecución de los proyectos y obras de ampliación de cobertura, manteniéndolos informados y recogiendo sus inquietudes, así como también ofreciendo charlas sobre el uso adecuado del agua, entre otros. De esta manera, a través de un diálogo directo es posible evitar conflictos sociales, así como también reducir los impactos negativos que pueden generar las obras como la afectación de vías por cierres temporales, generación de polvo por excavaciones, ruidos por maquinarias, entre otros.

Nuestros espacios de diálogo siempre han sido presenciales, sin embargo, debido a la pandemia implementamos mecanismos de comunicación virtuales y, en aquellos casos que se realizaron acciones presenciales, se respetaron todos los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social para preservar la salud de nuestros colaboradores y la comunidad. (413-2)

En 2020 realizamos las siguientes iniciativas:

- Diálogos por el agua: Tiene como objetivo presentar a la población beneficiada la información detallada sobre la obra de infraestructura que se va a desarrollar en su comunidad, para recoger sus opiniones y reclamos. Participa el Presidente de Directorio y la Alta Dirección de Sedapal y los dirigentes vecinales y pobladores. En 2020 se realizaron 151 acciones de diálogo.

Tipo de Actividad	Total
Audiencias Públicas	17
Mesa de Trabajo y Vigilancia	80
Reuniones de trabajo oficina	51
Reuniones Informativas	3
TOTAL	151

- Programa de Agua Segura Para Lima y Callao, PASLC: Brindamos apoyo a este programa del Ministerio de Vivienda por el interés de la organización en que se atiendan las demandas de la población de forma articulada.

## Programa de educación sanitaria y ambiental

Tiene como objetivo sensibilizar a la población de Lima y Callao sobre el uso adecuado del servicio de agua potable y alcantarillado, y cómo esto contribuye al cuidado del medio ambiente. Para ello, realizamos talleres y actividades de sensibilización con escuelas, institutos de educación superior, universidades, instituciones públicas y empresas. En este periodo realizamos 358 talleres, logrando sensibilizar a más de 10 000 personas.

### Acciones de 2020:

- Cuarto certamen artístico literario: Tuvo como objetivo que los estudiantes de inicial, primaria y secundaria elaboren un cuento, dibujo, pintura, poesía, entre otros, sobre el uso responsable del agua y el alcantarillado, tomando en cuenta el cuidado del medio ambiente y la salud pública. Se contó con la participación de 370 estudiantes de Lima y Callao, y con el auspicio de Faber Castell, Backus y 3D para los premios.
- Primer Encuentro Nacional de Gestión en Educación Sanitaria y Ambiental de Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento: Se realizó en coordinación con la Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento – ANEPSSA. Sedapal presentó como caso de éxito, el Programa de Educación Sanitaria.
- Se realizaron talleres de sensibilización para más de 2 000 comerciantes del Mercado Productores, sobre el uso adecuado del alcantarillado para cumplir con los Valores Máximos Admisibles, así como también sobre el uso responsable del agua, la salud pública y la preservación del medio ambiente. Similares talleres se realizaron en Pucusana, Villa El Salvador, Santa Anita, Ate Vitarte, entre otros.
- Talleres de sensibilización en el uso adecuado del agua y alcantarillado a clubes de madres y comedores populares. Obtuvimos la participación de más de 700 personas del distrito de Ate Vitarte.
- Charlas virtuales en salud pública y la importancia del cuidado del agua en coordinación con municipalidades, escuelas y diversas instituciones.
- Participamos en el programa TAYTA (Operación Territorial de Ayuda para el Tratamiento y Aislamiento frente al Covid-19), colaborando en la sensibilización de la comunidad en el uso adecuado del agua, el alcantarillado, la importancia del lavado de manos y el cuidado del medio ambiente. Este programa es una estrategia piloto del grupo multisectorial Te Cuido Perú que brinda protección a la población más vulnerable frente al Covid-19.
- Se realizó una jornada comunal de limpieza y preparación de terreno para contar con más áreas de forestación a los alrededores de La Atarjea. En esta actividad participaron los vecinos de la planta.
- Además, continuamos manteniendo informada a la comunidad a través de las plataformas virtuales, WhatsApp, Twitter, Facebook.

Estos mecanismos de atención, como audiencias públicas, mesas de trabajo y vigilancia, actividades de campo, reuniones, permiten identificar requerimientos, reclamos, denuncias, quejas y/o conflictos de forma temprana, gestionando su atención, eliminando o minimizando el grado de conflictividad. Como resultado, en el 2020 solo hubo una movilización social vinculada a la inclusión de nuevas habilitaciones dentro del Proyecto en ejecución Carapongo, a cargo del PASLC – MVCS.

En este periodo registramos 36 quejas y reclamos de la comunidad, que fueron atendidas y resueltas. Estuvieron referidas principalmente a las afectaciones propias de la ejecución de obras como ruidos, movimiento de tierra, vibraciones, afectaciones en terreno y cercos perimétricos que impide el avance de los trabajos programados; mejor trato del personal contratista a la comunidad; solicitud de contratación de mano de obra no calificada; así como de apoyo solidario ante la pandemia.

Resumen de acciones de diálogo:

Acciones de diálogo	2020
Atenciones a los pobladores en las oficinas del Equipo Gestión Social de Proyectos	524
Asambleas, audiencias públicas y reuniones programadas	151
Visitas de campo	56
Acciones de Monitoreo	6
Auditorías	1
Reunión de trabajo, coordinación y supervisión	48

## 7. CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

Los contratistas son un grupo de interés clave para la organización ya que son la imagen de la empresa en nuestras zonas de influencia.

Los criterios de evaluación a los contratistas y proveedores son establecidos por la Ley de Contrataciones del Estado. Esta evaluación incluye los siguientes aspectos: libertad de concurrencia, igualdad de trato, transparencia, publicidad, competencia, eficacia y eficiencia, vigencia tecnológica, sostenibilidad ambiental y social, equidad e integridad.

En el caso de los proyectos que cuentan con financiamiento internacional, los contratistas deben seguir la normativa indicada por la entidad cooperante, estas pueden ser el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, Banco Interamericano de Desarrollo, KfW-Banco de Desarrollo del Estado de la República Federal de Alemania o la Agencia Japonesa de Cooperación Internacional. Asimismo, las gerencias realizan una evaluación constante de los indicadores de calidad a través de verificaciones en campo y gabinete, implementado a raíz de la pandemia.

En Sedapal contamos con 4 tipos de proveedores y contratistas con los cuales trabajamos para alcanzar los objetivos institucionales. (102-9)

- Proveedores estratégicos
- Proveedores no estratégicos
- Contratistas clave
- Contratistas ordinarios

En cuanto a bienes estratégicos, podemos mencionar, por ejemplo, los que nos proveen de insumos y químicos para potabilizar el agua.

Sobre los Contratistas, dos de nuestros contratistas clave, son las empresas que ejecutan grandes obras de infraestructura y las que se encargan de la atención de nuestros clientes y ejecutan actividades comerciales. Ambas actividades se encuentran tercerizadas y debido a que impactan directamente los grupos de interés Comunidad y Clientes, y afectan nuestra reputación, venimos trabajando con ellos para asegurar un adecuado cumplimiento de su rol y funciones.

(\*) Esta clasificación fue hecha aplicando el criterio de criticidad del bien o servicio, con fines exclusivos para el Informe de Sostenibilidad. Esta clasificación no es necesariamente aplicable dentro del marco normativo de contratación del Estado peruano que aplica SEDAPAL.

#### **Principales acciones de 2020:**

- En línea con nuestro compromiso de extender nuestra gestión responsable a la cadena de valor, en 2020 incluimos en los términos de referencia para la contratación de bienes y servicios, una cláusula que exige la minimización de los impactos negativos que generan sus operaciones en el medio ambiente.
- Además, todos los contratos cuentan con una cláusula de anticorrupción donde garantizar nos cometer actos ilícitos que vaya contra las políticas de Sedapal y no incurrir en conflicto de intereses de acuerdo con el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- A nivel socioambiental, realizamos seguimiento a los contratistas en el cumplimiento de la normativa nacional y de la perteneciente al país de origen de la entidad cooperante. En 2020, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento realizó un informe indicando que se cumplieron todos los compromisos asumidos y las normas vigentes en los proyectos de Cajamarquilla, Nievería, Cerro Camote, Lima Norte II, Lote 2 y Lote 3. Asimismo, todas las obras se desarrollaron en un clima de paz social debido a la buena gestión de los contratistas y el equipo de Sedapal.
- A fin de promover la gestión responsable, se viene coordinando desde el inicio del contrato con las contratistas el cumplimiento de la normatividad ambiental y el manejo de residuos sólidos que se generan en el desarrollo de las actividades tercerizadas.
  - Residuos Sólidos: De manera trimestral, el contratista remite el reporte de residuos sólidos, donde se informa la cantidad mensual y tipo de residuo generado, así como las acciones de almacenamiento, transporte y disposición final de dichos residuos generados. Por otro lado, la contratista remite un reporte de residuos sólidos peligrosos de manera mensual.
  - Ecoeficiencia: De acuerdo con lo que indican las Bases del Servicio de Actividades Comerciales y Operativas, mensualmente, la contratista emite un Reporte de

Medidas de Ecoeficiencia, donde reporta el consumo de agua, luz, combustible, papel bond y cartuchos de tinta y/o toners.

- En cuanto a contratistas de actividades comerciales, debido a la pandemia del covid-19 durante el año 2020 no se han podido desarrollar las charlas de sensibilización a la población sobre los beneficios de la micromedición y cultura de agua. No obstante, a ello como contribución a la gestión social y a la calidad del servicio se ha podido instalar medidores convencionales incrementando la micromedición para una facturación justa de nuestros clientes, por ende, se mejoró el horario de abastecimiento en zonas con servicio restringido.
- En el periodo 2020 se ha evidenciado el cumplimiento de la NORMA ISO 9001:2015, que se encuentra alineada a estándares de gestión para los procesos misionales de Lectura, Facturación, Recaudación y Atención al Cliente, no encontrándose no conformidades en la auditoría interna ISO 9001 realizada en diciembre 2020, verificándose el cumplimiento de:
  - Las fichas de caracterización de procedimientos
  - La Tabla de Control de Medición y Facturación
  - La Tabla de Control de Recaudación.
  - Matriz de Riesgos
  - Matriz de oportunidades de mejora
  - Objetivos de Calidad
  - Planificación y Control

#### Indicadores (204-1)

	Número de proveedores	Porcentaje con respecto al total
Proveedores estratégicos	7	2,18%
Proveedores no estratégicos	314	97,82%
Contratistas Clave	25	

	Gasto (soles)	Porcentaje con respecto al total
Proveedores estratégicos	62 054 190,71	56,37%
Proveedores no estratégicos	48 020 133,74	43,63%
Contratistas Clave	303 441 072,7	

	Gasto (soles)	Porcentaje con respecto al total
Proveedores nacionales	207 702 943,45	100%
Contratistas nacionales	36 992 884	100%

Por otro lado, a las empresas contratistas de actividades comerciales, se les realizó capacitaciones y retroalimentación de manera virtual debido al estado de emergencia. Los temas fueron:

- Atención Oportuna de Cargas de Trabajo
- Entrega y Llenado de Ordenes de Servicio
- Acciones Persuasivas -Ejecutivos de Cuenta

- Información sobre Ordenes de Servicio y Supervisión de la carga de Inspección
- Charla de Lucha Contra el Fraude
- El Costo de corrupción en el Perú
- Toma de Estado
- Nivel de Satisfacción de Lecturas
- Instalación de Medidores de Ultrasonido

Asimismo, se brindaron capacitaciones a los contratistas y consultores de proyectos y obras, al inicio de la ejecución de las obras. Se capacitó a 21 personas con 22 horas de formación, y los temas fueron:

- Alcance de las normas ISO
- Control y calidad de materiales (Control de Calidad Concertado – Sello SEDAPAL)
- Auditorías de Control Ambiental, Manejo de Residuos Sólidos, y otros.

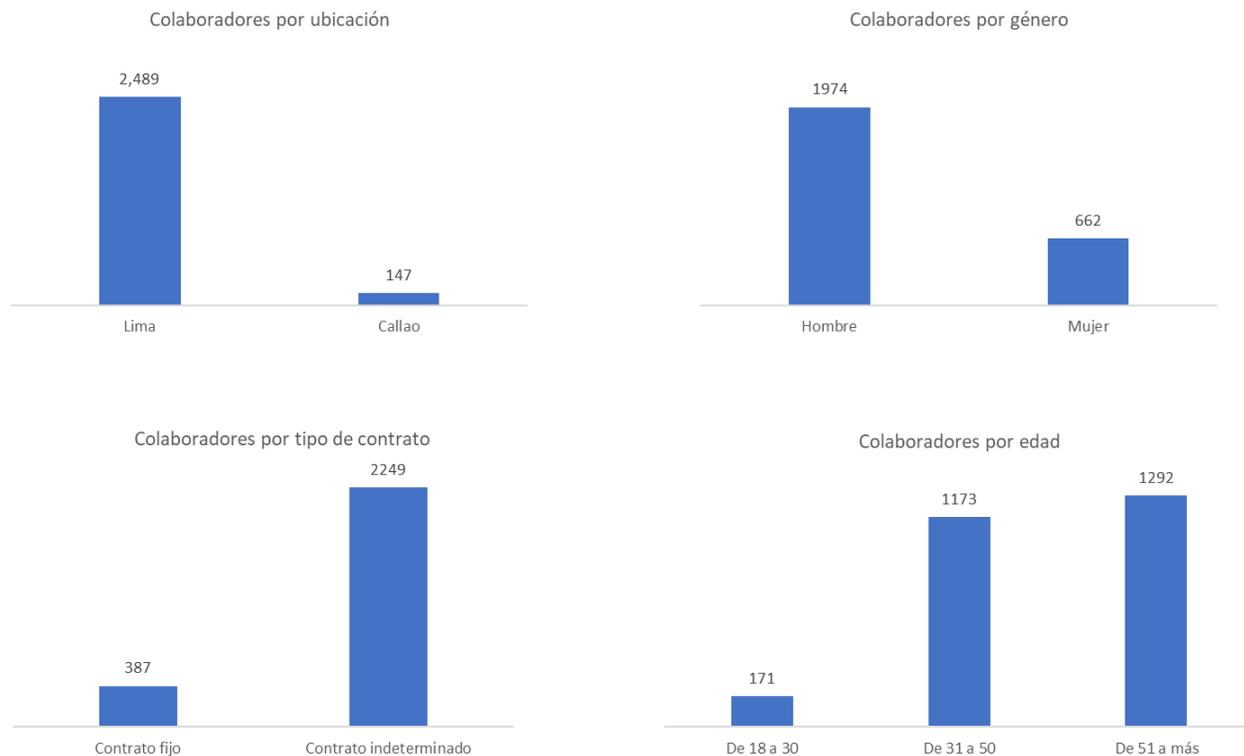
## 8. EQUIPO HUMANO

Nuestro plan estratégico de recursos humanos se basa en la promoción y desarrollo integral de los colaboradores con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la organización. Nuestros principales ejes de acción son:



### 8.1 Composición del equipo

Contamos con un equipo de 2 636 personas, conformado por 75% hombres y 25% mujeres. De los cuales el 94% se ubica en Lima y el 49% tiene de 51 años a más. (102-7) (102-8)



## 8.2 Fortalecimiento de Capacidades

El Plan Anual de Fortalecimiento de capacidades de la empresa tiene como objetivo general, fortalecer las capacidades del talento humano, fomentando el desarrollo de las competencias que se requieren para alcanzar las metas estratégicas y operativas, en concordancia con la misión y visión empresarial, plan estratégico y operativo. Son objetivos específicos del Plan:

- Mejorar la competitividad de Sedapal, dotando a sus recursos humanos de conocimientos, habilidades y actitudes para un adecuado desempeño del trabajo.
- Promover el compromiso e identificación del personal, con incidencia en el desarrollo de las habilidades blandas y los valores institucionales.
- Fomentar la creatividad e innovación en los procesos de cada una de las áreas de la empresa, promoviendo así el crecimiento y desarrollo sostenido basado en la implementación de nuevos procedimientos.
- Propiciar la adaptación del equipo a las innovaciones tecnológicas, a los cambios del entorno y la globalización, fomentando su aprendizaje continuo.
- Promover el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, coadyuvando a su realización y satisfacción, en concordancia con los objetivos de la empresa.
- Consolidar una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo que provea un ambiente cómodo y seguro que facilite el cumplimiento de las funciones del personal.

La ejecución del Plan Anual inicia con el proceso de identificación de necesidades de formación, teniendo en cuenta los procesos de las diversas áreas de la empresa. En ese sentido, realizamos un diagnóstico para determinar las prioridades de capacitación y cómo estas contribuirán a los objetivos empresariales. Analizamos 13 macroprocesos, con 2 399 personas involucradas de 8 niveles ocupacionales y, gracias a este diagnóstico, identificamos los 217 temas que fueron incluidos en la programación de capacitaciones.

#### Líneas de acción de los cursos

Gestión	Técnicos	Seguridad y Salud en el Trabajo	Desarrollo Humano	Actualización profesional/técnico
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos, habilidades y actitudes para el uso de herramientas de gestión empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos y habilidades en las áreas operativas y de soporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos, habilidades y actitudes para contar con buenas prácticas de SST.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias blandas alineadas a la cultura y valores organizacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Temas de actualidad e innovación en diversas áreas del conocimiento, de acuerdo al requerimiento.</li> </ul>

Con respecto al programa de formación dual con SENCICO y SENATI, en el primer trimestre de 2020, se concluyó la formación dual de 8 aprendices quienes concluyeron sus prácticas en la Carrera “Gestión de redes de agua potable y agua residual” y se realizó la inducción de 8 nuevos aprendices para la Carrera “Técnico en tratamiento de agua”. Lamentablemente, debido a la emergencia sanitaria se tuvieron que suspender las prácticas de los estudiantes.

Además de espacios de formación, brindamos a nuestro personal becas y viajes para capacitación en el extranjero. Para ello, mantenemos coordinación constante con las agencias de cooperación de Japón, Alemania, Brasil, Corea del Sur, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización de Estados Americanos (OEA), entre otras instituciones. Para acceder a estas oportunidades, los colaboradores deben postular y cumplir con los requisitos establecidos por la institución, además de contar con la autorización de los miembros del Directorio. Debido a la pandemia, este año solo pudieron beneficiarse dos personas con una beca de capacitación a Brasil y una visita técnica a Alemania.

En este periodo nuestras capacitaciones se desarrollaron manera virtual con el fin de preservar la salud de nuestros colaboradores en el marco de la emergencia sanitaria. Logramos una cobertura del 61,22% de colaboradores con 41.83 horas hombre promedio y con un grado de aprendizaje del 85,73%.

(404-1)

Indicador	Resultado
Cobertura de Capacitación	61,22%
Promedio horas hombre de capacitación	41,83 horas
Horas de capacitación ejecutadas	67 223 horas
Grado de aplicación del aprendizaje	85,73%
Trabajadores capacitados	1 607
Promedio de capacitaciones por trabajador	02
Inducción Institucional a personal ingresante	100%

	Género		Categoría laboral		
	Hombre	Mujer	Funcionarios	Empleados	Obreros
Número de personas capacitadas	1 093	514	60	1 120	427
Total de horas de capacitación	43 452	23 771	6 908	52 743	7 572
Total de horas promedio de formación	39,75	46,24	115,13	47,09	17,73

	2020
Número de colaboradores que recibieron cursos de formación interna	381
Número de colaboradores que recibieron cursos de formación externa	1 226
Número de colaboradores que recibieron cursos de formación en el extranjero (becas)	2

Adicionalmente, medimos los avances y crecimiento de nuestros colaboradores a través de las evaluaciones de desempeño. En 2020 realizamos esta evaluación al 94,97% de nuestro equipo. Aquellos que tengan una calificación baja, recibirán reforzamiento en las habilidades con mayores oportunidades de mejora.

(404-3)

	Género		Categoría laboral		
	Hombre	Mujer	Funcionarios	Empleados	Obreros
Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño	74,61%	25,39%	2,43%	62,28%	35,30%

De otro lado, en el marco de la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión, en 2020 el Equipo Gestión Institucional dictó en total 30 talleres a los colaboradores a través de la Plataforma Educativa. Los temas abordados fueron: Ideas y sugerencias, 5 Disciplinas Básicas, Gestión de riesgos, Método PEVA, Gestión de procesos, y Gestión de calidad de los servicios. En total participaron 1 554 colaboradores de los diferentes Equipos de la empresa.

Temas dictados	Número de talleres	Número de asistentes	Número de horas
Ideas y sugerencias	10	388	329
5s	8	424	410,5
Gestión de riesgos	6	275	258
PEVA	2	132	132
Gestión de procesos	3	231	311
Gestión de calidad de los servicios	1	104	104
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>1 554</b>	<b>1 544,5</b>

### 8.3 Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo es un aspecto primordial en la gestión de Sedapal. Contamos con un sistema de gestión certificado por la norma internacional ISO 18001 que brinda herramientas para prevenir, controlar y eliminar los posibles riesgos, y promueve una cultura de prevención y comportamientos seguros en el personal. Nuestro sistema está alineado a las políticas institucionales y a la legislación nacional. Además, contamos con un Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo y 15 subcomités, y con la participación de las organizaciones sindicales quienes contribuyen al logro de los objetivos. (102-11) (403-1)

Debido a la pandemia ocasionada por el Covid-19, este 2020 se realizó un foco especial a la gestión de la salud laboral, considerando que el 57% de nuestro personal cuenta con condiciones de riesgo. (102-11)

Lineamientos de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo



Los objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud fueron los siguientes:

Objetivo	Meta	Logros
Sensibilizar a los trabajadores sobre las medidas de prevención y protección de su seguridad y salud.	100% de cumplimiento del programa	100% de cumplimiento Objetivo, haciendo uso de nuevas herramientas informáticas
Identificar condiciones subestándares/inseguras para prevenir la ocurrencia de incidentes/accidentes y prevenir el contagio por COVID-19	10% de mejoras de las condiciones físicas de seguridad y salud en el trabajo	100% de cumplimiento del plan, se implementaron los controles necesarios para prevenir el contagio de COVID-19 a nivel de empresa para personal propio, contratistas, visitantes y clientes.

## Indicadores consolidados de seguridad y salud en el trabajo (403-2)

Indicador	2020
Tasa de frecuencia de accidentes	7.10
Tasa de días perdidos	227
Tasa de absentismo laboral	14 111 días (*)
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0

(\*) Incluye descanso médicos y subsidios de los trabajadores registrados en el Sistema SAP.

### Iniciativas de seguridad laboral:

- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Dotación de equipos de protección personal como respiradores, cartuchos, chaleco reflectivo, guantes, cascos botines y guardapolvos entre otros.
- Implementación del Sistema de Atención de Emergencia (Equipo de protección respiratoria autocontenido y traje de protección química nivel A).
- Instalación de sistemas de extracción de gases.
- Elaboración e implementación de procedimientos de trabajo (Fugas de gas cloro, derrame de sustancias químicas y residuos sólidos, señalización, maquinarias, entre otros).
- Instalación de sistemas de control colectivo como letreros, conos, cilindros, mallas, parantes, cinta y vigías en las vías de tránsito.
- Implementación de sistemas de ingreso a buzones con el uso de trípodes, un equipo utilizado para descender con seguridad al personal a espacios confinados y con herramientas para su rescate oportuno.

### Indicadores de seguridad laboral

Tipo de riesgo	Casos 2020
Accidente de tránsito	1
Caída a desnivel	1
Corte	4
Dolor	1
Golpeado por	19
Mordedura	3
Salpicadura	1
Sobreesfuerzo	2
<b>Total</b>	<b>32</b>

### Iniciativas de salud laboral: (403-3)

En 2020, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, el foco de la gestión fue brindar a los colaboradores las condiciones necesarias para evitar los contagios, tomando en cuenta que el 57% es personal de riesgo. En ese sentido, en Sedapal adoptamos las medidas de prevención y protección necesarias, implementado protocolos de bioseguridad, enmarcados en el del Plan de

Vigilancia, Control y Prevención del COVID-19 en el Trabajo del Instituto Nacional de Salud. Entre las principales acciones ejecutadas se encuentra:

- Detección precoz y aislamiento de casos sospechosos de contagio.
- Vigilancia Epidemiológica (Investigación Epidemiológica).
- Vigilancia y diagnóstico de salud mental: se ha implementado un Programa de Salud Mental en Sedapal.
- Atenciones psicológicas y orientación a los trabajadores.
- Monitoreo nutricional para disminuir el riesgo de los colaboradores: 300 trabajadores en riesgo, reincorporados 30 trabajadores.

Asimismo, continuamos realizando las acciones para minimizar los riesgos a la salud del personal durante la ejecución de sus actividades:

- Programa de Vigilancia Médica Asistencial.
- Programa de Autoseguro Médico Familiar (PAMEF): se amplió la asistencia de nuevos proveedores a este programa, agregando a proveedores con consultas remotas.
- Cobertura, monitoreo y seguimiento de trabajadores con enfermedades crónicas
- Programa de vigilancia médico ocupacional, dirigida a todo el personal.
- Actividades de control de ausentismo por enfermedad, las cuales se desarrollaron de manera virtual.

	2020
Número de trabajadores contagiados por Covid-19	548
Número de trabajadores dados de alta	528
Número de trabajadores fallecidos por Covid-19	20
Seguimiento de casos sospechosos	2 746
Número de trabajadores con condiciones de riesgo para el Covid-19	1 499

## 9. TABLA GRI

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2020 responde a los indicadores de conformidad esencial, de acuerdo con los requerimientos de la Guía de Elaboración de Global Reporting Initiative. La siguiente tabla indica dónde ubicar, en nuestro reporte, la información relativa a la Guía GRI Standards. (102-54, 102-55)

Contenidos generales		Página	Verificación externa
<b>Perfil de la organización</b>			
102-1	Nombre de la organización	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima S.A. (Sedapal)	No
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7	No
102-3	Ubicación de la sede principal	Autopista Ramiro Prialé N° 210, El Agustino	No
102-4	Ubicación de las operaciones	29, 33	No
102-5	Descripción de propiedad y forma jurídica	6	No
102-6	Mercados servidos	8	No
102-7	Tamaño de la organización	7, 17, 45	No
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	45	No
102-9	Cadena de valor	8, 43	No
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En 2020 no se realizaron cambios significativos en materia de tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro	No
102-11	Principio de precaución o enfoque	18, 20, 21, ,28, 49	No
102-12	Iniciativas externas	No hemos suscrito ninguna iniciativa de esta índole.	No
102-13	Membresía de asociaciones	Formamos parte de ANEPSSA (Asociación Nacional de Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento del Perú) y ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento).	No
<b>Estrategia</b>			
102-14	Declaración de la alta dirección	3	No
<b>Ética e integridad</b>			
102-16	Valores, principios, normas y normas de conducta	6	No

102-17	Mecanismos para comunicar preocupaciones sobre aspectos éticos	21	No	
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobierno	17	No	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	17	No	
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	25	No	
102-41	Acuerdos colectivos de negociación	100% de colaboradores está cubierto por los convenios colectivos.	No	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	25	No	
102-43	Enfoque de la participación de los grupos de interés	25	No	
102-44	Temas y principales preocupaciones planteadas por los grupos de interés	27	No	
<b>Elaboración del Informe</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sedapal	No	
102-46	Definición del contenido del informe y el límite de los impactos de cada tema material	27	No	
102-47	Lista de temas materiales	27	No	
102-48	Reformulación de la información	No se han realizado re expresiones significativas de la información de reportes anteriores.	No	
102-49	Cambios en el informe	No se realizaron cambios en el Informe de Sostenibilidad.	No	
102-50	Período del reporte	2020	No	
102-51	Fecha del último informe	2019	No	
102-52	Ciclo de presentación de informes	Anual	No	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Norma Chuquillanqui, Coordinadora de Responsabilidad Social <a href="mailto:nchuquillanqui@sedapal.com.pe">nchuquillanqui@sedapal.com.pe</a>	No	
102-54	Declaración de elaboración de informes en conformidad con las Normas GRI	53	No	
102-55	Índice de contenido GRI	53	No	
102-56	Verificación externa	El presente Informe de Sostenibilidad no cuenta con verificación externa	No	
<b>Aspectos materiales GRI</b>				
	<b>Estándares temáticos</b>	<b>Página</b>	<b>Verificación externa</b>	
Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	17	No
Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	11	No
Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	20	No
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y	21	No

		procedimientos anticorrupción		
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	21	No
Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	29	No
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	34	No
Energía	302-1	Caudal de agua vertido para riego o reúso	36	
Efluentes y residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	34	No
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	37	
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	34	No
Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	32	No
Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	44	No
Comunidades locales	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	40	No
Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	47	No
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	48	No
Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	49	No
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	50	No
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	50	No