Informe de Sostenibilidad 2015

www.sedapal.com.pe

sedapal

Contenido del documento

1 Mensaje del Presidente del Directorio

2 Agua y saneamiento: Factores clave para el desarrollo

5 Gestión ambiental

a. Gestión del agua
b. Vertidos
c. Energía y emisiones
d. Manejo de residuos

6 Servicios al cliente y consumidores

a. Relacionamiento con el cliente
b. Abastecimiento y acceso
c. Educación en agua y saneamiento

Premios y reconocimientos

Índice de contenidos de la GRI

3 Perfil

a. ¿Quiénes somos?
b. Desempeño económico
c. Buen gobierno corporativo
d. Gestión ética

4 Gestión sostenible

a. Estrategia de responsabilidad social
b. Grupos de interés
c. Materialidad del Informe de Sostenibilidad

7 Gestión de proveedores y contratistas

a. Contratistas y proveedores
b. Desafíos en materia de compras

8 Equipo humano

a. Perfil laboral
b. Desarrollo y formación en el lugar de trabajo
c. Diálogo social

1 Mensaje del Presidente del Directorio.

G 4-1

Roberto Luis Urrunaga Pasco-Font

Presidente de Directorio

Con mucho entusiasmo quiero compartir con ustedes nuestro primer Informe de Sostenibilidad, que da cuenta de nuestra gestión sostenible durante el año 2015 y plantea retos al 2016, enfocándonos en las expectativas de nuestros clientes y grupos de interés, que se relacionan directamente con la sostenibilidad de nuestra empresa. Esta publicación forma parte de nuestro modelo de responsabilidad social, que hemos venido desarrollando este año, y nos permitirá seguir avanzando como una empresa sostenible, previsora de los cambios y fenómenos climáticos que afectan directamente al recurso hídrico.

En Lima, que se encuentra asentada en un desierto, el servicio público del agua potable y alcantarillado constituye todo un reto en ingeniería, diseño, operación y mantenimiento. El crecimiento constante de la ciudad, la escasa planificación urbana; y el uso inadecuado del agua y el alcantarillado, impactan en la sostenibilidad del servicio y la ausencia del mismo, afectando a cientos de miles de personas que aún no cuentan con los servicios básicos; esto constituye uno de los retos de nuestra agenda de sostenibilidad.

Nuestra misión es mejorar la calidad de vida de la población de Lima y Callao. Cada día trabajamos para conseguirlo y estamos comprometidos con brindar servicios de agua potable y saneamiento

de calidad, esforzándonos para ampliar la cobertura y disponibilidad del servicio para los habitantes: el 2015 instalamos 18 258 conexiones de agua y 15 438 de alcantarillado, beneficiando a una población estimada de 81 mil habitantes. La cobertura total se estima en 93,4% de la población total.

Nuestro servicio utiliza el recurso natural "agua" como fuente principal, por ello creemos firmemente en la importancia de cuidar el medio ambiente en cada uno de nuestros procesos. Estamos enfocados en gestionar debidamente los residuos, proteger la cuenca del río Rímac, asegurar el adecuado tratamiento de las aguas residuales, reducir la emisión de gases de efecto invernadero y crear conciencia ambiental en nuestros trabajadores, proveedores y contratistas, clientes y comunidad aledaña.

Los avances en el tratamiento de las aguas residuales que impactan directamente en el ambiente han sido significativos. En el año 2015 alcanzamos un 75% y en el 2016 se prevé alcanzar el tratamiento del 99,5% de las aguas residuales de Lima y Callao, con la puesta en marcha de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales La Chira. Nuestros clientes y usuarios son nuestra razón de ser: Buscamos cada vez llegar a más personas a través de los servicios que brindamos y, con ello, poner en valor el recurso hídrico como fuente de vida, la infraestructura que forma parte de nuestro servicio y la necesidad del cuidado de ambos. En el 2015, como parte de nuestro Programa de Educación Sanitaria hemos capacitado a más de 20 000 personas, en temas de adecuado uso de la infraestructura, consumo responsable, adecuadas prácticas de disposición de residuos, entre otros. Los más de 2 500 colaboradores, que conforman nuestro equipo, son el elemento fundamental para lograr nuestros objetivos estratégicos al 2017. Creemos en la importancia de elevar su empleabilidad a través de nuestros planes de capacitación, programas de educación y evaluaciones de desempeño. En el 2015, alcanzamos un promedio de 36 horas de capacitación por trabajador.

Contribuimos a la dinamización de la economía local mediante la contratación de proveedores, quienes nos brindan bienes y servicios. En este

“En el año 2015 alcanzamos un 75% y en el 2016 se prevé alcanzar el tratamiento del 99,5% de las aguas residuales de Lima y Callao”

campo, procuramos mejorar nuestros procesos de supervisión para que el otorgamiento de los servicios y la ejecución de obras sean cada vez de mayor calidad.

En SEDAPAL, uno de nuestros principales hitos del año que pasó fue la aprobación del plan tarifario 2015-2020 que establece las metas de gestión y fórmula tarifaria que nos permitirán mejorar la calidad y continuidad de los servicios brindados. Asimismo, continuamos con la ejecución de importantes proyectos de inversión destinados a la ampliación de la cobertura, y logramos alcanzar una cobertura de micromedición de 88,5%. Entre los principales desafíos a superar en materia de sostenibilidad a los que se enfrenta nuestra empresa tenemos, por un lado clientes con baja cultura en el uso del agua potable y cuidado del alcantarillado, y por otro, la afectación al recurso natural como consecuencia del Fenómeno del Niño. No obstante estamos listos para asumir los retos que tenemos por delante, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a la población de Lima y Callao.

A continuación, presentamos el primer Informe de Sostenibilidad 2015, elaborado en base a la metodología G4 de la *Global Reporting Initiative*, el primero de SEDAPAL y que aborda los temas más significativos de nuestra gestión como servicio público.

Atentamente,

Roberto Luis
Urrunaga Pasco-Font
Presidente del Directorio

sedapal

2 Agua y saneamiento: Factores clave para el desarrollo.

G 4-2

El agua potable y el saneamiento tienen una importancia trascendental para la salud y el desarrollo de las poblaciones: son servicios esenciales y de acceso universal. Su carencia puede desencadenar elevados costos para la salud pública y limitar la calidad de vida de las personas.

Es por ello que la Organización de las Naciones Unidas ha reconocido el derecho al agua y al saneamiento como parte del conjunto de derechos humanos. El acceso a estos servicios es uno de los recientemente establecidos Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En el Perú, más de 4 millones de personas carecen de agua potable y más de 9 millones no tienen servicio de desagüe conectado a una red pública. Esta situación, se agrava en zonas rurales, en donde solo 64,2% [1] de habitantes tienen agua potable y saneamiento. Se estima que la cobertura en Lima y Callao, por su parte, es de 93,4%.

"Se vienen desarrollando 148 proyectos para cumplir con la ampliación de la cobertura **que beneficiará** a 1,8 millones de habitantes"

1 Información pública del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Agua en la agenda de sostenibilidad

El agua constituye un capital natural que está presente en los ecosistemas y tiene, por sí misma, un alto valor económico y social. La sostenibilidad de las sociedades, la calidad de vida de las personas y la productividad dependen de ella.

De allí que su cuidado y el acceso a más fuentes en el futuro es un principal reto de sostenibilidad.

LOS ACTORES

Si bien en el país se han logrado importantes avances tanto en la ampliación de la cobertura de estos servicios, su disponibilidad (número de horas que funciona el servicio) y el tratamiento de aguas residuales; quedan aún por resolver muchos retos relacionados, en gran medida, con la gestión de los operadores de estos servicios, las limitaciones en las fuentes hídricas y la conducta de los consumidores.

Como sabemos, la gestión del agua para consumo humano y el saneamiento se encuentra en manos del sector público. Las empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) son, a excepción de SEDAPAL, de gestión pública. En conjunto, las EPS, por su propia naturaleza, tienen distintas oportunidades de mejora en materia de gobernanza, rendición de cuentas, eficiencia operacional, fortalecimiento institucional, celeridad en la gestión, etc.

Otro de los desafíos es la mejora de las infraestructuras. El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, como ente rector viene impulsando la ejecución de obras de ampliación de la cobertura de agua potable y alcantarillado, especialmente en zonas donde habitan poblaciones de escasos recursos, pero, la falta de un desarrollo urbano ordenado, planificado y regulado en el Perú afecta el despliegue de redes de manera óptima.

Para cubrir la demanda de la ciudad de Lima y Callao, se vienen desarrollando 148 proyectos para cumplir con la ampliación de la cobertura que beneficiará a 1, 8 millones de habitantes.

LA CIUDAD

Es importante mencionar que el crecimiento vertical que experimenta la capital implica la existencia de una mayor cantidad de personas en una misma zona, lo que ejerce una mayor presión a las existentes redes de agua y alcantarillado. Esto, agregado al constante proceso migratorio interdistrital y desde otras provincias, genera una demanda creciente por los servicios, así como la adaptación de la infraestructura a estos nuevos contextos.

Este escenario presenta aún mayores inconvenientes al enfrentarnos al reto de abastecer de agua potable a la segunda ciudad más grande del mundo ubicada en un desierto (que no cuenta con suficientes fuentes naturales de agua). Todo ello dentro del contexto global de cambio climático y el inadecuado manejo que se le proporciona al río Rímac, que es la principal fuente de aguas superficiales para Lima.

Esta fuente se encuentra altamente contaminada, lo que incrementa los costos de potabilización de agua para consumo humano y; por lo tanto, afecta la gestión operativa de SEDAPAL, ya que a diferencia de otros contextos y mercados, el precio del agua real no se traslada a los clientes. El precio por metro cúbico de agua potable en Lima es menor en comparación con otras ciudades de Latinoamérica.

Ciudades	Países	Costo promedio por metro cúbico ($)	
		Agua potable	Alcantarillado
Lima	Perú	0,37	0,17
Montevideo	Uruguay	0,86	0,86
Sao Pablo	Brasil	0,70	0,70
Bogotá	Colombia	0,91	0,56
Santiago de Chile	Chile	0,48	0,65

Fuente: EPOF, Sedapal

Un problema similar sucede en el servicio de alcantarillado donde, por un mal uso de la infraestructura por parte de los usuarios y una inadecuada disposición final, se da la necesidad de una mayor inversión en la reparación de redes.

LOS USUARIOS

La última arista que forma parte de los desafíos está conformada por el propio mercado. Los consumidores de agua potable y de los servicios de alcantarillado aún deben asumir mayores niveles de ciudadanía en agua y saneamiento. La falta de una cultura adecuada en el uso de los servicios de agua para consumo humano y saneamiento genera conductas que afectan la eficiencia y la sostenibilidad de los mismos.

La limitada conciencia ciudadana genera prácticas que van desde la falta de cuidado de las infraestructuras, la ausencia de una cultura de pago y un consumo irresponsable. Estos problemas se expresan en hábitos tan comunes en clientes domésticos como industriales, que van desde la alteración o "vandalización" de los medidores para pagar menos de lo que consumen, la contaminación y mal uso del alcantarillado (vertimiento de grasas y desechos), la falta de mantenimiento de las redes domésticas, etc.

El acceso al agua potable es un derecho; no obstante, se requiere enfatizar los deberes y obligaciones de la población en relación al uso y cuidado del recurso. A eso se suma la tarea aún pendiente de estrechar alianzas con los gobiernos locales con el fin de mantener un trabajo mancomunado en temas de educación en saneamiento, buenas prácticas en la gestión de saneamiento y ordenamiento territorial planificado, etc. Todos los factores del crecimiento urbano nos incumben, pues impactan en la sostenibilidad del servicio que brindamos.

La gestión de agua y saneamiento, a nivel global, busca formas innovadoras de hacer sostenible el servicio. En el Perú, miramos hacia fuera con el fin de aprender de experiencias exitosas, pero somos conscientes que si no se resuelven los desafíos descritos, tendremos mayores retos para garantizar servicios de calidad y de acceso.

Al ser la empresa Prestadora de Servicios más grande a nivel nacional, entendemos que la prioridad debe enfocarse en asumir los retos antes abordados. En el presente reporte mostramos cómo lo venimos haciendo actualmente en SEDAPAL.

3 Perfil

G 4-4

¿QUIÉNES SOMOS?

El Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) brinda servicios de agua potable y alcantarillado sanitario desde 1981. Actualmente sirve a más de nueve millones de personas, en la ciudad de Lima, la Provincia Constitucional del Callao y zonas adscritas por continuidad territorial de la Provincia de Huarochirí.

SEDAPAL es la empresa Prestadora de Servicios de agua y saneamiento más importante del país, atiende la mayor cantidad de usuarios en el Perú.

Su origen como empresa se remonta a la Corporación de Saneamiento de Lima (COSAL) y al Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (ESAL). Actualmente es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del Estado peruano y adscrita al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad empresarial del Estado – FONAFE.

A fin de abastecer agua potable a los ciudadanos, nos valemos del aprovechamiento hídrico superficial de las cuencas altas de los ríos Rímac y Chillón, y para la recolección de las aguas residuales contamos con 14 mil kilómetros de redes que conducen el flujo hacia nuestras 21 plantas de tratamiento de aguas residuales

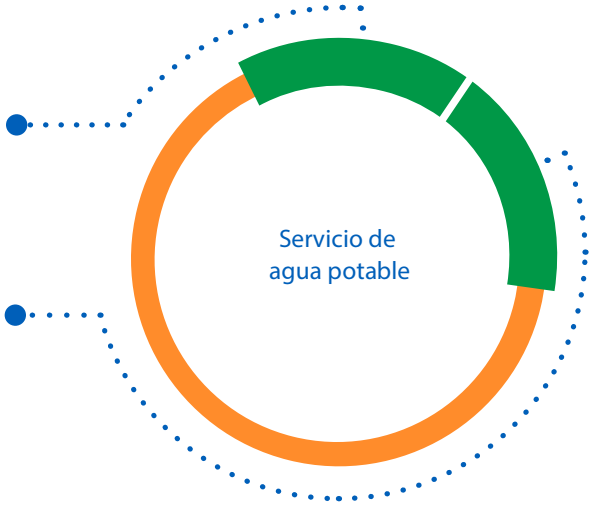
Asimismo, contamos con 19 lagunas y represas de almacenamiento de aguas superficiales (Huascacocha, Antacoto, y Yuracmayo), ubicadas en la sierra central de Lima, que sirven de reservas para asegurar el abastecimiento, continuidad y calidad del agua para la población de Lima y Callao durante la temporada de escasez. La Planta de Tratamiento La Atarjea tiene 5 reservorios de almacenamiento de agua potable de cabecera y un sistema de distribución de 12 reservorios primarios principales con una capacidad de 121 300 m^3.

La producción de agua superficial se complementa con la extracción de aguas subterráneas. Para ello, contamos 350 pozos disponibles, ubicados en toda el área de las Provincias de Lima y Constitucional del Callao.

NUESTROS SERVICIOS

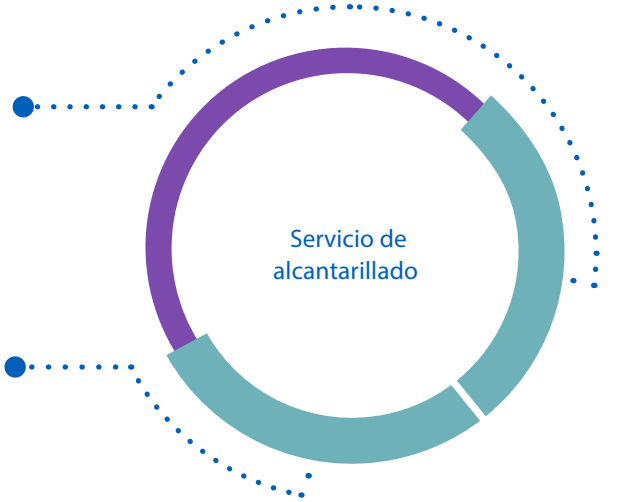
Sistema de producción

Sistema de distribución



Sistema de recolección (incluye conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores)

Sistema de tratamiento y disposición de aguas servidas



SERVICIO PÚBLICO REGULADO

Las políticas del sector al que pertenecemos son dadas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Como empresa de servicios públicos somos parte de una industria regulada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

Por la naturaleza de nuestra actividad, estamos también regulados por el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA). Por otro lado, mantenemos estrechas relaciones interinstitucionales y de coordinación con entidades próximas a nuestro quehacer como el Ministerio de Ambiente, Autoridad Nacional del Agua, empresas eléctricas, etc. Todo ello con la finalidad de brindar un servicio de alta calidad.

"Contamos con las tres normas propias de una gestión sostenible"

DIRECTRICES Y CERTIFICACIONES

Somos una empresa que cuenta, entre otras certificaciones, con las tres normas propias de una gestión sostenible. Hemos obtenido las certificaciones y las recertificaciones de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 en nuestros procesos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental; y Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, respectivamente.

Entre nuestras principales directrices, además de la visión, misión y valores, contamos con el Plan Maestro Optimizado 2015-2044, el Plan Estratégico 2013-2017 y una Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información.

El 2015 ha sido un año significativo para nosotros, pues la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento aprobó las tarifas de agua potable y alcantarillado para el quinquenio 2015-2020, logrando un primer reajuste de 7% con la finalidad de poder ampliar la cobertura. También se reguló el régimen especial de monitoreo y gestión de uso de aguas subterráneas a cargo de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento, que permitirá garantizar el uso sostenible de las reservas del acuífero subterráneo. Esto nos permitirá mejorar la calidad y continuidad de los servicios.

sedapal

Los procesos aseguran que el agua potable llegue en las más óptimas condiciones a millones de limeños y ésta a su vez pueda ser luego recolectada y tratada por las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).

1

Captación

A fin de asegurar el abastecimiento en la época de estiaje hemos construido represas de agua superficial en la parte alta de la cuenca del río Rímac

4

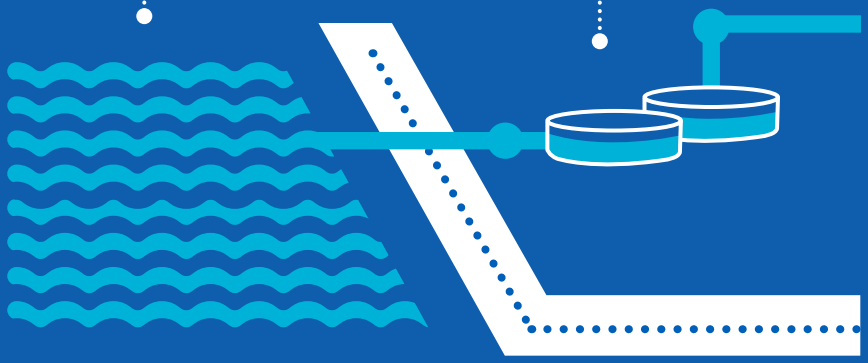
Recolección

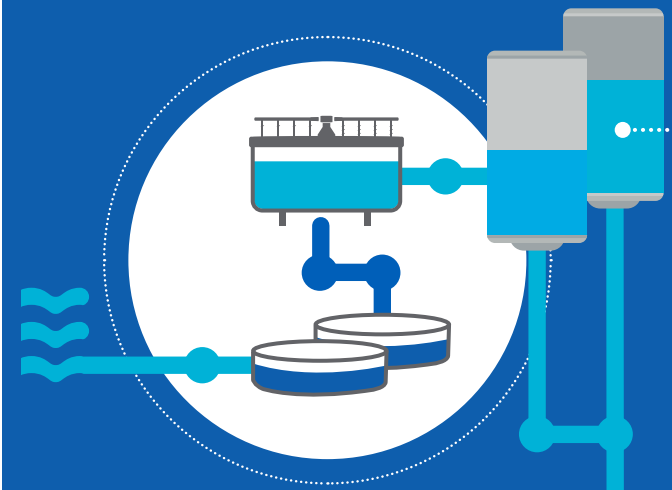
El sistema de alcantarillado de SEDAPAL comprende los procesos de recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales, para lo cual la empresa dispone de una red de recolectores secundarios y primarios, cámaras de desagüe, líneas de impulsión y plantas de tratamiento de aguas residuales. La longitud de las redes de recolección asciende a 13 006 km.

5

Tratamiento

SEDAPAL cuenta con 21 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), que en conjunto tratan un caudal de 14,61m ^{3}/s.





2

Producción

Tenemos un sistema de producción que comprende tres plantas de tratamiento de agua: La Atarjea, Chillón y Huachipa, con capacidad de 17,5 m^3/s, 2,5m^3/s y 10m^3/s respectivamente. Adicionalmente contamos con 350 pozos disponibles para la extracción de agua subterránea.

3

Distribución

El agua potable es distribuida a través de 14 360 km de redes primarias y secundarias, cuya longitud incrementa conforme se expanden los servicios.
El sistema de distribución primario está conformado por redes matrices que parten desde las plantas de tratamiento. Así, se cuentan con 5 principales líneas troncales principales de La Atarjea, 2 líneas de Chillón y 1 línea de Huachipa. Las líneas de distribución secundarias comprenden las tuberías con diámetros menores a 350 mm., y se complementan con 906 reservorios de almacenamiento y regulación (en operación y reserva).

Misión

Mejorar la calidad de vida de la población de Lima y Callao; mediante el abastecimiento de agua potable, recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales; propiciando el reúso de las mismas y preservando el ambiente.

Visión

Ser la mejor empresa del Estado, brindando un servicio público de calidad a toda la población de Lima y Callao.

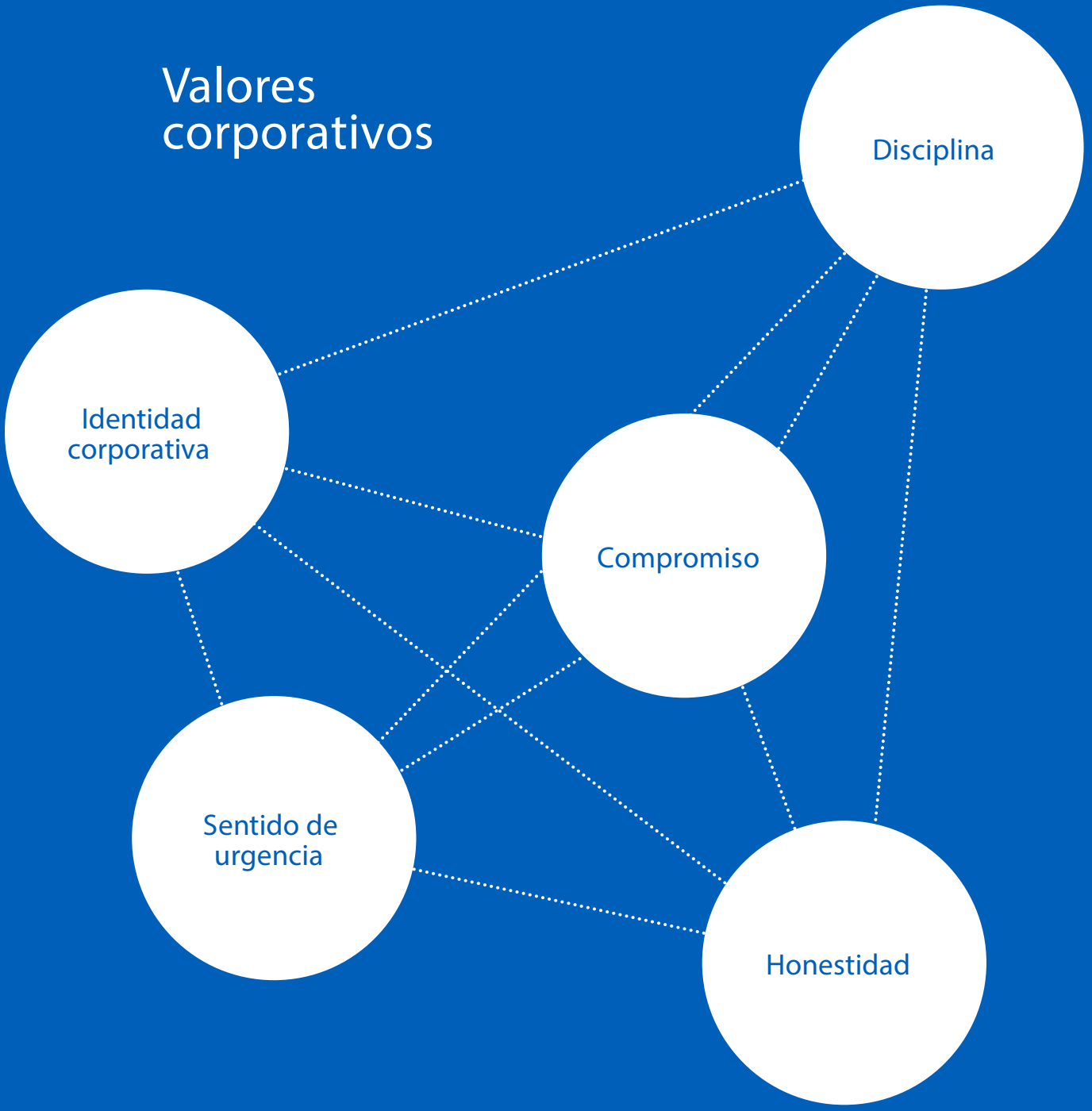
Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2013-2017 plantea los objetivos estratégicos de SEDAPAL, alineados a los objetivos del sector saneamiento y de FONAFE, que se orientan principalmente a:

—Asegurar la viabilidad financiera de la empresa.
—Incrementar el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado.
— Mejorar la calidad de los servicios.
—Incrementar la sostenibilidad de los servicios.
—Modernizar la gestión.

2 Fuente: Plan Estratégico Institucional 2013-2017.

Valores corporativos



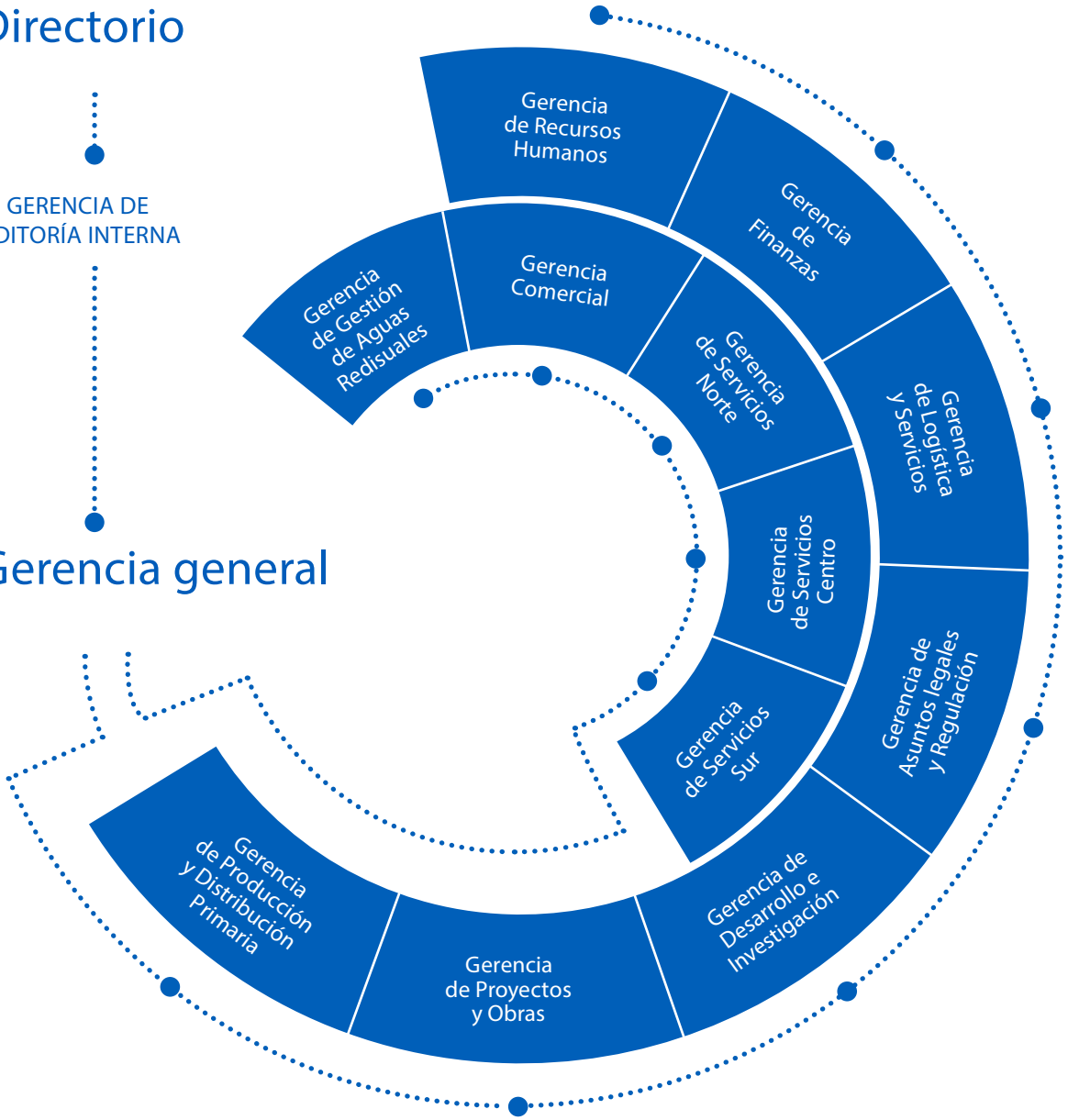
Contamos con una estructura organizacional que tiene como máximo órgano de gobierno al Directorio.

Nuestra composición ejecutiva está conformada por doce gerencias que reportan directamente a la Gerencia General.

Directorio

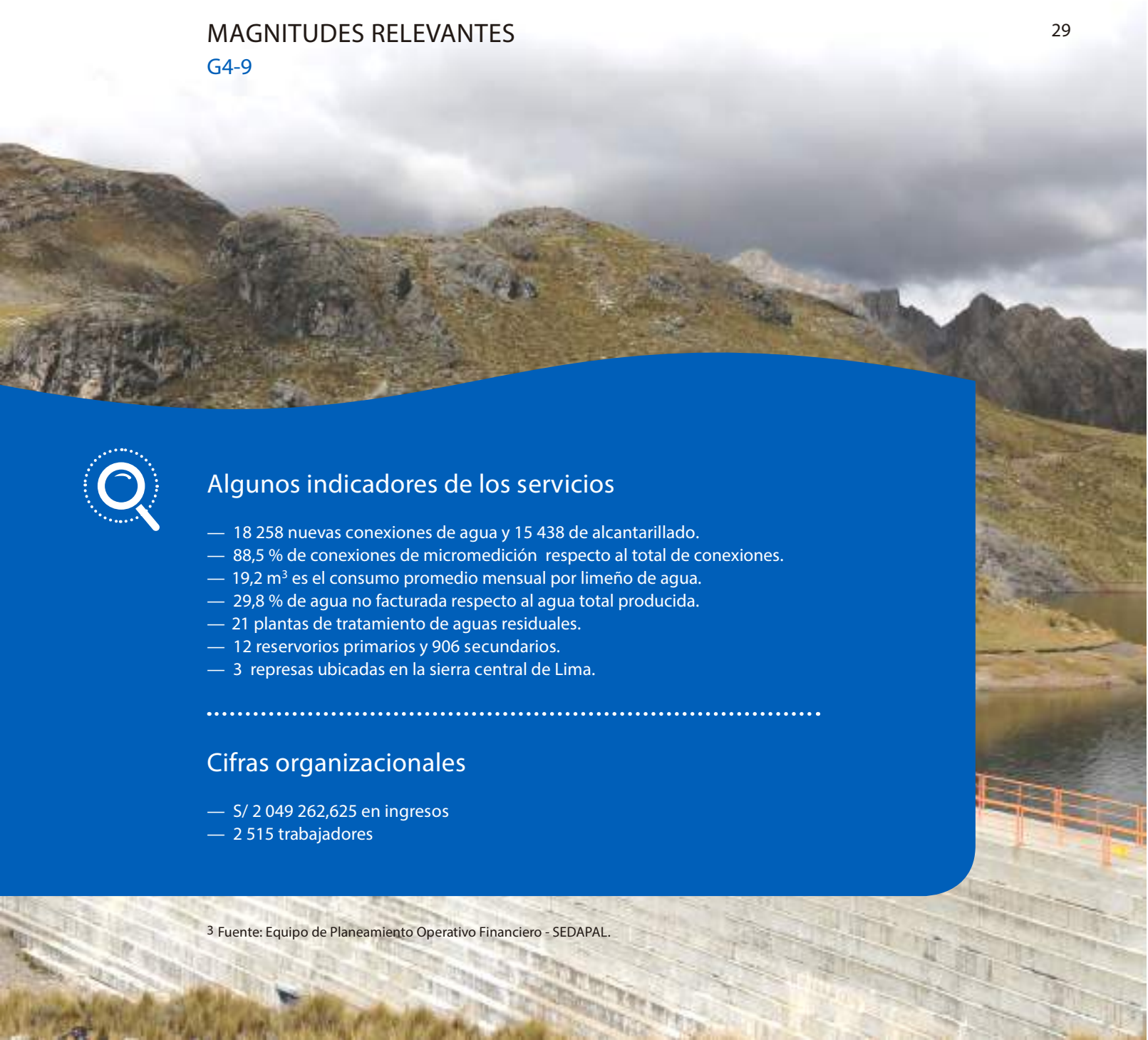
GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

Gerencia general



MAGNITUDES RELEVANTES

G4-9



Algunos indicadores de los servicios

— 18 258 nuevas conexiones de agua y 15 438 de alcantarillado.
— 88,5 % de conexiones de micromedición respecto al total de conexiones.
— 19,2 m^3 es el consumo promedio mensual por limeño de agua.
— 29,8 % de agua no facturada respecto al agua total producida.
— 21 plantas de tratamiento de aguas residuales.
— 12 reservorios primarios y 906 secundarios.
— 3 represas ubicadas en la sierra central de Lima.

Cifras organizacionales

— S/ 2 049 262,625 en ingresos
— 2 515 trabajadores

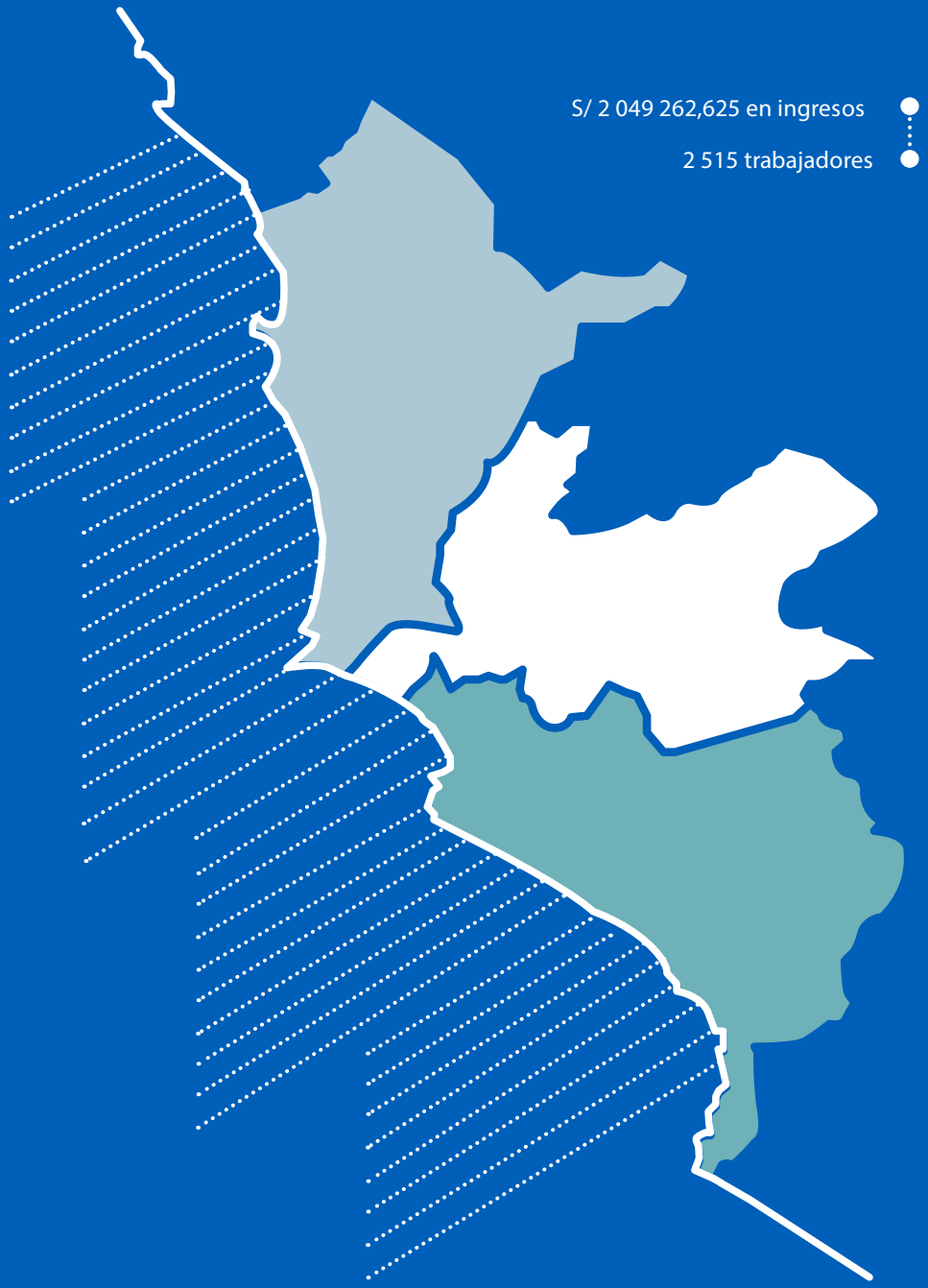
3 Fuente: Equipo de Planeamiento Operativo Financiero - SEDAPAL.

LIMA Y CALLAO

Gerencia Norte

Gerencia Centro

Gerencia Sur



S/ 2 049 262,625 en ingresos

2 515 trabajadores

- 88,5 % de conexiones de micromedición respecto al total de conexiones.
- 19,2 m^3 es el consumo promedio mensual por limeño de agua.
- 29,8 % de agua no facturada respecto al agua total producida
- 21 plantas de tratamiento de aguas residuales.
- 12 reservorios primarios y 906 secundarios
- 3 represas ubicadas en la sierra central de Lima.

sedapal

DESEMPEÑO ECONÓMICO EN 2015

Los resultados de SEDAPAL en este año se describen a continuación:

Componente	Comentario
Valor económico directo creado (VEC)	
a — Ingresos (1)	Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos.
Valor económico distribuido (VED)	
b — Costos operativos	Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación u obsequios dinerarios.
c — Salarios y beneficios sociales para los empleados	Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales. No incluye compromisos ni pagos futuros.
d — Pagos a proveedores de capital (2)	Todos los pagos financieros a los proveedores de capital de la organización.
e — Pagos a gobiernos (3)	Tasas e impuestos brutos.
f — Inversiones en la comunidad	Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra (incluye donaciones).
Valor económico retenido (VER)	
[Calculado como Valor económico generado menos Valor económico]	Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.

Fuente: Estado de Flujo de Efectivo Agosto y Diciembre 2015

Ene-Dic 2015
2 284 744
970 434
283 210
177 422
182 227
323 092
348 359

(1) Incluye también las transferencias del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento y desembolsos de préstamos externos, considerando que financian a las inversiones.

(2) Incluye pago de intereses y amortización de capital por préstamos obtenidos para el financiamiento de inversiones.

(3) Incluye Impuesto General a las Ventas (IGV), retenciones IGV, Impuestos Municipales, Sistema Nacional de Pensiones, Essalud e Impuesto a la Renta: Tercera, Cuarta Categoría (S/ 67 y S/ 74 mil, correspondiente a agosto y diciembre de 2015 respectivamente) y Quinta Categoría (S/ 1 663 y S/ 1 282 mil, correspondiente a planillas de julio y noviembre de 2015 respectivamente).

Detalles —

a) Ingresos	2 284 744
Cobranza a clientes	1 855 764
Cobranza de Recurso Tributario D.L. N° 148	46 994
Cobranza de intereses	46 702
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad	59 342
Préstamos obtenidos	67 819
Transferencias MVCS - Programa Saneamiento Urbano	208 123
b) Pago a proveedores	-970 434
Pago de intereses	0
Otros pagos de efectivo relativos a la actividad	0
Pagos a proveedores	-970 434
c) Pago de remuneraciones y beneficios sociales	-283 210
d) Pago de intereses por préstamos	-177 422
Amortización o pago de préstamos	-66 081
Pago de intereses por préstamos	-111 341
e) Pagos a gobiernos	-182 227
Pago de tributos	-139 053
Pago de impuesto a las ganancias	-43 174
f) Flujo de efectivo utilizados en actividades de inversión	-323 092
	S/. 348 359

Inversiones —

La ejecución del programa de inversiones en el 2015 ascendió a S/. 320,7 millones, de los cuales el 64,5% correspondieron a proyectos de ampliación de la cobertura de servicios de agua potable y alcantarillado.

El presupuesto de inversiones 2016 asciende a S/. 711,8 millones, de los cuales el 60,5% corresponde a proyectos de ampliación de cobertura.

Por su parte, el Programa de Inversiones Multianual del Plan Maestro Optimizado tiene previsto para el quinquenio 2015-2020 un monto de S/.6 179,2 millones, de los cuales el 62,5% corresponde a proyectos de ampliación de la cobertura, el 17,2% a proyectos de rehabilitación y optimización, entre otros, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Programa Multianual de Inversiones 2015-2020

Programas	Periodo 2015-2020	
	Millones S/.	%
— Ampliación de fuentes	15,4	0,2%
— Ampliación y mejoramiento de plantas de tratamiento de agua	128,8	2,1%
— Ampliación y mejoramiento de plantas de tratamiento de aguas residuales	265,7	4,3%
— Ampliación de la cobertura	3 864,8	62,5%
— Rehabilitación y optimización	1 063,1	17,2%
— Institucionales	249,0	4,0%
— Maquinaria y equipo	144,8	2,3%
— Rehabilitación orientados a reducción ANF	447,5	7,2%
Total	6 179,2	100%

4 Presupuesto de la Empresa aprobado con Acuerdo Fuera de Sesión N°156-2015 del 23.12.2015.

5 Aprobado por el Directorio con Acuerdo Fuera de Sesión N°083-2014 del 09.07.2014.

En esta línea, continuamos impulsando proyectos a través de asociaciones público-privadas, donde destacan la planta de tratamiento de aguas residuales de La Chira (que beneficiaría a 2 millones de habitantes de la zona sur) y provisión de Servicios de Saneamiento para los Distritos del Sur (PROVISUR), primer proyecto de alta tecnología para desalinizar el agua de mar, que beneficiará a más de 100 mil habitantes. En 2015, culminamos las obras de optimización de los sistemas de agua potable y alcantarillado del proyecto Lima Norte I, cuyo objetivo fue la rehabilitación y renovación de redes y conexiones de agua potable y alcantarillado para lograr la reducción del Agua No Facturada. Ello benefició a más de 500 mil habitantes.

Adicionalmente, hemos iniciado la aplicación de soluciones no convencionales para reducir el 7% de la población que aún no es abastecida con agua y saneamiento, con la asistencia técnica del Banco Mundial.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

G 4-34

En SEDAPAL estamos comprometidos con alcanzar nuestra Visión, Misión y Objetivos Empresariales; dentro de la filosofía de mejora continua, al implementar, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el Buen Gobierno Corporativo y el Sistema de Gestión Integrado.

Nuestro Directorio es la más alta autoridad y está conformado por cinco miembros. El Directorio, liderado por un presidente, tiene funciones y responsabilidades definidas bajo la Directiva de Gestión del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y nuestros estatutos.

FONAFE está adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas y es la institución encargada de normar y dirigir la actividad empresarial del Estado, que tiene como una de sus facultades principales el ejercer la titularidad de las acciones representativas del capital social de todas las empresas en las que participa mayoritariamente el Estado, así como administrar los recursos provenientes de dicha titularidad.

De esta manera, FONAFE funciona como un holding para las empresas públicas: éste dicta los lineamientos, entre otras materias, de buen gobierno corporativo de las organizaciones (basados en el Código de Buen Gobierno Corporativo de las empresas de la Corporación FONAFE, que consta de 34 principios).

Asimismo, el Directorio de SEDAPAL cuenta con el Comité de Auditoría, que está a cargo de revisar y monitorear los temas relacionados con la supervisión de auditorías a los procesos contables, reporte financiero y las actividades realizadas por los auditores internos y externos, la gestión de riesgos y control interno, así como las prácticas de gobierno corporativo.

GESTIÓN ÉTICA

G 4-56, G 4-14

Nuestro sistema de gestión ética está conformada por un Comité y un Código de Ética. Con estos mecanismos podemos prevenir, detectar y actuar oportunamente en presuntos casos de falta a una conducta ética.

Nuestro Código de Ética lo compartimos con todos nuestros trabajadores mediante inducciones y capacitaciones. A través de éste, buscamos una conducta íntegra en la empresa, basada en nuestros valores organizacionales.

El Código de Ética abarca los aspectos que afectan la gestión o propiedad de la empresa tales como: conflictos de interés, deber de confidencialidad, información privilegiada, pagos impropios, donaciones, nepotismo, actividades políticas, medio ambiente, seguridad del trabajo, recibo de regalos, entre otros.

Por su parte, el Comité de Ética, presidido por nuestro Gerente General, tiene como fin cuidar el cumplimiento de los valores y sancionar las potenciales infracciones contra el mencionado Código. Asimismo, impulsamos entre los trabajadores la comunicación de los actos contrarios a lo contemplado en el Código, investigación que es realizada por el Comité.

Fomento del antifraude y la anticorrupción —

G 4-SO4, G 4-SO5

En SEDAPAL buscamos minimizar las acciones de fraude y corrupción a través del fomento de una cultura antifraude, bajo nuestro enfoque Tolerancia Cero. Entre los riesgos identificados -y que abarca la conducta de diversos grupos de interés de SEDAPAL- encontramos:

- Conexiones clandestinas, asociado a clientes.
- Infracciones al Reglamento Interno de Trabajo y al Código de Ética, vinculado con nuestro personal.
- Presentación de documentación falsa o inexacta en los procesos de selección, hecho que se presenta con postores a proveedores.
- Extorsión a los usuarios por parte de falsos trabajadores.
- Robo y "vandalización" (alteración o destrucción) de medidores, delito cometido por distintos clientes.
- Fraude en los procesos de selección de bienes, servicios y obras.
- Soborno.

La Política Antifraude y Anticorrupción se encuentra en proceso de implementación a cargo el Equipo de Prevención del Fraude.

Esta abarca las pautas de actuación bajo los cuales se deben de regir las actividades de los trabajadores de la empresa. Ello contribuirá a reducir los riesgos de fraude y funcionará, a su vez, como una herramienta de prevención.

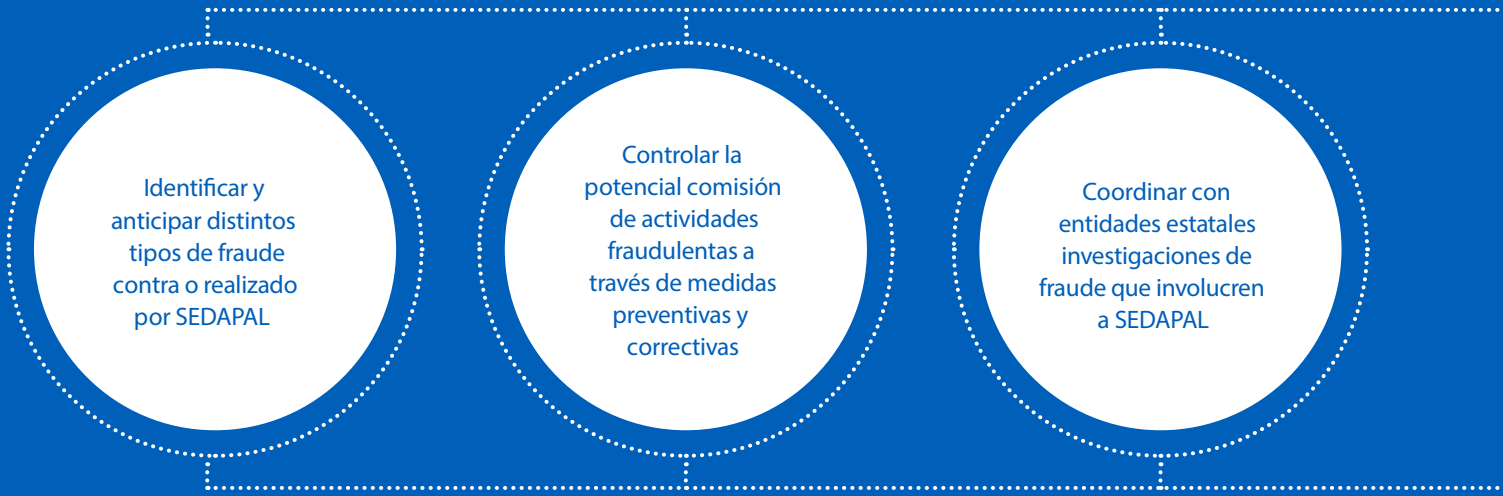
Asimismo, realizamos capacitaciones y talleres sobre lucha contra la corrupción de manera trimestral a nuestros trabajadores. Si bien éstas tienen un alcance transversal a la empresa, en tanto consideramos que el riesgo de ocurrencia de un fraude puede desarrollarse en diversos escenarios y áreas, enfatizamos el trabajo de los equipos comerciales. Esto porque se ha identificado como un área sensible al fraude al tener mayor contacto con terceros y los mismos usuarios.

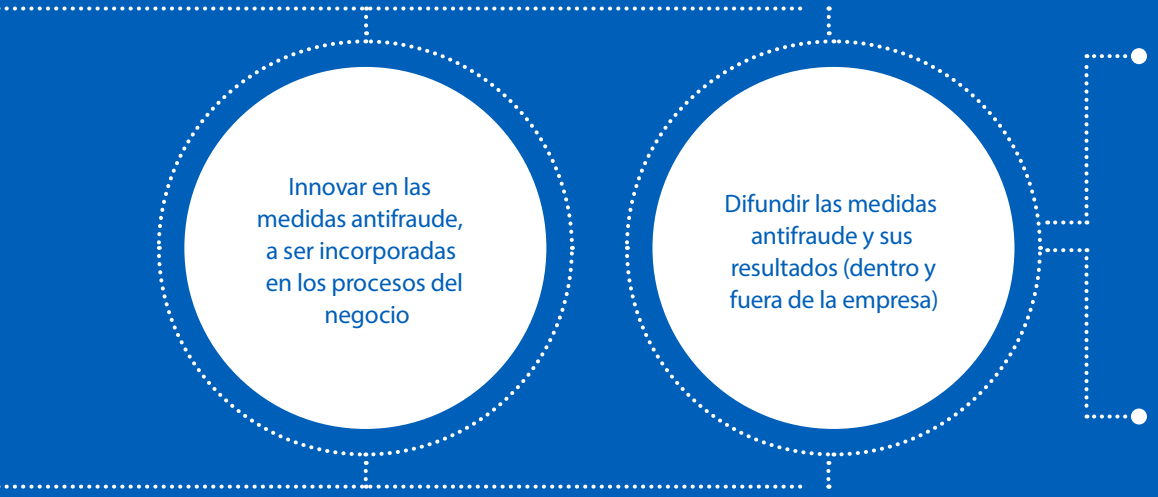
Por otro lado, informamos a los miembros del Directorio, nuestros socios empresariales y trabajadores sobre las políticas y procedimientos con las que contamos para luchar contra la corrupción, a través de reuniones, informes y el Intranet.

"Buscamos minimizar las acciones de fraude y corrupción a través del fomento de una cultura antifraude, bajo nuestro enfoque Tolerancia Cero"

sedapal

Gestión del fraude y corrupción en SEDAPAL





Tolerancia cero al fraude

Minimizar la frecuencia y severidad de los eventos de fraude y corrupción.

GENERAR UNA CULTURA ANTIFRAUDE BASADA EN LOS VALORES EMPRESARIALES.

Información y capacitación sobre anticorrupción —

	Número	Porcentaje
Miembros del Directorio a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.	5	100%
Empleados (incluye todas las categorías laborales excepto los directores) a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.	538	20,69%
Socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.	67	8%
Miembros del Directorio que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	5	100%
Empleados (incluye todas las categorías laborales excepto los directores) que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	538	20,69%

En 2015, evidenciamos seis casos de fraude y corrupción, que involucran a nuestros trabajadores. Luego de la investigación requerida hemos identificado que estas faltas estuvieron relacionadas con infracciones al Código de Ética, negociación incompatible, tentativa de peculado, cohecho y apropiación ilícita de bienes. Entre las medidas correctivas que hemos aplicado tenemos las sanciones contempladas en el Código de Ética que van desde llamadas de atención e incluso, retiro del cargo de confianza.

Otro frente de actuación en esta materia son las empresas terceras con las que trabajamos. A fin de gestionar la lucha contra la corrupción en relación a este grupo, en SEDAPAL designamos a nuestros trabajadores como supervisores de servicios prestados, quienes se encargan de velar por el fiel cumplimiento del contrato suscrito con terceros y evaluar el trabajo realizado por el contratista.

Las medidas de acción —

Como mecanismo de prevención y concientización, en 2015 realizamos una campaña de difusión (a través de banners y un video en nuestro canal web) con la finalidad de fomentar la veracidad de los documentos presentados por los postores. Esto se debe a que, en el día a día, nos enfrentamos a un alto riesgo de fraude en los procesos de selección dado a la presentación de documentación falsa o inexacta.

En 2016 tenemos previsto realizar mayores actividades de control sobre la labor de los supervisores a fin de monitorear las acciones de cumplimiento de los servicios de las empresas tercerizadas, así como una campaña de difusión al respecto.

A su vez, continuaremos fortaleciendo los controles antifraude y trabajando en la cultura de Tolerancia Cero frente al fraude en nuestro ámbito interno (trabajadores). Finalmente, estableceremos un mapa de riesgos de fraude que nos permita identificar los riesgos a los cuales la empresa es susceptible y, de tal manera, crear estrategias que nos ayuden a minimizar estos.

sedapal

4 Gestión Sostenible

En SEDAPAL, nos encontramos en un proceso de reflexión y construcción institucional, en relación al establecimiento de una estrategia de responsabilidad social (RS) que esté vinculada a las prioridades, proyecciones y agenda estratégica de la empresa y el sector de agua y saneamiento local.

En los últimos años, hemos realizado diferentes acciones individuales de RS, tanto con públicos internos (a través de iniciativas de complementación académica, beneficios adicionales a ley, salud, entre otros) como externos (mediante el Programa de Educación Sanitaria, por ejemplo).

A finales de 2014, como parte de la modernización del Estado y con la finalidad de cumplir con el Código de Buen Gobierno Corporativo de FONAFE y los lineamientos para el fortalecimiento institucional, la Gerencia General de SEDAPAL constituyó el Comité de Responsabilidad Social.

Este Comité tiene como objetivos:

— Implementar el modelo de gestión de RS.

— Implementar una comunicación sostenible, interna y externa con los grupos de interés.

— Asegurar la mejora continua y la sostenibilidad del Modelo de Gestión de RS.

— Participar en escenarios nacionales e internacionales más representativos de RS.

A finales del 2014, FONAFE aprueba los lineamientos de Responsabilidad Social, para el cumplimiento de todas las empresas bajo su ámbito, estos lineamientos corporativos están orientados a que las empresas a mediano plazo, tiendan a fortalecer su impacto social con una mayor proyección del medio ambiente y un mejor relacionamiento con sus grupos de interés, permitiéndoles obtener mayores beneficios por su mayor y mejor aceptación social, mejores niveles de competitividad, y consecuentemente aportar al desarrollo sostenible.

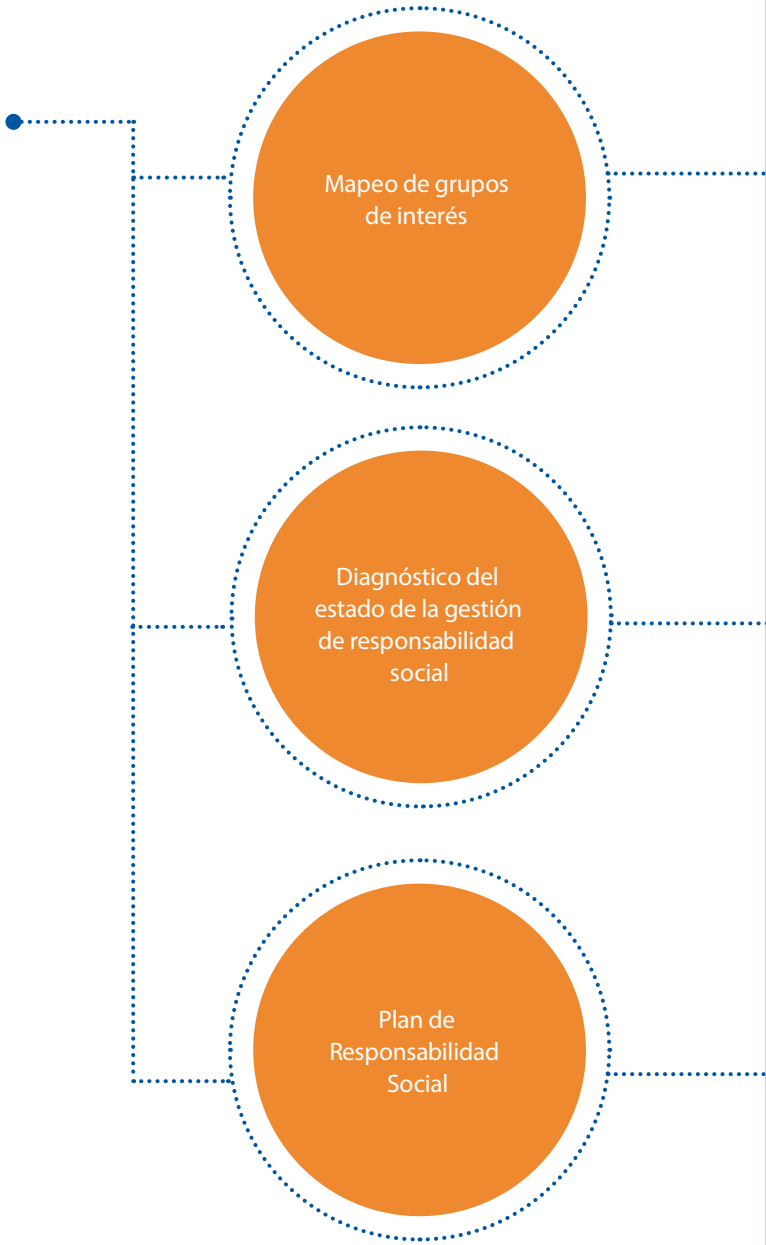
sedapal

Etapas para establecer una estrategia de RS en SEDAPAL

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para construir un modelo de responsabilidad social se emprendieron tres etapas con el fin de establecer un diagnóstico, identificar y priorizar nuestros grupos de interés y, con ello, delinear los ejes estratégicos que definirán la agenda de responsabilidad social de SEDAPAL.

La gestión de responsabilidad social se enfocará en seis ejes:
Gobernanza y cultura organizacional, Gestión de Contratistas, Educación en Agua y Saneamiento, Servicio al Cliente, Medio Ambiente y Engagement y Comunicación con grupos de interés.



— El mapeo de grupos de interés permite identificar a los públicos e instituciones que son importantes en un contexto específico – y en un momento dado- para una organización, así como aproximarnos a sus intereses y expectativas. La utilidad de realizar un mapeo de grupos de interés a fin de elaborar un modelo e implementar una estrategia de responsabilidad social, es porque permite recoger lo percibido y lo esperado por los públicos de una organización.

— Para su realización, nos reunimos con representantes de entidades reguladoras, expertos en agua y saneamiento, voceros de los sindicatos de SEDAPAL, proveedores, entre otros. El análisis para la priorización fue hecho en base a los criterios de poder, legitimidad, relación de largo plazo y contexto de sostenibilidad.

— Se trabajó el diagnóstico utilizando como principal herramienta la ISO 26000, guía estándar que establece líneas en materia de responsabilidad social, y que ayuda a las organizaciones a evaluar, establecer o demostrar el nivel de gestión y respuesta de la organización.

— El mapeo de grupos de interés sirvió como un insumo importante para el uso de esta guía, en tanto permitió obtener, de primera fuente, la percepción sobre el desempeño de la empresa por parte de los actores con los que se relaciona.

— El plan de responsabilidad social de SEDAPAL tiene como objetivo guiar las acciones que permitan reducir la brecha identificada en el diagnóstico de RS, mejorar las relaciones con los grupos de interés prioritarios de SEDAPAL y posicionar a la empresa como socialmente responsable, generando ventajas competitivas como resultado de la gestión sostenible.

Ejes estratégicos de responsabilidad social en SEDAPAL —

Eje estratégico	Misión	Grupo de interés vinculado
Gobernanza y cultura organizacional	Fomentar una cultura ética, de valores y responsabilidad social entre los trabajadores de SEDAPAL.	Estado
Medio ambiente	Promover una cultura ambiental relacionada al agua como un elemento central e integrador de la ciudad de Lima.	Transversal
Gestión de contratistas	Fomentar buenas prácticas en los contratistas claves en contacto con clientes que redunden en los niveles de desempeño y reputación de SEDAPAL.	Contratistas
Educación en agua y saneamiento	Impulsar una cultura responsable entre los usuarios de agua y alcantarillado de Lima y Callao.	Clientes, Comunidad
Servicios al cliente	Fortalecer los sistemas del servicio al cliente, consolidando los niveles de cumplimiento de los compromisos establecidos.	Clientes (usuarios y no usuarios)
Engagement y comunicación con grupos de interés	Establecer relaciones de confianza y de fluida comunicación con los grupos de interés y actores claves.	Transversal

sedapal

GRUPOS DE INTERÉS

G4-24, G4-25

A través del mapeo de grupos de interés, identificamos los grupos de interés prioritarios para nuestra empresa, de acuerdo a criterios de poder, legitimidad, relación de largo plazo y contexto de sostenibilidad, de acuerdo a la naturaleza de nuestro giro de negocio y actividades más relevantes.

Identificamos las percepciones y expectativas (a corto y largo plazo que tienen estos grupos de interés con nuestra organización, los cuales han sido incorporados y analizados en nuestro Plan de Responsabilidad Social.

1
- Domésticos
- Industriales
- Comerciales
- Estatales
- Sociales

3
- Impulsor de políticas públicas
- Regulador
- Operador de servicios públicos

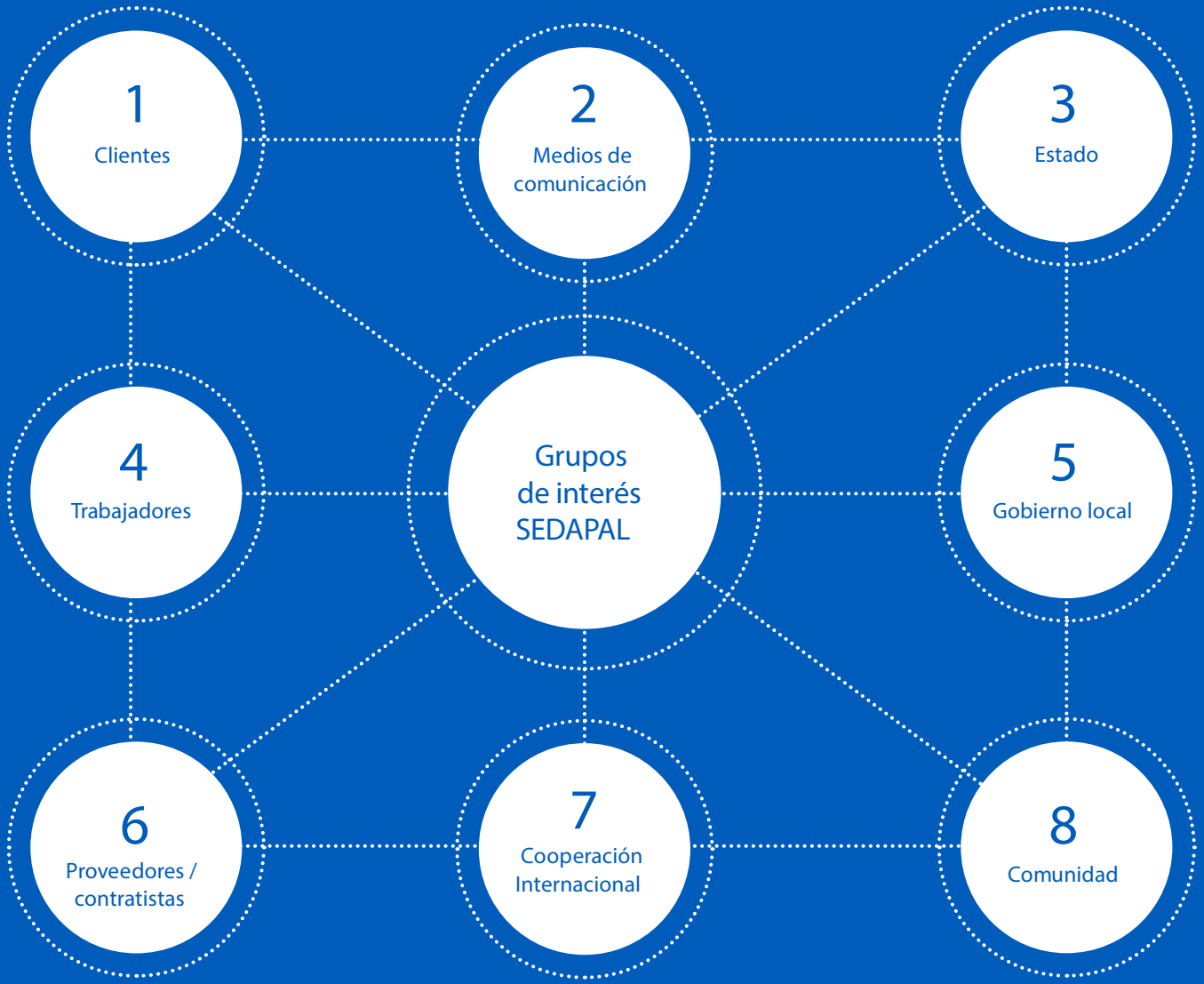
4
- Funcionarios
- Administrativos
- Técnicos

5
- Municipalidades

6
- Proveedores estratégicos (asociados al core del negocio)
- Proveedores no estratégicos
- Contratistas clave (asociados al core del negocio)
- Contratistas ordinarios

8
- Usuarios: clientes de SEDAPAL
- No usuarios: no clientes de SEDAPAL

Grupos de interés priorizados para SEDAPAL



Medio Ambiente (factor clave transversal)

Mecanismos de relacionamiento con grupos de interés —

Grupos de interés	Mecanismos de relacionamiento
Clientes	Línea telefónica Aquafono Centros de atención personalizado Cartas informativas (por acciones puntuales) Páginas web Folletos informativos Paneles Redes sociales Avisos pagados en medios de comunicación Aplicación para teléfonos móviles
Proveedores y contratistas	Correos electrónicos Reuniones presenciales de retroalimentación Llamadas telefónicas Cartas
Estado	Correos electrónicos Reuniones presenciales Llamadas telefónicas Cartas Oficios Memorándums Convenios de cooperación interinstitucionales
Gobierno local	Correos electrónicos Reuniones presenciales Llamadas telefónicas Cartas Convenios de cooperación interinstitucionales

Periodicidad	Expectativas
Diaria	—Continuar brindando servicio de alta calidad —Mejora en el proceso de atención al cliente —Brindar confianza al cliente en el proceso de facturación
Diaria	—Resolución de problemas de una forma más rápida y efectiva —Fomento de una mejor relación con las municipalidades —Atención oportuna al usuario
Diaria	—Existencia de trabajo más articulado
Esporádica, de acuerdo a necesidad	—Mayor fiscalización a los contratistas y finalización de trabajos inconclusos

Grupos de interés	Mecanismos de relacionamiento
Comunidad	Talleres Folletos Avisos pagados en medios de comunicación Reuniones de diálogo presenciales
Medios de comunicación	Correos electrónicos Teléfono Reuniones presenciales Notas de prensa y comunicados
Trabajadores	Correos electrónicos Intranet Reuniones presenciales Murales Revista Integrándonos Boletín Gotiflash Boletín virtual Reuniones de integración Conferencia de avances, resultados, acciones y reconocimientos (CARAR) Reuniones de avances, resultados, acciones y reconocimiento (RARAR)

Periodicidad	Expectativas
Esporádica, de acuerdo a necesidad	—Mayor comunicación por parte de la empresa —Mejora en la calidad de las obras
Diaria	—Remuneración acorde al mercado —Mecanismos de reconocimiento para los trabajadores —Espacios de innovación para los trabajadores

MATERIALIDAD DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

G4 - 18, G4 - 26

La materialidad es la definición de los asuntos relevantes que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de SEDAPAL, así como aquellos que influirían notablemente en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad, elaborado bajo la metodología G4 de la Global Reporting Initiative, estándar global para la elaboración de reportes de sostenibilidad. Este documento responde a la gestión de responsabilidad social de nuestra organización en 2015 y, en esta línea, presentamos nuestros principales avances y retos en materia de sostenibilidad.

La Guía GRI G4 establece que las organizaciones deben reportar aquellos asuntos materiales, o de especial relevancia, para la organización y sus grupos de interés.

"Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad, elaborado bajo la metodología G4 de la Global Reporting Initiative"

sedapal

Es así que en SEDAPAL, luego del análisis realizado, decidió reportar 11 temas materiales:

Aspectos materiales para el Informe de Sostenibilidad 2015

Información al cliente
Impacto a derechos a la propiedad
Calidad del producto en términos de impacto a la salud humana
Satisfacción del cliente
Agua y ciudadanía
Cobertura e impacto en el desarrollo humano

Etapas para determinar la materialidad del Informe

1 IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS —
Identificación de impactos positivos, negativos y riesgos de la empresa, a través de dos talleres de alineamiento (uno con gerentes y otro con jefes y funcionarios, donde participaron 18 y 26 personas respectivamente)

2 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS CLAVE PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS —
Se realizó un mapeo de grupos de interés en el que se involucró a 10 áreas de la organización y 20 representates de grupos de interés.

3 DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL —
De acuerdo a la información previamente recogida y 5 entrevistas adicionales con áreas, se trabajó en base a la herramienta ISO 26000

4 BENCHMARKING DEL SECTOR —
A través del análisis de información pública de 3 empresas de saneamiento, se identificaron sus aspectos clave, indicadores e iniciativas desarrolladas para estos.

5 DEFINICIÓN DE ASPECTOS MATERIALES E INDICADORES —
Se establecieron 11 aspectos materiales, los cuales fueron validados con 8 áreas de la empresa.

Los once temas materiales, que se reflejan en nuestro informe de sostenibilidad, buscan dar cuenta del estado de nuestra actuación.

Los temas materiales del informe pueden ser identificados en cada uno de los ítems de la estructura del presente informe:

Inserción de los temas materiales en la estructura del informe de sostenibilidad

Temas materiales	
Gobierno corporativo	
Relaciones laborales	
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	
Gestión ambiental	
Gestión de contratistas	
Información al cliente	

	Definiciones	Coberturas	Ubicaciones en el informe de sostenibilidad
	Estructura, mecanismos y funcionalidades de la forma de gobernanza de SEDAPAL.	Interna	Capítulo 3 Perfil. Sección: Buen Gobierno Corporativo
	Temas vinculados con los sindicatos y el respeto a la libre sindicalización en SEDAPAL.	Interna	Capítulo 8 equipo humano. Sección: Diálogo social
	Capacitación y procesos de formación para empleados.	Interna	Capítulo 8 equipo humano. Sección: Desarrollo y formación en el lugar de trabajo
	Enfoque y desempeño de los principales indicadores de gestión ambiental.	Interna y externa	Capítulo 5 Gestión ambiental
	Naturaleza, desempeño y principales impactos de los contratistas.	Interna y externa	Capítulo 7 Gestión de proveedores y contratistas
	Enfoque, iniciativas y resultados de las estrategias para informar y sensibilizar al cliente acerca de la naturaleza del producto, sus derechos y responsabilidades.	Interna y externa	Capítulo 6 Servicios al cliente y consumidores. Secciones: Relacionamiento con el cliente y Educación en agua y saneamiento.

Al tratarse del primer informe de sostenibilidad, los asuntos descritos muestran el estado actual de la gestión los que, junto con el plan estratégico de responsabilidad social, determinarán nuestras metas de acción para los próximos años.

Temas materiales	
Calidad del producto en términos de impacto a la salud humana	
Impacto a derechos a la propiedad	
Satisfacción del cliente	
Cobertura e impacto en el desarrollo humano	
Agua y ciudadanía	

	Definiciones	Coberturas	Ubicaciones en el informe de sostenibilidad
	Enfoque y descripción del proceso productivo de SEDAPAL que garantiza agua apta para el consumo humano.	Interna y externa	Capítulo 3 Cadena de valor Capítulo 5 Gestión ambiental
	Naturaleza del impacto y medidas tomadas por SEDAPAL cuando afecta la propiedad privada y el espacio público debido a obras de infraestructura de agua y saneamiento.	Interna y externa	Capítulo 6 Servicios al cliente y consumidores. Cuadro: El impacto a la propiedad en las obras.
	Iniciativas y resultados de las acciones emprendidas para satisfacer al cliente.	Interna y externa	Capítulo 6 Servicios al cliente y consumidores. Sección: Satisfacción del cliente.
	La importancia del impacto del saneamiento en la disminución de indicadores de pobreza, salud y desarrollo.	Externa	Capítulo 6 Servicios al cliente y consumidores. Sección: Abastecimiento y acceso.
	Importancia de las buenas prácticas de consumo y asunción de responsabilidad en el consumo de agua y servicios de alcantarillado y las iniciativas implementadas por SEDAPAL asociadas.	Interna y externa	Capítulo 6 Servicios al cliente y consumidores. Sección: Educación en agua y saneamiento. Cuadro: Ciudadanía en el sector.

sedapal

5 Gestión Ambiental

G 4-14

El servicio que brindamos en SEDAPAL está altamente relacionado con el ambiente: las fuentes hídricas son las materias primas para producir agua apta para consumo humano. Esta constatación define el enfoque de gestión en materia ambiental.

No solo nos preocupamos por mantener buenas prácticas ambientales en nuestra operación, sino también contribuimos a que los impactos a las fuentes hídricas sean minimizados. Si bien no somos directamente responsables de esta última tarea [6], sí nos preocupa colaborar con el mantenimiento de cuencas limpias y sostenibles (sobre todo de la que nos afecta al 100%, la del río Rímac), asegurando, por ejemplo, que la captación del agua que realizamos se lleve a cabo responsablemente.

Esto principalmente, por la contaminación existente que afecta la calidad del agua durante su recorrido, desde la cuenca alta, media y baja hasta la Bocatoma de la Planta la Atarjea.

Respecto a nuestros procesos operativos, estos cuentan con un abordaje que busca prevenir, mitigar y resolver los impactos ambientales relacionados con nuestras actividades y servicios. Mantenemos un proceso productivo que cumple con altos estándares de calidad y ambientales, en relación con las emisiones al aire, la gestión de residuos, el uso de agua y los vertidos.

El documento de gestión que guía nuestra intervención en este ámbito es el Plan Ambiental 2012-2016, a su vez, de diez planes de acción ambiental, que establecen actividades y objetivos para las siguientes materias.

6 Las fuentes de las que extrae SEDAPAL su materia prima son parte del sistema hídrico nacional, gestionado por la Autoridad Nacional del Agua (ANA) que forma parte, a su vez, del sector que dirige el Ministerio de Agricultura y Riego.

Agenda hídrica ambiental: el recurso agua

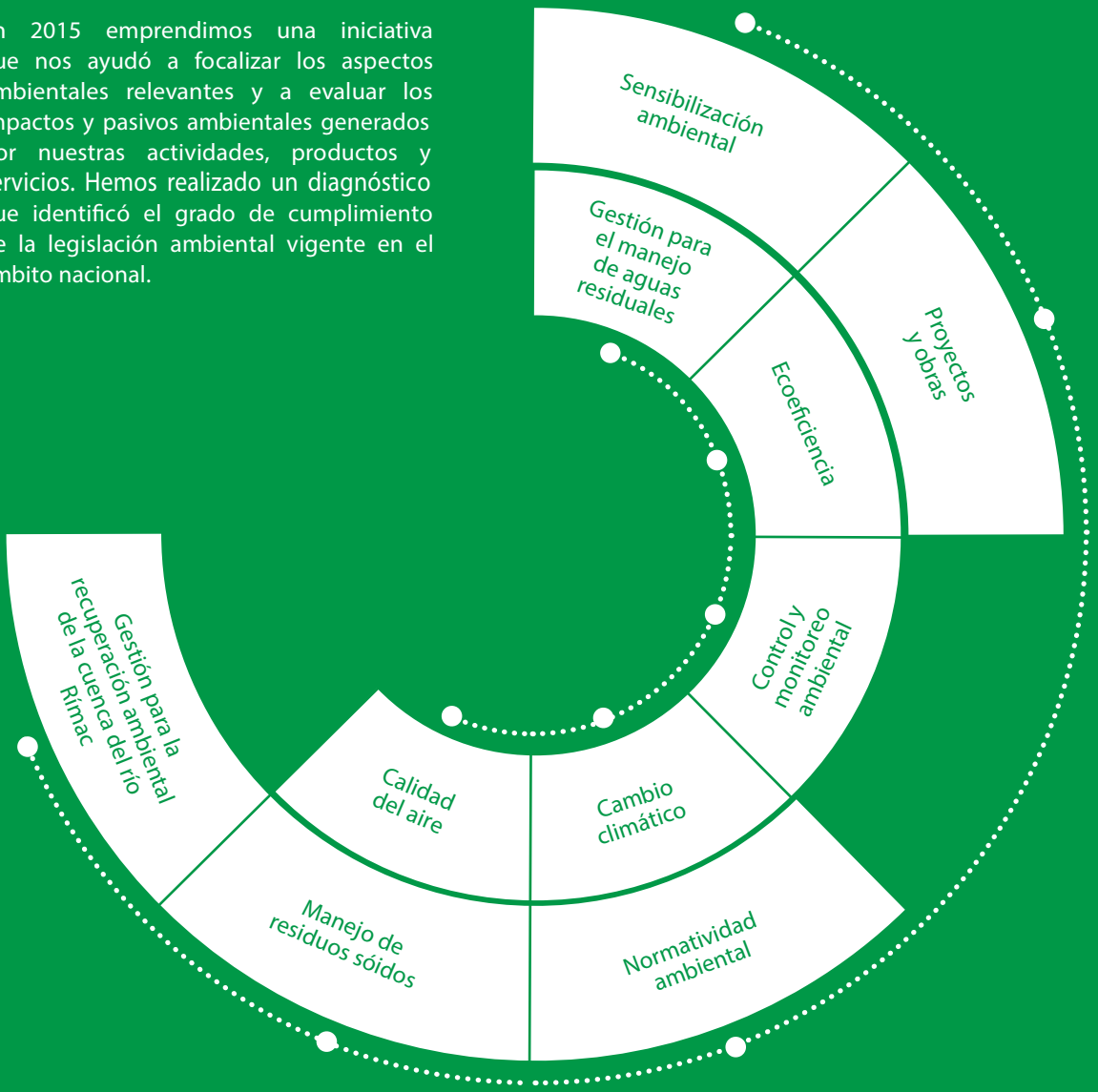
Los desafíos en materia hídrica a causa del calentamiento global, son retos que también nos atañen. Estos son:

— La disminución del agua en la fuente por desglaciación (asociado al cambio climático).
— La contaminación encontrada a lo largo del recorrido del río Rímac, fuente principal de abastecimiento para la ciudad. Las causas de esta contaminación son el arrojo de basura, sustancias contaminantes, materia orgánica y desperdicios industriales y domésticos.

SEDAPAL busca tener presencia en los espacios que proponen soluciones y vías de acción para este tipo de problemáticas, como la Comisión Multisectorial para la recuperación del río Rímac.

Planes de acción ambiental —

En 2015 emprendimos una iniciativa que nos ayudó a focalizar los aspectos ambientales relevantes y a evaluar los impactos y pasivos ambientales generados por nuestras actividades, productos y servicios. Hemos realizado un diagnóstico que identificó el grado de cumplimiento de la legislación ambiental vigente en el ámbito nacional.



GESTIÓN DEL AGUA

G 4-PR1, G 4-EN8

El agua potable que producimos y consumen los limeños impacta directamente en la calidad de vida con relación a la salud y bienestar. Por ello somos muy cuidadosos en su producción, distribución y disposición final, y nos basamos en altos estándares de calidad de la producción y en cumplir la normativa nacional para estos efectos. Verificamos periódicamente la calidad del agua distribuida para consumo humano en los domicilios de Lima y Callao, reservorios, surtidores y fuentes de agua de pozos administrados por la empresa.

Al ser una empresa que provee servicios de agua potable y saneamiento, damos un especial tratamiento al recurso hídrico. Por este motivo, cada una de las actividades de nuestros procesos de producción de agua y tratamiento de aguas residuales funcionan bajo un enfoque de eficiencia productiva y responsabilidad.

Es así que una de nuestras directrices es la norma ISO 9001 (Calidad). Como parte de este alineamiento, en 2015 verificamos la calidad del agua en materia bacteriológica y físico-química: realizamos más de 1 000 muestras mensuales en conexiones domiciliarias, reservorios [7] y las fuentes que los abastecen.

"Verificamos periódicamente la calidad del agua distribuida para consumo humano en los domicilios de Lima y Callao"

Este tipo de iniciativas cumple con los requisitos de calidad exigidos por el Ministerio de Salud y brinda evidencias para garantizar agua realmente apta – y segura- para ser consumida por los clientes.

7 Los reservorios contienen una cantidad de 212 675 m^3.

sedapal

Producción de agua 2015 —

	Total (miles de m3)
Producción de agua potable superficial	590 662,84
Producción de agua potable subterránea	122 796,32
% de pérdida de agua en el proceso de producción	2,45%

Al igual que otras industrias, captamos agua para obtener un producto. En nuestro caso la tomamos para transformarla en agua apta para consumo humano[8]. En 2015, hemos captado 547 906893 m^3.

8 Si bien también captamos agua para brindar el servicio de tratamiento de aguas residuales, en términos de materialidad resulta más significativo el reporte de la captación de agua para la producción de agua potable.

El caso de la Planta de Tratamiento de Agua – Huachipa

En 2015, como parte de nuestra transparencia en la gestión, hicimos públicos los daños hallados en la bocatoma de la Planta de Tratamiento de Agua Huachipa, donde el diseño y construcción estuvo a cargo del Consorcio Huachipa, conformado por la empresa brasileña Camargo Correa y por la compañía francesa OTV.

Antes de culminar el plazo del contrato de operación y mantenimiento, el Consorcio Huachipa informó la situación de riesgo de la estructura de la bocatoma, ante lo cual SEDAPAL exigió que asuma sus responsabilidades al respecto y ejecute las obras necesarias para reparar los daños sufridos en la bocatoma de la planta para su correcta operación.

Culminado el plazo de contrato, la empresa se hizo cargo de la operación de la Planta Huachipa y Ramal Norte. Por otro lado, el Consorcio Huachipa se comprometió a hacerse cargo de la reparación correspondiente.

Vale agregar que estos daños no implican un riesgo en el abastecimiento de agua potable de calidad para los pobladores de Lima Norte a los que abastece esta planta.

VERTIDOS

G 4-EN10, G 4-EN22

Respecto al vertido de aguas residuales, en el primer informe de sostenibilidad nos centraremos en la información de vertimientos generados por el servicio de tratamiento de aguas residuales [9]. En Lima y Callao se genera aproximadamente 20,594 m ^{3}/s de aguas servidas (desagües) que son recolectadas y tratadas por nuestras infraestructuras.

> "Contamos con 21 plantas de tratamiento que cuentan con una capacidad promedio para tratar 14,61m^3/s de aguas residuales"

Contamos con 21 plantas de tratamiento que cuentan con una capacidad promedio para tratar 14,61m ^{3}/s de aguas residuales. El 23% del caudal se trata mediante diversas tecnologías como lodos activados, lagunas aireadas, sistema combinado aerobio-anaerobio, las de oxidación y filtro percolador.

En la actualidad el 71% de desagües recolectados recibe tratamiento. De ese porcentaje, el 77% se realiza a través de la PTAR Taboada [10] que cuenta con un emisor submarino cuya descarga se efectúa en el mar, el 23% restante se realiza a través de PTAR descentralizadas en Lima y Callao.

A su vez, es necesario señalar que el 93% de las aguas residuales tratadas provenientes de las PTAR, son vertidas al mar y los ríos Rímac, Lurín y Chillón. El 7% de agua residual tratada es reutilizada para fines de riego en parques y jardines por entidades gubernamentales así como para fines de riego agrícolas por comisiones de regantes, entre otros.

La meta es llegar al 100% de aguas residuales tratadas en el primer semestre del 2016, con la puesta en operación de la PTAR La Chira [11].

9 Esto porque los vertidos en el tratamiento de aguas residuales son más significativos en este ámbito de nuestros servicios, en cuanto a volumen e incidencia, que en la producción del agua potable.

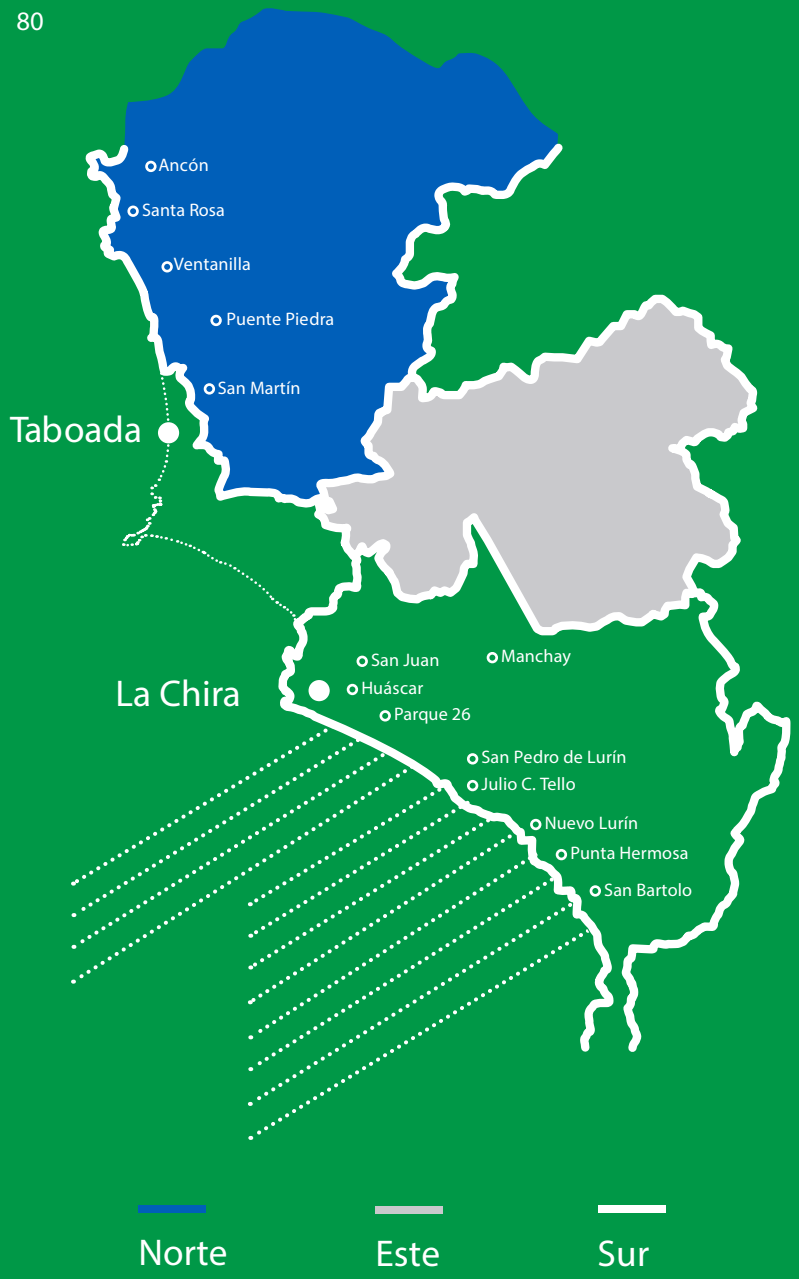
10 TAR Taboada es administrada mediante concesión BOT.

11 PTAR LA Chira es administrada mediante concesión BOT.

Las plantas de tratamiento de aguas residuales.

Las PTAR son plantas que cuentan con sistemas físicos, químicos o biológicos mediante los cuales se elimina o reduce la contaminación de las aguas residuales.

Estos sistemas buscan lograr la obtención de aguas en condiciones adecuadas según el uso que se les vaya a destinar.



Ubicación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) [12]

Una vez que se viabilice la ejecución de los proyectos de inversión pública que se establezcan en el Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) de las PTAR, se podrán realizar ampliaciones o mejoras en dichas infraestructuras sanitarias. Sin embargo, la empresa está implementando medidas correctivas y preventivas con el fin de mejorar el tratamiento de las aguas residuales municipales, en bien de la ciudad y del ambiente.

[12] Fuente: Memoria Anual.

ENERGÍA Y EMISIONES

G 4-EN3, G 4-EN6, G 4-EN19

La gestión responde a los requisitos de la legislación peruana en materia de emisiones y energía. Sabemos que el cambio climático afecta la disponibilidad de las fuentes hídricas en el territorio peruano y que, en tal sentido, nuestra capacidad de respuesta para atender a nuevas poblaciones, a fin de cubrir la creciente demanda y ampliar la cobertura, puede verse perjudicada.

Debido a dicho fenómeno se producen accidentes naturales tales como huaicos, deslizamientos, sequías, entre otros, que afectan a las cuencas altas, medias y bajas de los ríos Rímac, Chillón y Lurín, que sirven de fuente a SEDAPAL. De allí que la empresa debe desarrollar medidas para adaptarse al cambio climático y también de mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Como ejemplo de ello, el Directorio aprobó el plan de acciones para superar el impacto del Fenómeno El Niño, que demanda una inversión estimada de 58 millones de soles. Considera la activación de 50 pozos en reserva, la reducción de las pérdidas, el incremento de la micromedición y la comunicación a la población de una cultura en agua y saneamiento.

El enfoque de adaptación al cambio climático implica tomar medidas de ajuste a las nuevas condiciones y variaciones climáticas, mientras el de mitigación está relacionado con la implementación de procedimientos, tecnologías e iniciativas que buscan reducir las emisiones GEI.

Gestión de emisiones de GEI

Asimismo, hemos establecido diversas estrategias a fin de minimizar impactos en materia de cambio climático:

Estrategias relacionadas con la gestión de emisiones y energía

Contar con el modelamiento hídrico con información de la fuente y estado del recurso para la toma de decisiones en las acciones de adaptación

Como meta a 2016, buscamos disminuir la emisión de GEI en los procesos en un 10% respecto al año base (2012). En dicho año también esperamos implementar el plan de estrategias a partir de los resultados de la Huella de Carbono.

Evaluar el balance hídrico anual, permitiendo identificar el déficit y escorrentía de agua que está generando

Identificar la afectación de las reservas hídricas ante la aceleración del proceso de cambio climático

Evaluar el uso de las energías renovables que promuevan el cambio de matriz energética hacia fuentes más limpias

Promover convenios con entidades públicas y/o privadas para afianzar las laderas de los ríos con forestación y/o reforestación

Identificar las medidas de adaptación más efectivas para reducir la vulnerabilidad actual frente a los impactos del clima

A partir de los resultados de la Huella de Carbono [13] que venimos desarrollando, se identificó como aspecto ambiental significativo el consumo de energía eléctrica. Por ello, y de acuerdo a nuestro Plan de Ecoeficiencia, realizamos acciones de control para promover el uso eficiente y mantener el ahorro de energía eléctrica. Entre estas acciones tenemos:

Para que estas acciones continúen siendo aplicadas, es necesario el apoyo de todo el equipo humano. En tal sentido, establecemos espacios de sensibilización ambiental a trabajadores, proveedores y contratistas de la empresa.

— Evaluaciones continuas a las redes e instalaciones eléctricas.

— Mantenimiento de los bancos de condensadores.

— Mejoras en las instalaciones eléctricas de La Atarjea y en siete centros de servicios.

— Limpieza periódica de luminarias y ventanas para aprovechar la iluminación natural del día.

— Optimización del uso del aire acondicionado.

— Apagado y desconexión de equipos electrónicos cuando no se tenga prevista su inmediata utilización o a la salida del centro de labores.

— Racionalización de la iluminación artificial en horas de la noche.

En 2015 realizamos el taller "Gestión ambiental y cambio climático" donde se capacitaron a 26 instructores internos sobre la importancia de la toma de medidas en este sentido. Estas personas serán las responsables de conseguir un cambio de actitud en el equipo humano, es decir, en más de 2 500 trabajadores y más de 5 000 colaboradores de nuestros proveedores de bienes y servicios directos y contratistas.

[13] Una estrategia de nuestro enfoque de mitigación y que está basada en la ISO14067:2013.

Respecto al consumo de energía, si bien llevamos a cabo diversas iniciativas para reducirlo, somos conscientes que, por el servicio que brindamos, nuestro objetivo puede verse limitado dado a que el mayor consumo se produce en estaciones de bombeo de agua potable y en las plantas de tratamiento de agua y aguas residuales. Es decir, nuestra principal actividad está supeditada a un ingente y continuo consumo de energía.

Consumo de recursos 2015 —

	Total
Consumo de electricidad	4 761 850,5 kW/h
Consumo de combustible - no renovable (para unidades vehiculares, maquinaria, entre otros).	229 847,8 galones

Adaptación al cambio climático: la experiencia de SEDAPAL

En los últimos años, se ha notado una creciente toma de conciencia por parte de la sociedad civil y de los organismos del Estado Peruano sobre la amenaza que representa las tendencias del aumento significativo de la temperatura, y un retroceso importante de los glaciares (tropicales, y extra tropicales) asociado al calentamiento global. Esto significa un aumento de la vulnerabilidad actual en términos de abastecimiento de agua en las zonas semiáridas y los Andes tropicales, escenario que afectaría sensiblemente la disponibilidad de agua para el abastecimiento de las grandes poblaciones y la producción de alimentos.

Es por ello que SEDAPAL, en línea con la adopción de medidas de adaptación al cambio climático, en 2015 realizó un proyecto, junto al Banco Mundial, para identificar los efectos que este fenómeno tiene sobre nuestra infraestructura y, a partir de ello, definir aquellas medidas necesarias a ejecutar. Entre las medidas adoptadas se encuentran los proyectos de represamiento y trasvase de aguas pluviales (infraestructura gris) y los proyectos ecosistémicos para la protección, conservación, recuperación y uso sostenible de las cuencas hidrográficas (infraestructura verde) que abastecen de agua a las poblaciones de Lima y Callao, incluidos en el Plan Maestro Optimizado 2015-2020, acorde a las políticas sectoriales.

En 2015 se procedió a la instalación de 14 estaciones hidrometeorológicas distribuidas en la cuenca de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Mantaro, base para estudios de modelamiento hidrológico de dichos ríos, destinada a la gestión integral de recursos hídricos y la planificación para su aprovechamiento en el mediano y largo plazo, en función a la demanda y variabilidad de la oferta hídrica y los efectos del cambio climático sobre ella.

Este proyecto le permitirá a SEDAPAL realizar la gestión oportuna de las obras hidráulicas y la gestión sostenible de las cabeceras de cuenca.

sedapal

MANEJO DE RESIDUOS

G 4-EN22

Gestionamos los residuos sólidos generados por las actividades operativas y administrativas, propiciando el reciclaje y reúso como medios de reaprovechamiento.

Ponemos especial cuidado en el traslado de los residuos a rellenos sanitarios y de seguridad, con miras a asegurar que no exista riesgo de potencial contaminación en el trayecto. En SEDAPAL, el manejo de residuos sólidos cuenta con distintas estrategias, como son:

Minimización

- Promovemos el reúso de bienes puestos a disposición.
- Realizamos campañas donde se remite a los equipos operativos materiales que podrían ser usados en el desarrollo de sus actividades.

14 Esta sección reporta acerca de los residuos generados tanto en las actividades operativas como en las de soporte o administrativas.

Comercialización de residuos reciclables	Disposición final
— En las actividades administrativas se segregan residuos sólidos tales como papel, cartón, botellas de plástico y de vidrio. — En las actividades operativas se segregan residuos de medidores, chatarra de PVC y chatarra metálica. — Ambos son comercializados a cambio de un beneficio económico para SEDAPAL.	— La realizamos mediante una empresa Prestadora de Servicios de Residuos Sólidos debidamente registrada ante las autoridades. — Los residuos dispuestos en rellenos sanitarios y de seguridad son: desmonte, residuos de barrido, residuos de áreas verdes, lodos provenientes de la limpieza de las redes de alcantarillado, residuos de las plantas de tratamiento, etc.

En 2015 comercializamos un total de 41 toneladas de residuos no peligrosos reaprovechables provenientes de actividades administrativas y 64 100 toneladas de las actividades operativas. Asimismo, dispusimos un total de 21 917 TM al relleno sanitario, proveniente de actividades operativas.

Contamos con el servicio de mantenimiento de áreas verdes. Generamos residuos sólidos vegetales, los cuales son recogidos y transportados al punto de acopio, donde posteriormente son separados en residuos destinados para el proceso de compostaje o para ser triturados. De esta manera, reducimos la cantidad de residuos dispuestos al relleno sanitario.

Los residuos peligrosos con los que trabajamos son los lodos generados como producto de la limpieza de la Planta de Tratamiento de Agua de la Atarjea y las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTARs). Como parte de la mitigación de riesgos, estos son trasladados hacia los lechos de secado para su deshidratación y posterior disposición final hacia un relleno de seguridad.

Residuos generados en 2015 —

Tipos de residuos	
Volumen de residuos peligrosos (de acuerdo a la legislación nacional)	
Volumen de residuos no peligrosos (sólidos o líquidos con excepción de las aguas residuales)	
Volumen de residuos sólidos no peligrosos reaprovechables de actividades operativas	
Volumen de residuos sólidos no peligrosos reaprovechables de actividades administrativas	
Volumen de Residuos sólidos para compostaje	

Residuos	Total	Mediciones
Cartuchos Lexmark/HP	431	Unidad
Tonner Lexmark/HP	707	Unidad
Filtros	656	Unidad
Empaquetadura	7	Unidad
Tonners otros	544	Unidad
Pilas usadas	1 148	Unidad
Fluorescentes	1 404	Unidad
Aceite industrial	733,58	Gal
Aceite Dieléctrico	232	Gal
Residuos industriales	3 963,1	kg
Residuos tóxicos (lab. y servicio médico)	387,62	kg
Lodos de las limpieza de las redes de alcantarillado	6 416,99	TM
Desmonte	192 722,66	m3
Residuos de barrido	175,37	TM
Residuos vegetales	415,49	TM
Solidos gruesos de las rejas de CD y Bocatomas	2 786,96	TM
Residuos de las PTARs (sólidos grueso de las PTARs	667	TM
Residuos de las PTARs (Arenas)	7 524,92	TM
Residuos de las PTARs (Grasas	1 086,4	TM
Residuos de las PTARs (Lodos)	31 561,36	TM
Medidores	8 673	Unidad
Chatarra de PVC (niple, válvula, tapa termoplástica y codos)	1 000	TM
Chatarra metálica (dispositivos de seguridad, marca, tapa y fierro galvanizado)	92 416	TM
Papel blanco	32,09	TM
Cartón	16,28	TM
Botellas de plástico	4,35	TM
Botellas de vidrio	1,93	TM
Papel periódico	1,85	TM
Residuos vegetales reaprovechables	477,66	TM

Manejo de la cuenca del río Rímac

Para SEDAPAL y la ciudad de Lima y Callao, el cuidado de la cuenca y de las fuentes hídricas resultan aspectos primordiales, en tanto ellas hacen sostenibles la obtención y el suministro de agua para las poblaciones de hoy y del mañana. Por ello, llevamos a cabo diversas iniciativas que nos permiten contribuir con su protección, tales como:

— El programa de recuperación de las fajas marginales del río Rímac en un tramo de 6 km para la forestación en compensación al monte ribereño que antes existía, favoreciendo el retorno de la fauna, combinado con obras del tratamiento de cauce con pantallas de concreto para inducir la recarga del acuífero. Este programa continuará en el presente quinquenio en un tramo mayor.

— Ser parte del Comité Consultivo de la Cuenca del río Rímac, a través del cual se busca proteger éste de los impactos generados por terceros.

— La realización de proyectos de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos (MRSE), con el fin de proteger las cuencas abastecedoras de agua para Lima, contribuyendo además de los proyectos de infraestructura gris, en la regulación de los ríos en los períodos de estiaje, y reducir el grado de erosión en los períodos de avenida.

"En 2015 se procedió a la instalación de 14 estaciones hidrometeorológicas distribuidas en las cuencas de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Mantaro"

En el caso del desarrollo de vegetación, hemos realizado plantaciones forestales y buscamos la reincorporación natural de fauna silvestre, propia de los ambientes ribereños. Las plantaciones forestales reciben constante mantenimiento y cuidado para tratar de propiciar un punto de descanso, alimentación y refugio a la fauna natural que utiliza este ecosistema restaurado.

Como parte de estas acciones, firmamos un convenio con la Autoridad Local del Agua (ALA), responsable de la administración de la faja marginal del río Rímac con la finalidad de efectuar trabajos de reforestación y mantenimiento de plantaciones forestales.

A la fecha tenemos de plantaciones forestales en 6 km de las fajas marginales del río Rímac, distribuidas en 32 ha, más plantaciones forestales, frutícolas y áreas verdes dentro de La Atarjea, distribuidas en 95 ha.

A través de este tipo de acciones, ponemos en valor la necesidad de ser responsables con las fuentes de las cuales obtenemos el recurso hídrico y el ecosistema en el cual este se encuentra, contribuyendo en el mejoramiento del ecosistema de la Ciudad. No hacerlo tiene, entre otras consecuencias de naturaleza ambiental, mayores costos en el proceso de potabilización del agua y, por ello, en su eficiencia y sostenibilidad.

Asimismo, SEDAPAL participa en la Comisión Multisectorial para la Recuperación de la Calidad de los Recursos Hídricos de la Cuenca del Río Rímac y el Plan Maestro para la Restauración del Río Rímac (cooperación técnica del Gobierno de Corea), impulsadas por la Autoridad Nacional del Agua (ANA) e integrada por representantes de las diversas instituciones vinculadas a la gestión de la cuenca del río Rímac.

La Comisión Multisectorial tiene como fin realizar acciones de coordinación e impulsar la normativa ambiental pertinente que permita iniciar el trabajo de recuperación de la calidad de los recursos hídricos de la cuenca del río Rímac. Las medidas de solución de las otras cuencas, se encuentran enmarcadas en la Estrategia Nacional para el Mejoramiento de la Calidad de los Recursos Hídricos, como instrumento que promueve y orienta las acciones estructurales y no estructurales requeridas para la recuperación y protección de la calidad de los recursos hídricos en el Perú.

sedapal

6 Servicio al cliente y consumidores

RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE

G 4-PR5

Uno de nuestros principales desafíos en materia de clientes es mantener mecanismos de relacionamiento con él y responder con las medidas necesarias para que éste se encuentre constantemente satisfecho con nuestros servicios.

Con la finalidad de que el proceso comercial se realice de manera óptima y bajo una estrategia de eficiencia, hemos derivado la actividad comercial a operadores especializados en la misma, quienes con su experiencia y conocimiento se comprometen con los resultados de la gestión de SEDAPAL y la satisfacción del cliente.

Al ofrecer un servicio público de primera necesidad, como son los servicios de agua para consumo humano y el saneamiento, en SEDAPAL estamos orientados a lograr la satisfacción de los clientes ante una creciente demanda por parte de la población, y, a su vez, incrementar la cobertura y disponibilidad del servicio.

Los clientes son clasificados en cinco categorías: social (organizaciones de base), doméstico (residenciales), comercial (empresas), industrial (fábricas) y estatal. Estos constituyen más del 90% de la población limeña.

sedapal

Canales de comunicación con clientes —

Si bien actualmente ofrecemos una diversidad de mecanismos de comunicación con nuestros clientes, creemos que tenemos oportunidades de mejora para su gestión efectiva. Es el caso de los canales presenciales, que son los más utilizados, hemos identificado que los clientes requieren que el personal comercial sea más empático, que los materiales de comunicación sean más amigables y que la atención sea más ágil con el fin de reducir las colas de espera.

Por otro lado, respecto al canal telefónico se espera una mejora en el sistema interactivo de voz del Aquafono. Finalmente, se espera una mejora del diseño de redes sociales en el canal virtual, así como el envío de recibos virtuales, a través del correo electrónico.

Para nosotros, es importante concientizar a nuestros clientes sobre el contenido de su recibo y el porqué de la facturación ya que precisamente una de las falencias en ciudadanía de agua y saneamiento es la poca predisposición a pagar por el valor real del suministro de agua y los servicios de alcantarillado.

Ciudadanía en el sector

Una de las principales características de nuestro mercado es la falta de buenas prácticas en cultura de pago, cuidado de infraestructuras de saneamiento y consumo sostenible de agua. Es decir, tenemos una escasa cultura ciudadana en agua y saneamiento.

Si bien los habitantes de Lima y Callao no han desarrollado prácticas de ciudadanía fuertes en estos aspectos, como institución también requerimos emprender mayores esfuerzos por desplegar una estrategia integral de educación que incluya a los diversos tipos de clientes e incluso a la sociedad en general.

Para mayor información ver “Educación en agua y saneamiento”

Ante ello, en 2015 brindamos información sobre estos aspectos a través de folletería y videos informativos. Este año hemos tenido más de 57 mil suscripciones de usuarios a la oficina comercial virtual Aquanet. Los clientes inscritos a Aquanet pueden efectuar consultas sobre el estado de sus suministros, facturaciones, consumos y reclamos, y pueden enlazarse al portal de las entidades bancarias interconectadas para el pago de los recibos.

Por otro lado, contamos con la Central de Denuncias 0800-16300, una línea gratuita que se encuentra a disposición de todos los usuarios, en la que pueden comunicar actos deshonestos, el estado de la calidad de atención, la existencia de conexiones clandestinas de agua y desagüe, casos de reaperturas clandestinas y de robos de tapas de buzón de alcantarillado y de medidores de consumo de agua, entre otros.

"Contamos con la Central de Denuncias 0800-16300, una línea gratuita"

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los usuarios de servicios públicos suelen tener altas expectativas respecto a estos debido a que son prestaciones básicas para la calidad de vida de las personas y suelen ser percibidos como de libre disposición y acceso. De allí que su falencia, carencia o ineficiencias son menos toleradas que en otros servicios no básicos.

En SEDAPAL somos conscientes que el servicio que prestamos –tanto en agua potable como en saneamiento- tiene oportunidades de mejora en este aspecto. Incluso, comparados con otros servicios públicos, en general, nuestra prestación tiene mayores retos en términos de reputación que servicios como la telefonía o el suministro de electricidad [15].

Sin embargo, en los últimos años hemos focalizado nuestra tarea para remediar esta realidad. Realizamos estudios de satisfacción de la calidad de atención al cliente en nuestras oficinas. Esta medición se realiza de manera anual a través de encuestas.

[15] Adicionalmente a este reto, debemos considerar la gran complejidad del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en comparación las infraestructuras de telefonía, electricidad, entre otros.

El universo abarcado con este diagnóstico son clientes de tipo doméstico, comercial e industrial que visita las oficinas de atención. Como resultado de estos estudios encontramos que:

Aspectos identificados a partir de las encuestas de satisfacción

+	-
Aspectos adecuadamente brindados al cliente:	Oportunidades de mejora:
— La presentación del personal. —El sistema de la empresa cuenta con tecnología avanzada para realizar trámites/gestiones requeridas. — Orden en las colas para la atención. — Señalizaciones/direccionamiento del personal correspondiente para que guíen al usuario a dónde dirigirse según la gestión que se desee realizar.	—Personal con mayor disposición para explicar el procedimiento a seguir en su trámite/ gestión. —Personal con mayor disposición para explicarle las causas posibles del problema que genera el reclamo. —Que las soluciones brindadas sean concretas y fáciles de entender. —Manejo de información constante entre el área de servicios y las áreas de operaciones de la empresa. —Presencia de buzón de sugerencias.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se elaboró un plan de acción para lograr incrementar la satisfacción de los usuarios en las oficinas de atención y elevarla a 68% en su índice general.

Como parte de nuestros procesos de atención al cliente, ofrecemos vías a través de los cuales se pueden realizar reclamos o quejas: el canal presencial y telefónico. Estos nos permiten identificar oportunidades de mejora como empresa y aquellas oportunidades de acción en cultura de agua y saneamiento.

Indicadores de reclamos —

	Total
Número de reclamos comerciales	107 044
Días promedio de solución de reclamos comerciales	15,8
Reclamos fundados	45 443
% de reclamos comerciales recibidos vs. total de conexiones	0,5

*Los reclamos comerciales están referidos al consumo, al catastro o a la cobranza.

En 2015 casi el 90% de los reclamos recibidos se deben a tres factores principales:

— El “consumo medido”
— El “consumo medido – desproporcional” (cuando se tiene medidor y se ha registrado consumos superiores a los promedios habituales), y
— El “consumo por promedio” (cuando por algún motivo no se puede facturar por la diferencia de lecturas y se debe aplicar la facturación promedio de las últimas seis lecturas del medidor).

sedapal
m³
30°C
Qn 1,5
B=H - A=V

ABASTECIMIENTO Y ACCESO

La ampliación de la cobertura y disponibilidad de nuestros servicios tienen un correlato directo sobre la salud de las personas, en tanto permiten prevenir enfermedades de origen hídrico. Todo ello tiene un impacto en la economía del país y la ciudad pues evita costos en la salud pública que pueden ser destinados a conseguir objetivos de largo plazo para el bien común.

En SEDAPAL, durante 2015 hemos continuado desarrollando proyectos que permitan la ampliación de la cobertura y disponibilidad del servicio. Entre los principales, encontramos el Macro Proyecto Pachacútec, Esquema Cajamarquilla - Nievería y Cerro Camote, Optimización Lima Norte I, Optimización Lima Norte II.

Asimismo, en etapa de pre-inversión se encuentran los proyectos: Sectores 400 San Juan de Lurigancho, Nueva Rinconada, Lurín, Colector y PTAR Puente Piedra.

El reto de incrementar la cobertura

Actualmente, hay 800 000 personas bajo nuestro ámbito de competencia que no reciben agua potable ni servicios de alcantarillado.

Si bien su atención depende del emprendimiento de políticas sectoriales, existen retos relacionados con nuestro quehacer como la extensión de infraestructuras y el alto costo asociado a brindar agua y desagüe a zonas de la periferia y zonas altas.

En suma, los costos para cumplir la gran meta del 100% de cobertura en Lima son sumamente altos. Por ejemplo, para llevar agua a las zonas altas se requiere sistemas de bombeo que encarecen los costos de operación y mantenimiento. Así, en las zonas altas es estima que este costo es S/. 4,00 por m^3, en tanto en las zonas bajas es S/. 1,58 por m^3.

Logros en materia de acceso al servicio el 2015

Instalación de 18 258 conexiones de agua potable

Instalación de 15 438 conexiones de alcantarillado

Culminación y puesta en operación de dos proyectos de ampliación de la cobertura: Esquema Arenal Alto y Huertos de Villa en la zona sur de Lima.

21,7 horas de continuidad de servicio en promedio

14 mil 360 km de redes de distribución de agua en total

13 006 km de redes de recolección en total

sedapal

Gracias a la ejecución de proyectos importantes de inversión, orientados a la ampliación de la cobertura, hemos logrado en los últimos cinco años la instalación de 163 mil conexiones de agua que aportan, además, a la micromedición.

De acuerdo a nuestras metas a 2016, continuaremos brindando nuestros servicios a fin de reducir la brecha de 7% de la población de Lima Metropolitana que actualmente no cuenta con el servicio, mejorar la continuidad del mismo en las zonas que cuentan con abastecimiento restringido y rehabilitar las redes de agua y alcantarillado, entre otros.

“Hemos logrado en los últimos cinco años la instalación de 163 mil conexiones”

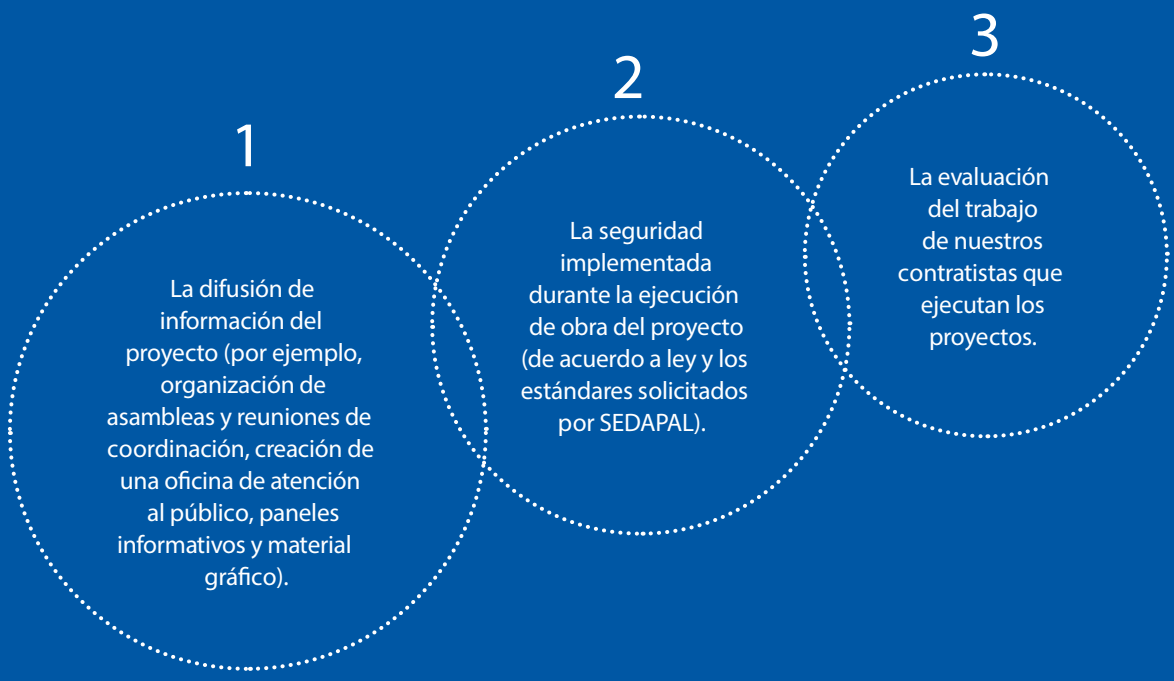
Número de conexiones activas a 2015 —

Agua					
Domésticas	Sociales	Comerciales	Industriales	Estatales	Total
1 299 896	8 519	74 554	9 267	5 329	1 397 565

Alcantarillado					
Domésticas	Sociales	Comerciales	Industriales	Estatales	Total
1 294 953	5 971	70 637	9 176	5 257	1 385 994

Sabemos que los trabajos de ampliación de cobertura y mantenimiento generan impactos a las comunidades aledañas en donde se ejecutan estas operaciones. Para minimizar estos, utilizamos diversos mecanismos que nos permiten mantener buenas relaciones con las organizaciones sociales de base y propiciar la participación activa de la población beneficiaria, tanto en los estudios como la ejecución de la obra. De esta manera, buscamos fortalecer la participación ciudadana con los miembros de la comunidad.

Desde 2015, en SEDAPAL aplicamos encuestas para conocer el grado de satisfacción de la población en las obras, en los que se consideran tres temas principales:



sedapal

Estas encuestas nos han permitido identificar oportunidades de mejora, tales como:

— Utilizar los diagnósticos previos a la ejecución de obra para identificar los mejores medios de comunicación para llegar a los miembros de la comunidad, en tanto cada población – debido a la dimensión de Lima Metropolitana- tiene una realidad distinta.

— Mejorar el seguimiento y monitoreo respecto a la difusión de la obra por parte de los contratistas.

— Proponer mecanismos de recepción de quejas a la población, y monitorear el funcionamiento de estos.

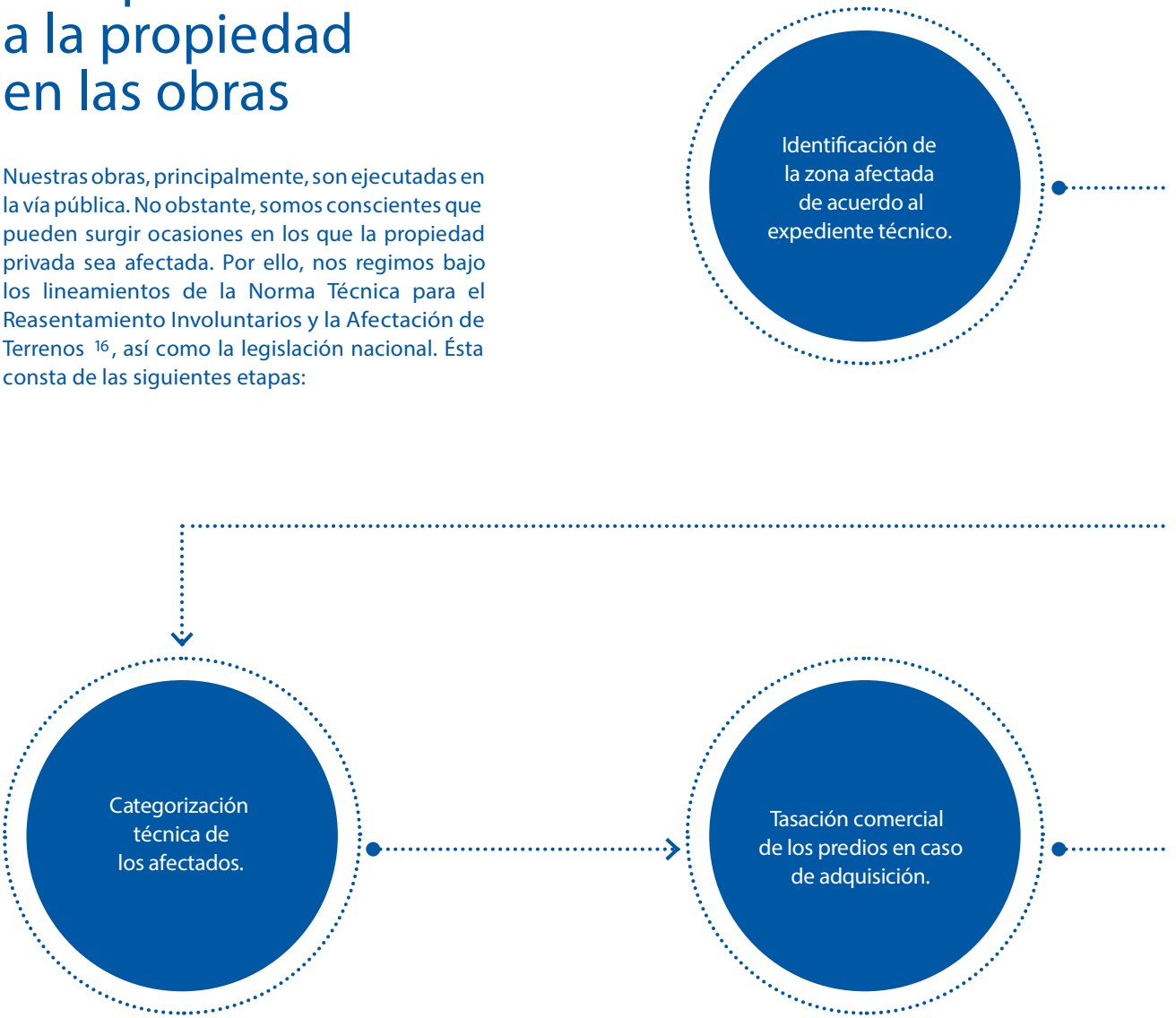
En 2016 nos hemos propuesto establecer un modelo de gestión que contribuya a generar valor compartido con nuestras comunidades, así como implementar un sistema de certificación de consultores sociales con el fin de mejorar el nivel de intervención de las empresas terceras con los que trabajamos (y que son las que implementan las obras).

“Nos hemos propuesto establecer un modelo de gestión que contribuya a generar valor compartido con nuestras comunidades”

sedapal
NECESITA SU APOY

El impacto a la propiedad en las obras

Nuestras obras, principalmente, son ejecutadas en la vía pública. No obstante, somos conscientes que pueden surgir ocasiones en los que la propiedad privada sea afectada. Por ello, nos regimos bajo los lineamientos de la Norma Técnica para el Reasentamiento Involuntarios y la Afectación de Terrenos [16], así como la legislación nacional. Ésta consta de las siguientes etapas:

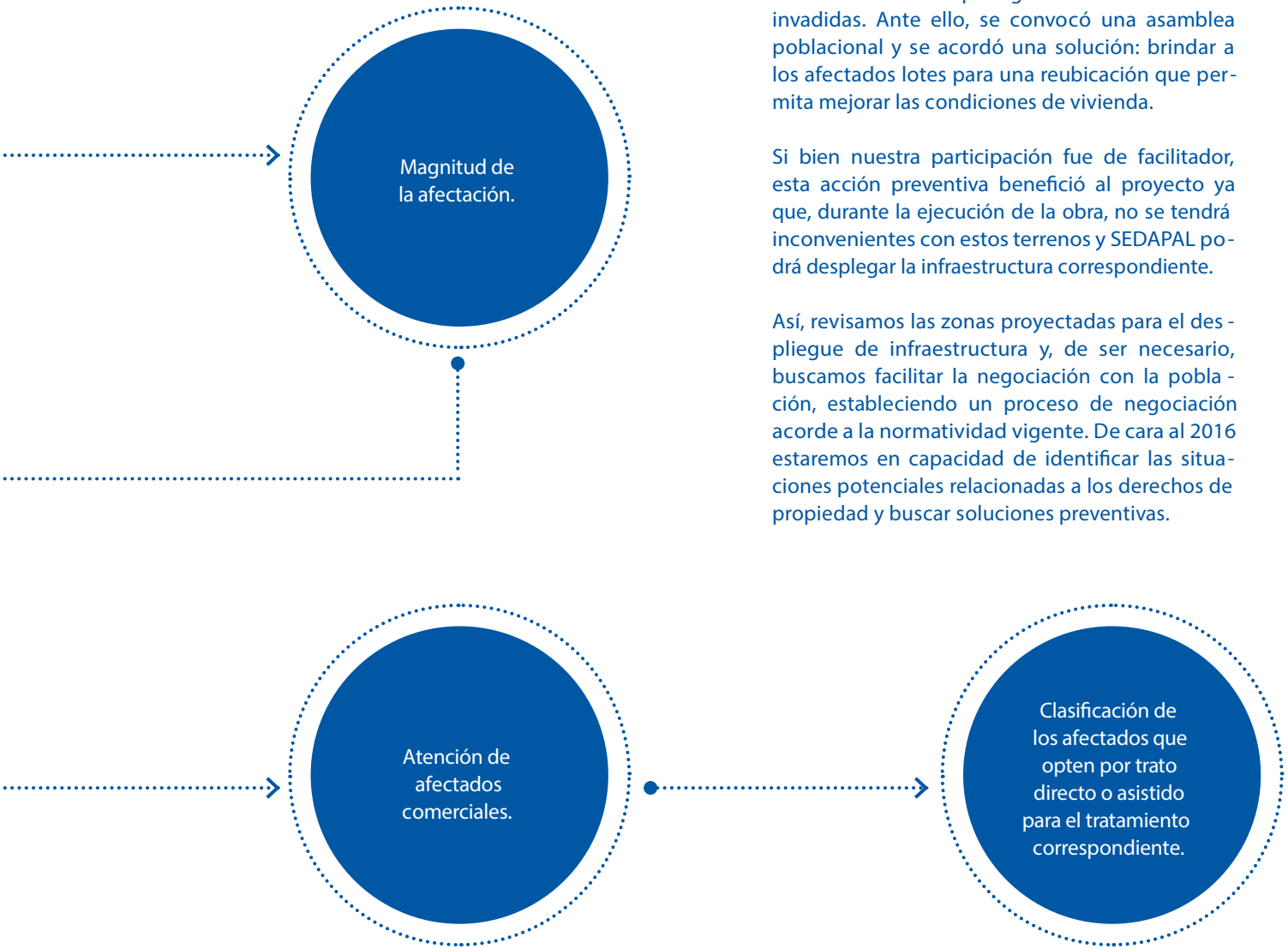


16 Norma alienada a la Política Operacional de Reasentamiento Involuntario del Banco Mundial y del Banco Internacional de Desarrollo.

A modo de ejemplo, podemos tomar el caso de Jicamarca (San Juan de Lurigancho - Huarochirí) donde se identificó que algunas zonas habían sido invadidas. Ante ello, se convocó una asamblea poblacional y se acordó una solución: brindar a los afectados lotes para una reubicación que permita mejorar las condiciones de vivienda.

Si bien nuestra participación fue de facilitador, esta acción preventiva benefició al proyecto ya que, durante la ejecución de la obra, no se tendrá inconvenientes con estos terrenos y SEDAPAL podrá desplegar la infraestructura correspondiente.

Así, revisamos las zonas proyectadas para el despliegue de infraestructura y, de ser necesario, buscamos facilitar la negociación con la población, estableciendo un proceso de negociación acorde a la normatividad vigente. De cara al 2016 estaremos en capacidad de identificar las situaciones potenciales relacionadas a los derechos de propiedad y buscar soluciones preventivas.



sedapal

EDUCACIÓN EN AGUA Y SANEAMIENTO

“Nos enfrentamos a clientes y consumidores que cuentan con un bajo nivel de ciudadanía relacionada al consumo de agua y alcantarillado”

La dimensión del cliente como grupo de interés en SEDAPAL es amplia. Por un lado, clientes – en el sentido tradicional del término – son aquellos a los que logramos prestarles el servicio.

Sin embargo, el resto de ciudadanos que consumen agua potabilizada mantienen obligaciones en pro de la sostenibilidad del servicio. Si todos los que consumimos agua potabilizada no mantenemos buenas prácticas en el presente, el servicio y acceso para todos no será sostenible en el futuro.

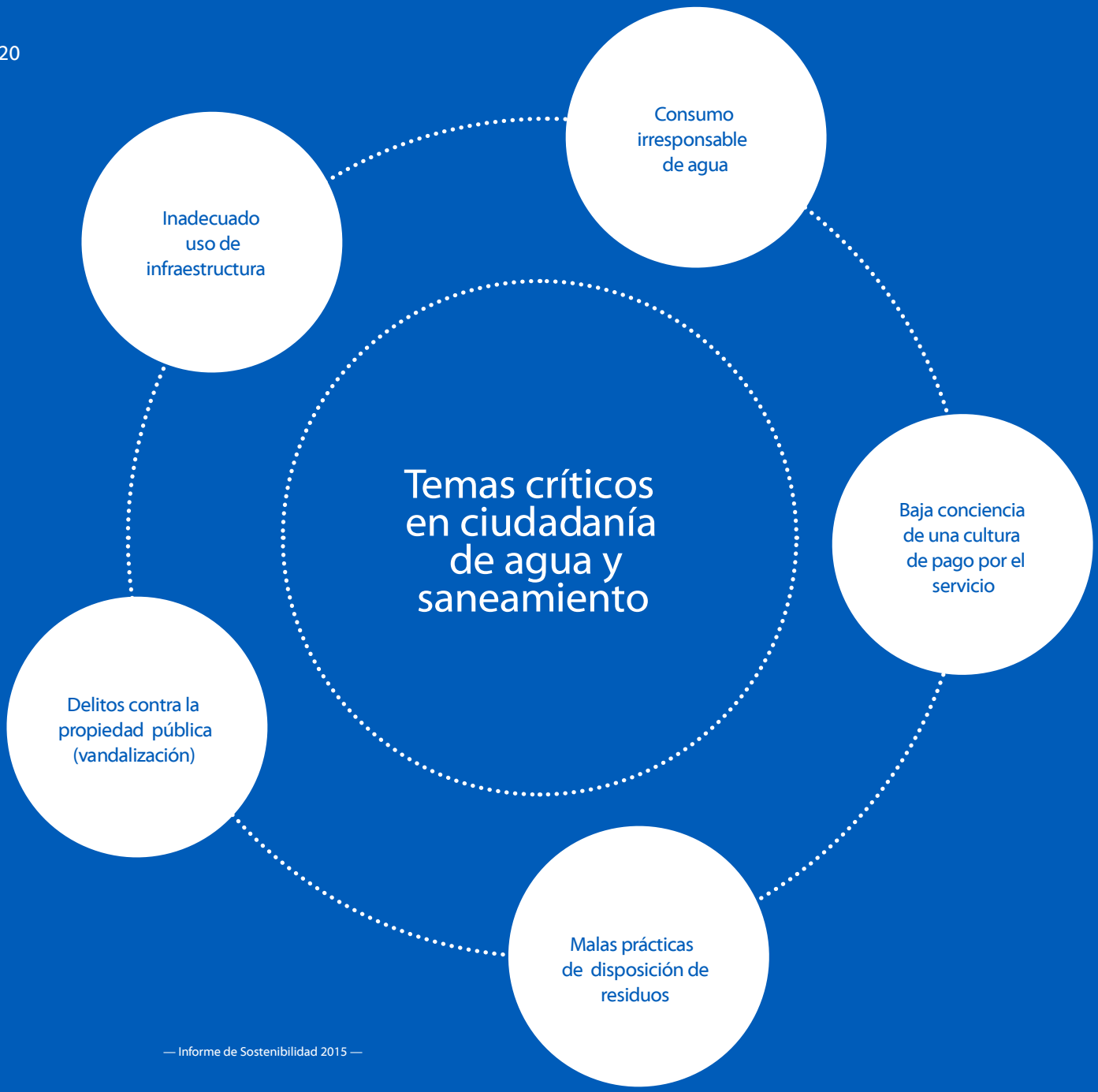
Desde SEDAPAL, nos enfrentamos a clientes y consumidores que cuentan con un bajo nivel de ciudadanía relacionada al consumo de agua y alcantarillado. Esta puede evidenciarse a través de los índices de agua no facturada y “vandalización” de las infraestructuras [17]. En temas de saneamiento, es necesario contar con consumidores educados en el adecuado uso del agua, la infraestructura sanitaria y la cultura de pago.

De esta manera, los clientes tendrán un rol activo en el cuidado del agua, su infraestructura vinculada y los deberes asociados a la recepción del servicio, que repercutirá en la prestación del mismo e implicará una reducción en los sobrecostos generados a la empresa como consecuencia del mal uso.

[17] Un ejemplo de una práctica de “vandalización” es la alteración de la lectura del medidor de agua.

N.NUE
AMPIÑA

¿Qué conductas queremos cambiar a través de la educación sanitaria?


Consumo irresponsable de agua
Inadecuado uso de infraestructura
Temas críticos en ciudadanía de agua y saneamiento
Baja conciencia de una cultura de pago por el servicio
Delitos contra la propiedad pública (vandalización)
Malas prácticas de disposición de residuos

En SEDAPAL tenemos el Programa de Educación Sanitaria, cuyo objetivo es sensibilizar a la población sobre el valor que tiene el recurso hídrico, la necesidad de su ahorro y el consumo responsable.

Actualmente, entendemos a la educación sanitaria como un proceso de enseñanza y aprendizaje, donde utilizamos como medios de sensibilización charlas, cursos y visitas guiadas a la planta La Atarjea.

Por el momento, el público objetivo más relevante de este programa son los escolares de las instituciones educativas. Entre las actividades desarrolladas, se encuentran:

"Utilizamos estrategias de intermediación teatral, empleando el juego, el arte y el trabajo grupal"

— Talleres de educación sanitaria y ambiental dirigido a escolares, realizados de forma participativa e interactiva (utilizamos estrategias de intermediación teatral, empleando el juego, el arte y el trabajo grupal), sensibilizamos a los estudiantes sobre la importancia del agua para la vida y el cuidado del ambiente. Asimismo, explicamos cómo establecer acciones prácticas y sencillas que pueden implementarse en casa para ahorrar el agua y buenas prácticas de higiene.

— Talleres de educación sanitaria y ambiental dirigido a las comunidades, para dirigentes de las organizaciones sociales de base. Los talleres son realizados de forma participativa e interactiva, con el soporte de medios audiovisuales. A su vez, fomentamos la cultura de agua y saneamiento al inicio de nuestros proyectos, con la finalidad de que los nuevos usuarios se comprometan desde el inicio con el uso adecuado de la infraestructura de saneamiento.

— Visitas a planta la Atarjea: Diariamente se reciben visitas de escolares. Informamos en el recorrido el proceso de tratamiento para potabilización del agua. La explicación de cada fase del proceso de potabilización del agua (captación – pre tratamiento – tratamiento).

Entre los temas abordados en los talleres tenemos:

El ciclo del agua	Estrés hídrico	Micromedición	Facturación	Uso racional del agua
Identificación de fugas	Uso de la infraestructura	Contaminación	Agua y salud	Protección del río Rímac

Durante 2015, hemos realizado 117 talleres a comunidades (3 539 asistentes) y 1 012 a escolares (19 596 asistentes). Por último, 15 262 escolares visitaron La Atarjea con nuestro programa.

Para 2016 buscamos liderar campañas de ahorro de agua que puedan llegar a toda la población de Lima y Callao, reestablecer alianzas estratégicas para vincular las actividades con la currícula escolar, concientizar a la población sobre el proceso de potabilización y las condiciones con las que SEDAPAL tiene que liderar para producir un agua de buena calidad; así como identificar las oportunidades de mejora del programa.

El agua no facturada en SEDAPAL

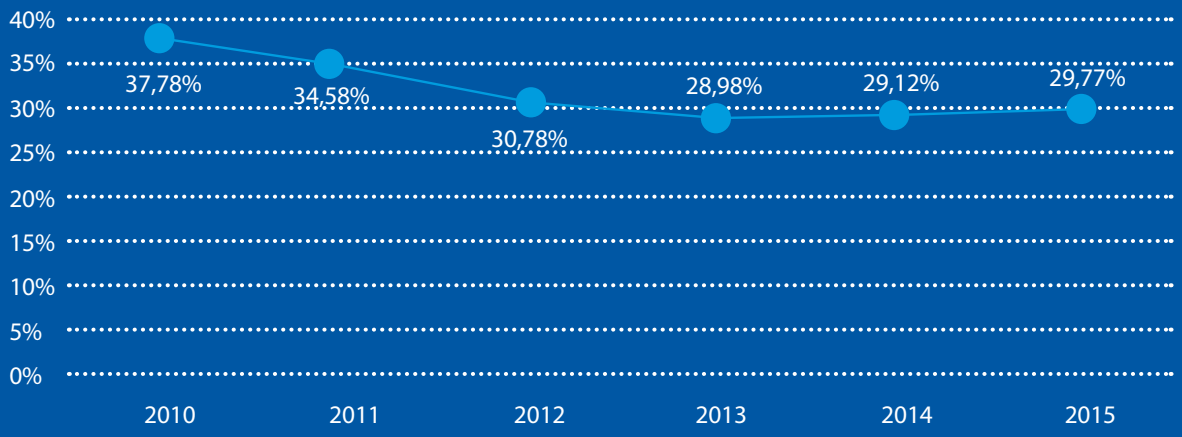
El agua no facturada (ANF) es un factor crítico en la gestión de empresas de saneamiento ya que representa la diferencia entre el volumen de agua facturada y el volumen de producción de agua potable.

En 2015 logramos obtener un índice de 29,8% de ANF. Para evitar que este indicador se incremente nuestros equipos de las áreas operativas y comerciales llevaron a cabo acciones como:

— Detección y regularización de conexiones clandestinas y consumo fraudulento.

— Instalación y renovación de medidores.

— Control y reducción de fugas en la red de distribución, entre otros.



Agua no facturada (ANF) en los últimos cinco años

La tendencia de este indicador, como se ve en el gráfico, ha tenido un mejor rendimiento. Ello ha sido logrado con un conjunto de actividades operativas y comerciales, dentro de las que destacan la instalación y renovación permanente de los medidores domiciliarios, el control y reducción de fugas en la red de distribución, la detección y regularización de conexiones clandestinas, la renovación, rehabilitación y mejoramiento de las redes, entre otros.

7 Gestión de proveedores y contratistas

G4-12, G4-EC9

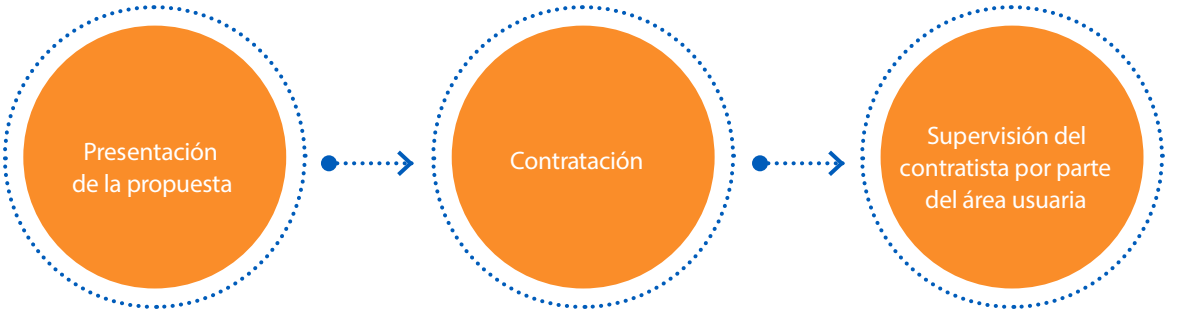
Como ya se mencionó, debido a que las distintas tareas de nuestras actividades son de alta especialización y gran envergadura, contamos con proveedores y contratistas que nos apoyan para ejecutarlas. Como parte de la gestión sostenible, en SEDAPAL somos conscientes de la necesidad de asegurar que dichos proveedores y contratistas realicen las actividades encargadas de acuerdo a nuestros valores empresariales y estándares de calidad de operación.

Estos estándares están basados en el Sistema de Gestión Integrado y están establecidos claramente en las especificaciones y requerimientos de cada servicio que tercerizamos o bien que adquiramos. Una adecuada gestión de terceros implica mejorar los niveles de eficiencia organizacional y maximizar resultados, pues nos concentramos en asegurar una prestación del servicio con calidad a la población de Lima y Callao.

CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

La relación con los proveedores o contratistas empieza con la presentación de su propuesta como participante en un procedimiento de selección. Nuestra principal directriz en materia de compras está dada por el marco normativo de contrataciones del Estado peruano. Allí se estipulan principios como no discriminación e igualdad de condiciones, por lo que todos las empresas legalmente constituidas pueden acceder a formar parte de nuestra cadena de suministro.

Etapas de la relación con el proveedor o contratista —



Solemos contratar con empresas nacionales e incluso trabajamos con microempresas. Nuestros proveedores y contratistas pueden ser divididos en [18]:

— Proveedores de bienes estratégicos
— Proveedores de bienes no estratégicos
— Contratistas claves
— Contratistas ordinarios

En cuanto a bienes estratégicos, podemos mencionar, por ejemplo, a los que nos proveen de insumos y químicos para potabilizar el agua. Tenemos diseñadas acciones de contingencia, en caso haya escenarios donde el bien estratégico escasee en el mercado; de manera que nuestro servicio no se vea vulnerado.

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 en los centros de servicios. Ambas actividades se encuentran tercerizadas y, dado que impactan directamente a 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.
En SEDAPAL establecemos las condiciones, características del servicio, canales de intercambio de información, mecanismos de supervisión y control en base a la normativa nacional y a los requerimientos establecidos por las áreas usuarias en los contratos de prestación de servicios. Estos aspectos son comunicados a los postores y proveedores a través de los contratos, las bases del servicio, capacitaciones y otras actividades de coordinación.

Las bases de los concursos de contratación, a su vez, detallan las exigencias de SEDAPAL en relación al cumplimiento de estándares, como son:

— Pago de las remuneraciones, en el cual se incluyen los beneficios sociales de acuerdo a ley.

— Plan de capacitación para el personal.

— Seguros de trabajo de acuerdo a la actividad que realice.

— Cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

— Compromisos con el medio ambiente.

[18] Esta clasificación fue hecha aplicando el criterio de criticidad del bien o servicio, con fines exclusivos para este informe de sostenibilidad. Esta clasificación no es necesariamente aplicable dentro del marco normativo de contratación del Estado peruano que aplica SEDAPAL.

Monto de inversión en proveedores y contratistas en 2015 —

	Monto en soles (S/)	
	Bienes	Servicios
Monto total de compras realizadas	165 961 043,95	513 063 960,48
Monto total de compras nacionales	165 961 043,95	513 045 689,49
% del monto total de compras de proveedores nacionales	100	99,99

Número y tipo de proveedores y contratistas en 2015 —

	Bienes	Servicios
Nº de proveedores de la empresa (bienes)	422	847
Nº de proveedores nacionales	422	845
% de proveedores nacionales	100	99,76
N° de proveedores internacionales	0	2
% de proveedores internacionales	0%	0,24%

DESAFÍOS EN MATERIA DE COMPRAS

Actualmente, para adquirir lo mejor que hay en el mercado con las mejores condiciones de precio y mejor calidad, uno de los principales riesgos a los que nos enfrentamos como organización es no contar con fichas técnicas homologadas ni con términos de referencia que se ajusten a nuestras necesidades reales y las del mercado.

La respuesta organizacional que venimos desarrollando a esta realidad es el reforzamiento de la supervisión de los servicios prestados por terceros, por parte de nuestras áreas contratantes y/o usuarias. Estas instancias son las que mantienen el relacionamiento directo con el contratista, por lo que resultan las más indicadas para monitorear y supervisar el cumplimiento y la calidad del servicio contratado. Procuramos que la supervisión este a cargo de especialistas y técnicos con relación a los servicios contratados, y nos aseguramos de empoderar a estas áreas para que dicha fiscalización se realice efectivamente.

Por último, nos encontramos en un proceso de integración para que nuestra cadena de suministro incorpore tanto a los bienes como a los servicios. Esto implica la estandarización de nuestros procedimientos y, como beneficio principal, que los compradores de ambos tipos de proceso tengan mayores conocimientos y puedan apoyar unos a otros en el cumplimiento de nuestras metas y objetivos.

“Procuramos que la supervisión esté a cargo de especialistas y técnicos con relación a los servicios contratados”

sedapal

8 Equipo humano

El capital humano es de gran valor para nuestra organización: el desarrollo de nuestros empleados forma parte de nuestros objetivos estratégicos.

La experiencia y el nivel de especialización de nuestros equipos nos generan importantes fortalezas, pero también nos permite identificar desafíos de cara a mejorar nuestros niveles de eficiencia y capacidad de respuesta organizacional a todo nivel.

En SEDAPAL gestionamos la mayoría de procesos tradicionales en gestión humana como selección, inducción, capacitación, evaluación, entre otros. Actualmente nos venimos preparando para instaurar el modelo de gestión por competencias, de acuerdo a las tendencias organizacionales en gestión de personas.

“La experiencia y el nivel de especialización de nuestros equipos nos generan importantes fortalezas”

PERFIL LABORAL

G4-10, G4-LA1

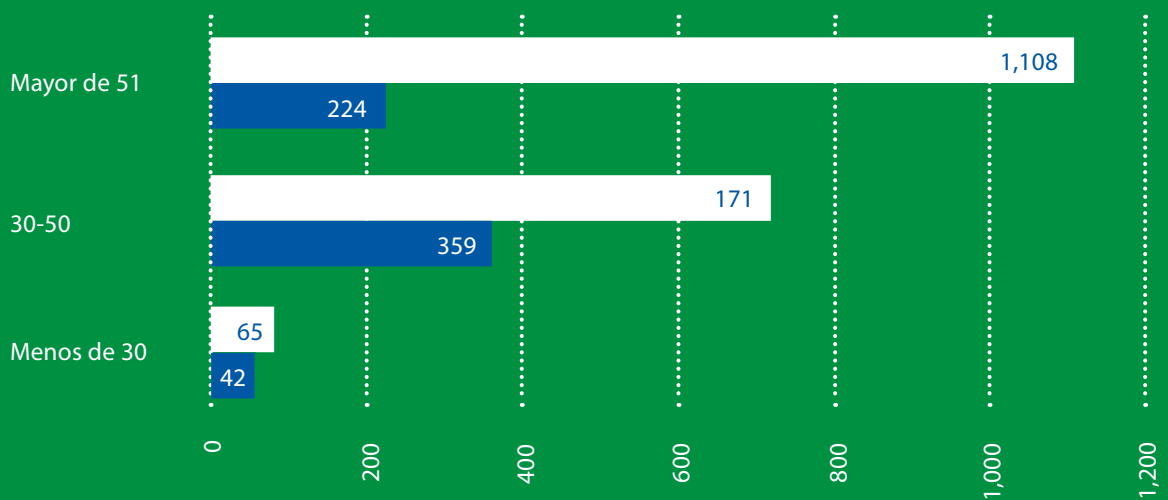
El perfil laboral de nuestra Empresa tiene las mismas características que se encuentra en otras empresas públicas que operan en el país: sólida presencia sindical, bajos niveles de rotación, un promedio etario de 50 años y una cultura laboral poco proclive a la innovación.

A continuación, presentamos los principales indicadores relacionados con la composición de nuestro equipo:

Colaboradores en 2015 —

	Mujeres	Hombres	Total
Gerente general	-	1	1
Gerentes	3	6	9
Jefes de equipos	17	53	70
Conductores	2	5	7
Especialistas	47	165	212
Analistas principales	79	145	224
Analistas	118	132	250
Técnicos	301	642	943
Capataces		74	74
Operarios especializados	58	667	725
Total	625	1 890	2 515

Rango de edad



En 2015 la tasa de rotación fue de un 12,33%, calculado en base al número de ingresos y movimientos internos. En este año contratamos a 158 nuevas personas: 31% mujeres y el resto varones. De estos, el 62,7% se encuentran entre los 30 y 50 años de edad.

Ofrecemos a los colaboradores diversos beneficios adicionales a ley, tales como:

— Pago por cumplimiento de metas (bono por productividad asignado cada trimestre).

— Asignación por alumbramiento.

— Subsidio por fallecimiento y licencia por fallecimiento de hermanos, padres, hijos y cónyuges.

— Programas de vacaciones útiles para los hijos de los trabajadores hasta los 12 años.

— Gratificación vacacional, equivalente a un sueldo.

— Asignación por alimentos.

— Préstamos administrativos sin intereses.

— Programa médico familiar inhouse, descentralizado que alcanza a todos nuestros centros de servicios. Contamos con especialidades de medicina general, nutrición y psicología (de lunes a viernes durante horario laboral).

— Asignación familiar por cónyuge o conviviente, e hijos.

— Guardería infantil para los niños entre 0 a 5 años de edad.

— Seguro médico familiar extensivo para los padres.

sedapal

"Para diseñar las acciones de formación y desarrollo del Plan de Capacitación Anual nos hemos alineado a los objetivos del Plan de Fortalecimiento de Capacidades".

DESARROLLO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

Para diseñar las acciones de formación y desarrollo del Plan de capacitación anual, nos hemos alineado a los objetivos del Plan de Fortalecimiento de Capacidades, documento de gestión definido por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

En 2015 hemos desarrollado diversas iniciativas de capacitación enfocadas al giro del nuestro negocio y atendiendo las expectativas de nuestros trabajadores, nos hemos propuesto reforzar el talento humano, para contar con técnicos especializados en temas estratégicos para nuestra Empresa, como elemento fundamental de la calidad del servicio que ofrecemos. Entre los programas de capacitación especializados podemos destacar tres:

— Carrera técnica Tratamiento de Agua: implementada con la participación de GIZ (Cooperación Internacional) y el instituto técnico (SENATI[19]).
En este programa vienen participando 25 trabajadores de nuestra institución pertenecientes a la Gerencia de Producción y Distribución Primaria y la Gerencia de Gestión de Aguas Residuales.

— Carrera técnica Redes de Agua Potable y Aguas Residuales: Puesta en marcha en alianza con el instituto SENCICO. Esta iniciativa se encuentra en proceso de admisión de alumnos, siendo su grupo objetivo el personal operativo de redes de agua potable y aguas residuales.

En ambos programas buscamos continuar promoviendo el crecimiento del capital humano a través de su formación técnica o universitaria.

— Programa "SEDAPAL Educa": Facilita a los trabajadores que no han concluido sus estudios de educación básica regular la culminación de dichos estudios. Actualmente, tenemos 90 trabajadores que se han adherido a esta modalidad de formación que inició en 2013.

19 Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial.

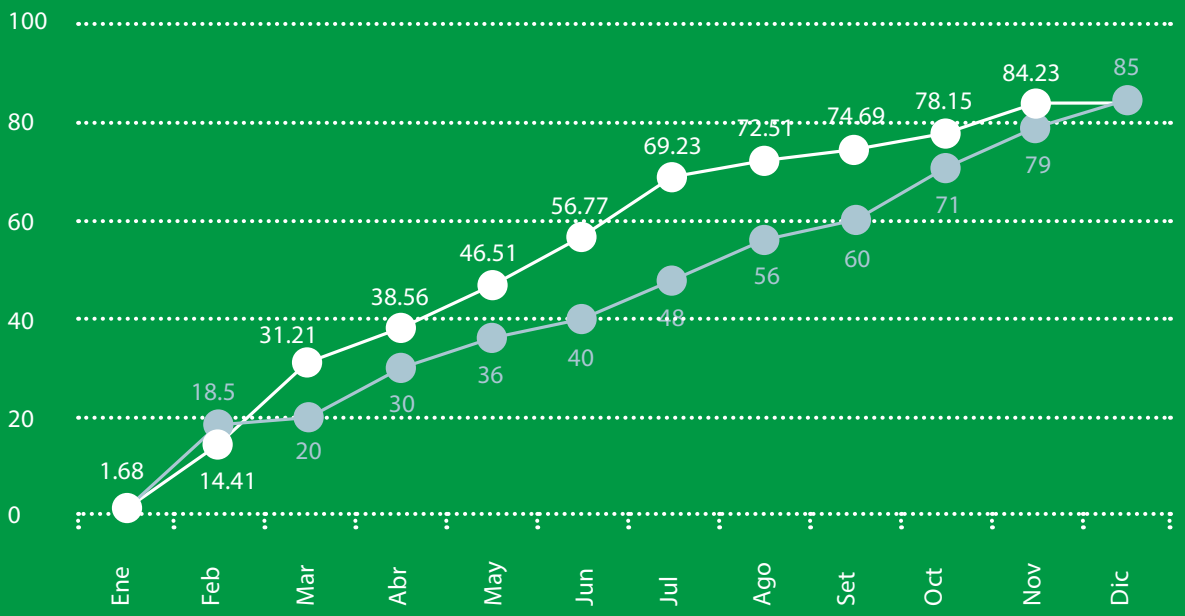
sedapal

Horas de capacitación 2015 —

Categorías	Total de trabajadores	Total de horas de capacitaciones	Horas de Capacitaciones / Persona
Gerentes	14	948,00	67,71
Jefes de equipos	77	3 539,50	45,97
Especialistas	209	9 200,00	44,02
Analistas principales	212	10 698,50	50,46
Analistas	366	15 465,30	42,25
Técnicos	697	20 496,00	29,41
Operarios especializados	573	17 076,30	29,80
Total	2,148	77 423,6	36,04

“En 2015 hemos desarrollado diversas iniciativas de capacitación enfocadas al giro del nuestro negocio y atendiendo las expectativas de nuestros trabajadores”

Cobertura de capacitación (%) Periodo Enero- Diciembre 2015



En SEDAPAL tenemos dos procesos de evaluación del desempeño. El primero de ellos centrado en la compensación y el segundo que se concentra en la valoración de los perfiles personales.

Programado

Ejecutado

— Evaluación de metas para el incentivo económico: Dirigido a todos los trabajadores (sin contar al Gerente General). Se hace de manera trimestral. A partir del cumplimiento de metas de Equipo e individuales, se otorga una bonificación variable en función a la calificación obtenida y los sustentos de las metas cumplidas, según cada categoría ocupacional.

— Evaluación de habilidades y características personales: También evalúa al 100% del personal y se realiza anualmente.

Evaluación de desempeño 2015 —

	Números de trabajadores evaluados			Porcentajes de trabajadores		
Categorías ocupacionales	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Jefes	45	14	59	76,27%	23,73%	100%
Profesionales	390	237	627	62,20%	37,80%	100%
Técnicos	660	292	952	69,33%	30,67%	100%
Operativos	722	49	771	93,64%	6,36%	100%
Total	1 817	592	2 409	75,43%	24,57%	100%

Como parte de nuestro proceso de mejora continua, en 2016 implementaremos el modelo de gestión de competencias. Este enfoque permitirá identificar brechas de formación y diseñar programas de capacitación para superarlas. Como fase inicial para la implementación de éste, realizaremos un diagnóstico de cultura y clima organizacional.

DIÁLOGO SOCIAL

G4-11

Somos respetuosos de la libertad sindical de los empleados y estamos dispuestos a establecer plataformas de solución a sus expectativas y requerimientos, de acuerdo a ley.

Actualmente, contamos con dos sindicatos: SITRASEL (Sindicato de Trabajadores de SEDAPAL) y SUTESAL (Sindicato Único de Trabajadores de SEDAPAL). Entre ambos agrupan el 73,38% del personal de la Empresa.

Trabajadores sindicalizados de SEDAPAL —

		SUTESAL		SITRASEL			
Categorías	Número total de trabajadores	Total	% Sindicalizados	Total	% Sindicalizados	# de Trabajadores sindicalizados	% Trabajadores sindicalizados
Funcionarios/ Empleados	1 716	717	41,78	423	24,65	1 140	66,43
Obreros	799	715	89,49	9	1,13	724	90,61
Total	2 515	1 432	56,94	432	17,18	1 864	74,12

Durante 2015 hemos puesto foco en el cierre de la negociación colectiva con SUTESAL. En 2016 tenemos como reto atender de forma especializada e inmediata los requerimientos sindicales viables en beneficio de nuestros trabajadores.

sedapal

Premios y reconocimientos

RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO NACIONAL DE ADIESTRAMIENTO DEL TRABAJO INDUSTRIAL

En diciembre de 2015, recibimos el reconocimiento del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial - SENATI, por el desempeño como empresa comprometida con el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades del talento de nuestro personal, y por la creación de la carrera "Técnico en Tratamiento de Agua".

RECONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

Recibimos el reconocimiento de Buenas Prácticas Laborales (RBPL) 2015, por parte del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo por el Programa Educativo "SEDAPAL Educa", en la categoría "Desarrollo profesional y acceso a la capacitación".

Índice de contenidos de la GRI

Contenidos básicos generales —

Contenidos básicos generales	Descripciones
Estrategias y análisis	
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización.
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.

Comentarios	Páginas
	5
	8

Contenidos básicos generales	Descripciones
Perfil de la organización	
G4-3	Nombre de la organización.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.
G4-6	Países en los que opera la organización.
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	Mercados a los que sirve la organización.

Comentarios	Páginas
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL).	
	16
Autopista Ramiro Prialé N° 210, El Agustino. Lima, Perú.	
Perú.	
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima en una sociedad anónima.	
Lima Metropolitana y Callao.	

Contenidos básicos generales	Descripciones
Perfil de la organización	
G4-9	Tamaño de la organización, a partir de su número de empleados, operaciones, ventas o ingresos netos, entre otros.
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	Cadena de suministro de la organización.
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.
G4-14	Abordaje de la organización del principio de precaución.
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.

Comentarios	Páginas
	29
	133
	143
	126
No hemos tenido ningún cambio significativo en el periodo objeto de análisis.	
	38
No hemos suscrito ninguna iniciativa de esta índole.	
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).	

Contenidos básicos generales	Descripciones
Aspectos materiales y cobertura	
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.
G4-19	Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.
G4-21	Límite de cada Aspecto material fuera de la organización.
G4-22	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

Comentarios	Páginas
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL).	
	60
	62-63
	66-67-68-69
Los impactos de los aspectos materiales identificados se desarrollan en el ámbito geográfico donde SEDAPAL brinda sus servicios: Lima Metropolitana y Callao.	
No se han realizado re expresiones significativas de la información, en tanto este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad.	
No aplica, en tanto este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad.	

Contenidos básicos generales	Descripciones
Participación de los grupos de interés	
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia, participación en el proceso de elaboración de la memoria, entre otros).
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés.

Comentarios	Páginas
	54-55
	54
	60
No surgieron problemas en la participación de los grupos de interés.	

Contenidos básicos generales	Descripciones
Perfil de la memoria	
G4-28	Periodo objeto de la memoria.
G4-29	Fecha de la última memoria.
G4-30	Ciclo de presentación de memorias .
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido del informe.
G4-32	Opción elegida para la memoria.
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
Gobierno	
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.
Ética de integridad	
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

Comentarios	Páginas
2015	
Esta es la primera memoria de SEDAPAL.	
Anual.	
Carmen Cecilia Acosta Acosta Coordinadora de Responsabilidad Social cacostaa@sedapal.com.pe	
Opción de conformidad - Esencial	
No contamos con políticas vigentes respecto a la verificación externa de la memoria.	
	37
	37

Contenidos básicos específicos —

Aspectos materiales	Números indicadores
Lucha contra la Corrupción	DMA
	G4-SO4
	G4-SO5
Empleo	DMA
	G4-LA1
Capacitación y educación	G4-LA9
	G4-LA10
	G4-LA11

Descripciones	N° de páginas	Omisiones (por confidencialidad)
Enfoque de gestión.	42	N/A
Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	44	N/A
Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	44	N/A
Enfoque de gestión .	133	N/A
Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	134	N/A
Promedio de horas de capacitación anuales por Empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	140-141	N/A
Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	138	N/A
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	142	N/A

Aspectos materiales	Números indicadores
Agua	G4-EN8
	G4-EN10
Emisiones	DMA
	G4-EN19
Energía	DMA
	G4-EN3
	G4-EN6
Efluentes y residuos	G4-EN22
	G4-EN23

Descripciones	N° de páginas	Omisiones (por confidencialidad)
Captación total de agua según la fuente.	74	N/A
Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	78	N/A
Enfoque de gestión.	84-85	N/A
Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	84-85	N/A
Enfoque de gestión.	82	N/A
Consumo energético interno.	87	N/A
Reducción del consumo energético.	86	N/A
Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	90	N/A
Peso total de residuos gestionados.	92-93	N/A

Aspectos materiales	Números indicadores
Prácticas de adquisición	DMA
	G4-EC9
Salud y seguridad de los clientes	DMA
	G4-PR1
Etiquetado de los servicios y productos	G4-PR5

Descripciones	N° de páginas	Omisiones (por confidencialidad)
Enfoque de gestión.	126-127	N/A
Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	128	N/A
Enfoque de gestión.	71	N/A
Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	74	N/A
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	102-103	N/A

SEDAPAL

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima S.A.
Autopista Ramiro Prialé N° 210 - El Agustino
(511) 317-3000
(511) 317-8000
http://www.sedapal.com.pe
sedanet@sedapal.com.pe

IMPRENTA
Editora Imprenta Ríos S.A.C.
Jr. Puno N° 144 - Huancayo.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú
N° 201618065