

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2

0

1

8

IS

www.sedapal.com.pe



Índice

4

Carta del Gerente General

7

Nuestras cifras

8

Capítulo 1. Quiénes somos

- ▶ Agua potable y alcantarillado, en Lima y Callao.
- ▶ Nuestros servicios (102-2).
- ▶ Gestión del riesgo, de desastres y de emergencias (102-11).
- ▶ Retos de la gestión 2019.
- ▶ Desempeño económico.

24

Capítulo 2. Sostenibilidad

- ▶ Ejes de acción del enfoque de responsabilidad social de Sedapal.
- ▶ Grupos de interés.
- ▶ Temas prioritarios de la gestión 2018.

42

Capítulo 3. Ética

- ▶ Estrategia de antifraude y anticorrupción.
- ▶ Retos de la gestión 2019.

58

Capítulo 4. Medio ambiente

- ▶ Gestión hídrica.
- ▶ Alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas residuales.
- ▶ Retos para la gestión hídrica 2019.
- ▶ Cambio climático.
- ▶ Plan ambiental.
- ▶ Retos para la gestión de cambio climático 2019.

80

Capítulo 5. Equipo humano

- ▶ Formación.
- ▶ Retos de la gestión para la formación de trabajadores 2019.
- ▶ Clima laboral.
- ▶ Seguridad y salud en el trabajo.
- ▶ Retos de la gestión para seguridad y salud en el trabajo 2019.

102

Capítulo 6. Clientes

- ▶ Continuidad del servicio y calidad de agua.
- ▶ Experiencia del usuario.
- ▶ Retos de la gestión 2019.

110

Capítulo 7. Comunidad

- ▶ Programa de educación sanitaria.
- ▶ Logros 2018.

118

Capítulo 8. Proveedores y contratistas

124

Capítulo 9. Tabla Gri

Carta del Gerente General (102-14)

En Sedapal, nuestra visión institucional es alcanzar el 100% de cobertura y 24 horas de servicio de agua potable y alcantarillado en las provincias de Lima y Callao. Desde el core de nuestro negocio, asumimos la responsabilidad de mejorar la calidad de vida de las personas de nuestro ámbito de jurisdicción, sabemos que el acceso a los servicios de saneamiento es un derecho humano que impulsa el desarrollo social y económico de todo país. Asimismo, tenemos la satisfacción de contribuir al cumplimiento de los indicadores del Objetivo de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, relacionado al agua limpia y saneamiento (Objetivo 6).



Contamos con indicadores que nos permiten mostrar nuestros avances en la gestión del negocio y en nuestra contribución a este objetivo internacional. Uno de los más importantes es la cobertura del servicio que es de 93% en el caso del agua potable y de 90% en el caso del alcantarillado. Además, en 2018 implementamos 28 327 nuevas conexiones de agua potable y 24 011 nuevas conexiones de alcantarillado en los distritos de las zonas periféricas de Lima, lugares donde se concentra la población sin estos servicios y que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Somos una empresa estatal de derecho privado que gestiona su negocio de manera responsable y en cumplimiento con los lineamientos de responsabilidad social del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE). Esta actuación responsable comienza con nuestros principios éticos y se extiende a todos nuestros principales grupos de interés.

A nivel ético y de buen gobierno corporativo, contamos con una estructura jurídica interna y estrategias que nos permiten promover la integridad, la prevención de actos ilícitos, y una gestión transparente y eficiente con el mercado y los actores con los que nos relacionamos. Ejemplo de ello, en 2018 iniciamos el trabajo de implementación de los requisitos de la norma internacional ISO 37001 (Sistema antisoborno) para lograr una posterior certificación.

A nivel medio ambiental, nuestro foco es la gestión hídrica por su importancia en el logro de los objetivos organizacionales. Garantizamos la sostenibilidad de este recurso y el abastecimiento de agua a través de proyectos innovadores como “Sembramos agua”, que busca recuperar el caudal de agua de las cuencas de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Alto Mantaro.

Además, con los paneles solares implementados para el funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Carapongo, un total de 15 paneles y 720 celdas solares, generamos 1 117 375,71 kwh de energía acumulada.

Agradecemos al Ministerio del Ambiente porque nos reconoció como una Institución Pública Ecoeficiente Modelo Eco IP2018 por nuestro compromiso en la implementación de medidas de ecoeficiencia con mención en el componente institucionalidad, cultura de ecoeficiencia y medidas técnico operativas.

Con nuestros principales grupos de interés también tuvimos importantes avances. Este año contamos con un total de 2 395 colaboradores, de los cuales 3% fueron funcionarios, 65% empleados y 32% obreros; y a nivel de género 75% fueron hombres y 25% mujeres. Un eje central de nuestra gestión humana es brindarles oportunidades de formación que les permitan crecer en la empresa e incrementar su competitividad en el mercado. En 2018, tuvimos una cobertura del 93% en capacitaciones y 76 635 horas de formación ejecutadas, logrando un 87% en el grado de aprendizaje de nuestro equipo y 90% de satisfacción.

Asimismo, con orgullo mencionamos que este año se graduó la primera promoción de técnicos en gestión de redes de agua potable y de aguas residuales en Sencico (23 graduados, entre ellos 1 mujer) y de técnicos en tratamiento de agua en Senati (24 graduados, entre ellos 2 mujeres). Carreras que han sido creadas como parte del programa de formación dual que tenemos con dichas instituciones. Estamos comprometidos en profesionalizar las labores de nuestro equipo operativo que no cuente con formación técnica especializada en saneamiento.

Conforme a la ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, este año en Sedapal creamos el Comité para la Igualdad de Género, los lineamientos para el uso de un lenguaje con enfoque de género e incluimos en nuestro Código de Ética y Conducta el acápite que prohíbe ejercer presión, amenazas y/o acoso sexual o de otra índole que pueda afectar la dignidad del personal. De esta manera, demostramos nuestro compromiso por garantizar el ejercicio igualitario de los derechos de hombres y mujeres en Sedapal.

Por otro lado, seguimos trabajando con las comunidades en espacios de diálogo democráticos y transparentes, donde participa la Alta Dirección de Sedapal y los principales dirigentes de la zona. Estos espacios tienen como objetivo mantener informada a la población sobre los proyectos de infraestructura de

saneamiento que realizamos, recoger sus dudas y comentarios para reducir los riesgos que pueda ocasionarles el proceso de construcción.

Una de nuestras principales acciones es “Diálogos por el Agua”, audiencias públicas con dirigentes, pobladores de la zona y la Alta Dirección de nuestra empresa. En 2018, realizamos 19 audiencias públicas y continuamos haciendo seguimiento a todo lo acordado en las mesas de trabajo correspondientes. En este periodo recibimos el reconocimiento “Buenas Prácticas en Prevención de Conflictos Sociales” por parte del Presidente del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo.

Una vez más reafirmamos nuestro compromiso organizacional con promover una gestión socialmente responsable desde el core de nuestro negocio, alineado a los principios nacionales e internacionales, como la Global Reporting Initiative (GRI) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Cordialmente,



Polo Agüero Sánchez
Gerente General (e)



Nuestras cifras (102-7)

729 326 495
m³ de producción
de agua potable

21,88
horas por día de
continuidad del
servicio
en promedio

28 327
nuevas conexiones de
agua potable



24 011
conexiones de
alcantarillado

2 395
colaboradores

S/ 2 084 953 835
de ingresos en
actividades ordinarias

Quiénes Somos

C1





Brindamos los vitales servicios de agua potable y alcantarillado a la población de la capital del país.

Somos una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del Estado peruano. Contamos con 56 años de trayectoria, brindando servicios de agua potable y alcantarillado a las familias de Lima y de la provincia constitucional del Callao. Asimismo, somos la empresa prestadora de servicios de saneamiento más grande del país, atendemos aproximadamente al 30% de la población peruana. (102-5)

En Sedapal somos conscientes de que el acceso al agua y saneamiento es un derecho humano

y es eje central del desarrollo socioeconómico de todo país. Esta es una responsabilidad que asumimos desde nuestra visión institucional: lograr al 2021 la cobertura al 100% y 24 horas de servicio de agua potable y alcantarillado en Lima y Callao.

De esta manera, contribuimos con lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 "Agua limpia y saneamiento" y mejorar la calidad de vida de la población de nuestra jurisdicción.

(102-16)



Visión

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



Misión

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



Valores institucionales

Excelencia en el servicio *
Compromiso *
Integridad *
Innovación *

Objetivos estratégicos 2018 -2021

1 / Alcanzar

la COBERTURA
UNIVERSAL de servicios de
saneamiento en el ámbito de la
empresa.

3 / Lograr

la SOSTENIBILIDAD de los
sistemas de SANEAMIENTO a la
población que atiende Sedapal.

5 / Modernizar

la GESTIÓN
empresarial de
Sedapal.



2 / Garantizar

la CALIDAD y la
CONTINUIDAD en 24
horas de los servicios
de saneamiento que
administra Sedapal.

4 / Asegurar

la SOSTENIBILIDAD
FINANCIERA de la
empresa.



1.1 Nuestros servicios (102-2)

Brindamos servicios de agua potable; alcantarillado sanitario; y de disposición de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas. A continuación, presentamos el detalle de nuestros servicios:

Servicio de agua potable

- * Sistema de producción que comprende captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada.
- * Sistema de distribución que comprende almacenamiento, redes de distribución y dispositivos de entrega al usuario; conexiones domiciliarias inclusive la medición, pileta pública, unidad sanitaria u otros.

Servicio de alcantarillado sanitario

- * Sistema de recolección que comprende conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores.
- * Sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas.
- * Sistema de recolección y disposición de agua de lluvias.

Servicio de disposición sanitaria de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas.

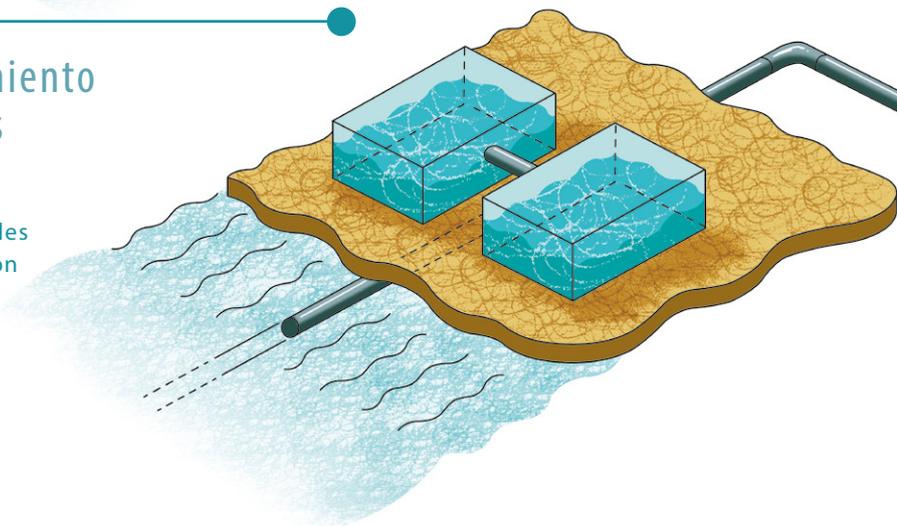
1. Almacenamiento

En las zonas altoandinas del Perú, contamos con 19 lagunas reguladas y 3 represas (Antacoto, Huascacocha y Yuracmayo) que nos permiten almacenar un volumen máximo de 331 millones de m^3 para garantizar el caudal del río Rímac en época de estiaje y asegurar así la continuidad del abastecimiento de agua.



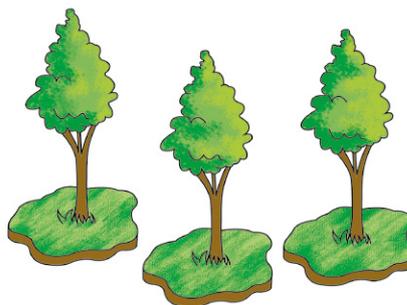
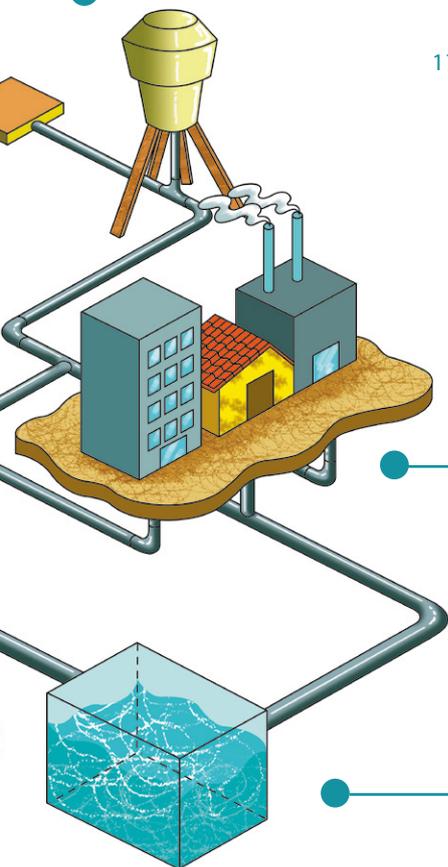
5. Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales

Contamos con 23 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) que en conjunto trataron un caudal $19,2 m^3/s$.



2. Producción de agua potable

Captamos agua superficial de los ríos Rímac y Chillón, y aguas subterráneas de los acuíferos de los ríos Rímac, Chillón y Lurín. Tenemos un sistema de producción que comprende 3 Plantas de Tratamiento de Agua Potable: La Atarjea, Huachipa y Chillón, con capacidad de 17 m³/s, 5 m³/s y 2 m³/s, respectivamente. Adicionalmente contamos con 397 pozos para la extracción de agua subterránea.



3. Sistema de distribución

comprende las redes primarias y secundarias de distribución, estaciones reductoras de presión de agua, cámaras de bombeo y rebombeo, y los reservorios de almacenamiento de agua para la regulación. En 2018, contamos con 14 772 km de redes de agua potable, cuya longitud se incrementa conforme se expande la cobertura del servicio.

4. Sistema de recolección

Involucra las conexiones de alcantarillado, la red de colectores primarios y secundarios que recolecta las descargas de agua (13 408 km), cámara de bombeo de desagües, líneas de impulsión y líneas de conducción que dirigen las descargas hacia las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.

Cobertura del servicio

El ámbito jurisdiccional de Sedapal es toda la población de la provincia de Lima, la provincia Constitucional del Callao y aquellas otras provincias, distritos o zonas del departamento de Lima que se adscriban mediante resolución ministerial del sector Vivienda, cuando haya continuidad territorial y la cobertura del servicio pueda ser efectuada en forma directa por la empresa. (102-4) (102-6)

Con el fin de ampliar la cobertura y acercarnos a la visión de la empresa, ejecutamos proyectos de inversión a corto y mediano plazo. Este propósito está incluido en uno de los objetivos estratégicos 2017-2021, el cual es alcanzar la cobertura universal de servicios de saneamiento en el ámbito de la empresa; y en el objetivo específico 2018 que busca asegurar al 100% la ejecución de inversiones de ampliación de la cobertura.

Asimismo, se encuentra en los siguientes compromisos: Con SUNASS, implantar nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado (PMO 2015-2020, aprobado mediante RCD N°022-205/SUNASS-CD); y con FONAFE, implementar nuevas conexiones de agua potable (Convenio de Gestión 2018).

Un logro importante de 2018 es la actualización del Sistema de Gestión de Proyectos y Obras

para mejorar el seguimiento y gestión de los proyectos de inversión. De esta manera, seremos más eficientes en el uso de los recursos y el tiempo de ejecución de las obras.

En 2018 invertimos un monto total de S/141 219 216,00 para la ejecución de los proyectos de ampliación y renovación de la infraestructura de agua y saneamiento. (203-1) Con ello, hemos realizado 28 327 nuevas conexiones de agua potable y 24 011 de alcantarillado. Esto ha permitido beneficiar principalmente a las familias de los distritos más vulnerables de Lima y Callao que cuentan con una mayor brecha en el alcance de estos servicios.

Para 2018 teníamos previsto iniciar un importante proyecto de infraestructura llamado “Obras de cabecera y conducción para el abastecimiento de agua potable para Lima” el cual se realizaría en los departamentos de Junín y Lima. Este megaproyecto tendría una inversión aproximada de US\$ 600 millones (sin IGV) con el objetivo de ampliar la cobertura de 1,8 millones de personas de los distritos del este y sur de Lima, y mejorar la continuidad del servicio de agua potable a otros 1,8 millones de personas de la zona norte de Lima. Sin embargo, Proinversión ha postergado la fecha de adjudicación del proyecto para el cuarto trimestre de 2019 con el fin de revisar aspectos de reingeniería, sociales y legales, además de actualizar la nueva demanda de agua que redefinirá la infraestructura requerida.

Indicadores de cobertura del servicio

	2018
Total de conexiones de agua potable	1 542 124
Total de conexiones de alcantarillado	1 393 912
Nuevas conexiones de agua potable	28 327
Nuevas conexiones de alcantarillado	24 011

Programa Agua es Vida

En Sedapal somos conscientes que el agua es un derecho de todas las personas. Por ello, buscamos implementar soluciones innovadoras e inmediatas para brindar el servicio de saneamiento a las personas en situación de pobreza que viven en las zonas periurbanas de Lima.

Es así como creamos "Agua es Vida", dirigido a aquellos que no cuentan con servicios de agua y alcantarillado y que no son parte de un proyecto de saneamiento convencional de Sedapal a corto plazo. El programa tiene 2 objetivos:

- * Implementar un sistema integral de solución inmediata de agua y saneamiento ecológico al interior de las viviendas o junto a ellas (intradomiciliario) con la instalación de baños ecológicos secos o con arrastre hidráulico, y un sistema de tratamiento y reúso de aguas grises.
- * Fortalecer las capacidades de la población para el uso y mantenimiento adecuado del sistema mediante capacitaciones y modelos de comunicación local.



En 2018 realizamos 22 talleres a la comunidad beneficiada y sensibilizamos a 581 personas sobre el uso adecuado de las unidades básicas de saneamiento y el reúso de aguas grises para mejorar el medio ambiente.



Modelo de excelencia en la gestión

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

Esquema del modelo de excelencia en la gestión



En el 2018 participamos en el proceso del Premio Nacional a la Calidad, organizado por la Sociedad Nacional de Industrias. Obtuvimos la Mención Honrosa, luego de superar diversas etapas evaluadas por el Comité compuesto por 23 miembros representantes de organismos del gobierno, gremios empresariales, instituciones educativas y organismos técnicos. Alcanzamos una puntuación que nos compromete a continuar mejorando e innovando en el modelo Malcolm Baldrige, orientado a lograr un servicio de excelencia para nuestros clientes y diferentes grupos de interés.

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

Por este motivo, desde 1997, iniciamos con el proceso de certificación del sistema de gestión de la calidad en la Planta de Tratamiento de Agua La Atarjea, basado en la norma internacional ISO 9001:1994. Es en 2006 cuando creamos un sistema de gestión integrado certificado por las normas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) y OHSAS 18001 (Seguridad y Salud en el Trabajo) con el objetivo de controlar, monitorear, prevenir y mejorar de manera estructurada la gestión de las áreas involucradas en el alcance de las normas. Durante los siguientes años hemos incorporado nuevos alcances y nuevas normas a nuestro sistema integrado de gestión.

Cabe destacar que, en 2018, migramos de las normas ISO 9001 y 14001 versión 2008, a la versión 2015. Precisamente por este motivo, en la Semana de Calidad 2018, organizada por la Sociedad Nacional de Industrias, nuestra empresa obtuvo un reconocimiento por haber certificado el Sistema de Gestión Integrado (SGI) en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y recertificado la Normas OHSAS 18001:2007, luego de superar con éxito las auditorías a cargo de la firma TÜV Rheiland Perú S.A.C.

Adicionalmente, venimos implementando la norma ISO 9001 en el Equipo Operación y Mantenimiento de Redes – Ate Vitarte y Equipo Operación y Mantenimiento Redes - San Juan de Lurigancho, la ISO/IEC 27001 (Seguridad de la información) para el proceso de producción del agua en la Planta de Tratamiento de Agua Potable La Atarjea, la norma ISO/IEC 17020 (requisitos que las entidades de inspección deben cumplir) en el Organismo de Inspección de Medidores de Agua Potable y la norma ISO/IEC 22301 (gestión de la continuidad del negocio).



Alcance de nuestras certificaciones

Normas internacionales	Alcances
<div data-bbox="268 647 400 778" data-label="Image">  </div> <p data-bbox="197 842 510 903">ISO 9001: Sistema de gestión de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="628 379 1420 501">▶ Procesos relacionados al tratamiento de agua proveniente de fuente superficial, desde la captación del río Rímac (en las bocatomas) hasta la cámara de distribución a la salida de la Planta N° 2 y los reservorios de Vicentelo y Menacho. <li data-bbox="628 539 1420 628">▶ Desarrollo y ejecución de los procesos relacionados a la gestión del acuífero, mantenimiento y control operacional de estaciones de extracción de las aguas subterráneas. <li data-bbox="628 667 1420 884">▶ Procesos relacionados a la distribución de agua potable por gravedad, desde la salida de la Planta de Tratamiento de Agua Potable La Atarjea (salida de los reservorios Vicentelo, Menacho y Cámara de Distribución a la salida de la Planta N° 2 OVNI) hasta los ingresos a los reservorios y sectores automatizados de la Red Primaria (tuberías de diámetro igual o mayor a 350 mm). <li data-bbox="628 922 1420 1011">▶ Proceso de ejecución de obras que realiza la Gerencia de Proyectos y Obras, desde la formulación del proyecto hasta la entrega de la obra a las áreas operativas (usuarias). <li data-bbox="628 1050 1420 1171">▶ Procesos de lectura, facturación y recaudación por el servicio de agua potable y alcantarillado brindado a usuarios que se abastecen de la red, cuya administración está a cargo de la Gerencia Comercial. <li data-bbox="628 1209 1420 1362">▶ Distribución de agua potable desde la salida de las cámaras de sectorización hasta la entrega a los usuarios finales en la caja de control, y la recolección de aguas residuales desde la caja de registro hasta la entrega a colectores primarios (Equipo Operación y Mantenimiento de Redes - Breña).

Normas internacionales	Alcances
 <p>ISO 14001: Sistema de gestión ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Centro Operativo Principal La Atarjea, donde se incluyen las siguientes operaciones: captación, tratamiento, almacenamiento y rebombeo de agua, actividades administrativas asociadas y el manejo de áreas verdes; así como en la Reserva Ecológica del río Rímac entre la Bocatoma La Atarjea y el puente Huachipa, en las actividades de extracción de aguas subterráneas, mantenimiento del cauce y las áreas verdes, limpieza y mantenimiento de las instalaciones. ▶ Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Carapongo donde se incluyen procesos de tratamiento, laboratorios, oficinas administrativas y áreas verdes.
 <p>OHSAS 18001: Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo</p>	<p>Procesos en el Centro Operativo Principal La Atarjea correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Operación y Mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, laboratorios de planta (biología y fisicoquímica), evaluación de calidad de agua potable y aguas residuales; actividades de talleres de mantenimiento de los equipos de distribución primaria, recolección primaria, aguas subterráneas; calibración y mantenimiento de medidores; actividades de protección y vigilancia, almacenamiento y actividades administrativas de oficina y las asociadas al manejo de áreas verdes.
<p>Alcance ISO/IEC 17025: Requisitos para los laboratorios de ensayo y calibración</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aplica a los ensayos de Primera Parte del Equipo Evaluación de Calidad – Laboratorio de Biología y Laboratorio de Fisicoquímica, para los parámetros de coliformes totales, bacterias heterotróficas, turbiedad y conductividad.

1.2 Desempeño económico

En 2018 tuvimos buenos resultados económicos, alcanzando ingresos ordinarios de S/ 2 085 millones, 8% más que en 2017; también logramos una utilidad bruta de S/ 983 millones, una utilidad operativa de S/ 643 millones y una utilidad neta de S/ 356 millones, 23% más que en 2017. Esto se debió principalmente a la aplicación de la estructura tarifaria por servicios de monitoreo y gestión de aguas subterráneas,

el incremento del volumen facturado y el aumento anual de nuevas conexiones de agua potable. Además, por la optimización de los costos y gastos de la empresa, y la mitigación del riesgo cambiario en las deudas.

Esto trajo como resultado que el EBITDA fuera de S/ 878 millones, 42% más que el periodo anterior, lo que nos permitió mejorar nuestro nivel de endeudamiento y tener la capacidad para asumir los nuevos financiamientos que son requeridos para la ejecución de los programas de inversión de la empresa.

(201-1)

Componente	Comentario	2017 (En miles de soles)	2018 (En miles de soles)
Valor económico directo creado (VEC)			
a) Ingresos (1)	Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos	2 442 423	2 577 684

Sostenibilidad

C2





En 2018 logramos un nivel intermedio en el Grado de Madurez en RSE, de acuerdo a los criterios de evaluación de FONAFE.

En 2018 creamos nuestra Política de Responsabilidad Social que fue aprobada por el Directorio, donde asumimos el compromiso de integrar la estrategia de generación de valor compartido (social, económico y ambiental) en todo el negocio, siempre bajo principios éticos y considerando las expectativas de los grupos de interés.

Además, cumplimos con los lineamientos de responsabilidad social del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y contribuimos con los indicadores internacionales de los Objetivos

de Desarrollo Sostenible de la ONU. Gracias a la gestión de nuestras actividades de responsabilidad social, en 2018 obtuvimos 20 puntos en el Grado de Madurez en RSE, con los cuales nos ubicamos en el nivel 3 (Intermedio) según los criterios de responsabilidad social establecidos en la herramienta de autoevaluación de FONAFE. Con respecto a 2017, hemos aumentado 3 puntos en nuestro Grado de Madurez.

Nuestro enfoque de responsabilidad social tiene 6 ejes estratégicos, en base a ellos elaboramos nuestro Plan Anual de Responsabilidad Social 2018.



Eje	Propósito
Gobernanza y cultura	Promover y fortalecer el gobierno corporativo y la cultura organizacional.
Educación en agua y saneamiento	Fortalecer la estrategia de educación en agua y saneamiento para incrementar su efectividad en enfoque y alcance.
Medio ambiente	Promover acciones de mitigación para reducir el efecto del cambio climático en la sostenibilidad de los servicios que prestamos y movilizar a la ciudadanía acerca de la importancia del cuidado de los ríos Rímac, Chillón y Lurín para la sostenibilidad del servicio.
Servicio al cliente	Fomentar clientes informados y responsables acerca del servicio y los temas clave que generan discrepancia entre la empresa y ellos, y mejorar la calidad de atención de los clientes.
Compromiso y comunicación	Impulsar un sistema de relacionamiento con los grupos de interés prioritarios para Sedapal, para fortalecer la reputación y prevenir situaciones de crisis en la organización.
Gestión de contratistas	Promover el enfoque de responsabilidad social entre los contratistas que prestan servicios para nuestra organización.



Los avances del Plan Anual de Responsabilidad Social y los temas clave de la gestión son abordados en el Comité de Responsabilidad Social, conformado por las principales áreas de la empresa, y le reporta al Gerente General. Uno de los logros de 2018 del Comité de Sedapal fue la elaboración y aprobación de la Política de Responsabilidad Social.

Adicionalmente, Sedapal ha sido designada como integrante del Comité IntegraRSE, que es el Comité de Responsabilidad Social del holding de 30 empresas que pertenecen a FONAFE, con el fin de plantear en conjunto mecanismos, políticas, procedimientos, capacitaciones, pasantías y otras acciones en materia de responsabilidad social para la mejora continua de las empresas estatales.

2.1. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Somos una empresa prestadora de servicios de saneamiento y nuestro rol como actor social es brindar al 100% de pobladores de Lima y Callao acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, lo cual impacta directamente en su calidad de vida al contribuir a la reducción de enfermedades, la promoción de la higiene y el desarrollo.

Desde el core de nuestro negocio contribuimos con el cumplimiento de los indicadores del Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, “Agua limpia y saneamiento”, que impulsa a garantizar la disponibilidad de agua, su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Este objetivo tiene una serie de metas planteadas por la ONU y en Sedapal contamos con indicadores de negocio que nos ayudan a medir nuestra contribución real a este objetivo internacional.



Metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 06 “Agua limpia y saneamiento” (Naciones Unidas)	Indicadores de Sedapal
De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Porcentaje de cobertura del servicio en agua potable: 93,3% (*) ▶ Porcentaje de cobertura del servicio de alcantarillado: 90,2% (*)
De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y <u>las personas en situaciones de vulnerabilidad</u> .	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de nuevas conexiones de agua potable: 28 327 ▶ Número de nuevas conexiones de alcantarillado: 24 011. <p>Las nuevas conexiones se realizan en los distritos de las zonas periféricas de Lima, donde se concentra la población sin servicio de agua potable y alcantarillado.</p>
De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, <u>reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar</u> y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Porcentaje total de agua residual tratada: 92%, cifra similar a 2017.



(*) Cálculo en base a las proyecciones de población del Plan Maestro Optimizado 2014-2019.



Metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 06 “Agua limpia y saneamiento” (Naciones Unidas)

Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento

Indicadores de Sedapal

- ▶ Número de personas que participan en los programas sociales: 202 espacios de diálogo con la comunidad, y 1 073 talleres sobre sensibilización de agua a escolares, la comunidad, empresas y contratistas.

2.2 Cumplimiento del Plan Anual de Responsabilidad Social 2018

En 2018 realizamos todas las actividades previstas en el plan de acción, entre ellas destacan las siguientes actividades:

- * **Educación en agua y saneamiento:** El Programa de Educación Sanitaria tiene como objetivo crear una cultura de uso adecuado del sistema de saneamiento y promover el consumo responsable del agua. En este periodo cumplió 25 años de ejecución y está dirigido a los escolares de Lima y Callao, población organizada (dirigentes vecinales, empresas, entre otros) y a las personas que no cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado. Para más información consultar el capítulo de Comunidad.
- * **Medio ambiente:** En alianza con Aquafondo, realizamos el cálculo de la huella hídrica de Lima para sensibilizar a la población sobre el consumo del recurso hídrico y para tomar acciones de mejoras de manera

interna. Mantenemos casi 130 hectáreas de áreas reforestadas en La Atarjea y en la reserva ecológica del río Rímac, con el objetivo de brindar un pulmón verde a la ciudad. Además, seguimos desarrollando el programa ecosistémico “Sembramos Agua” para recuperar el caudal natural de los ríos. Para más información consultar el capítulo de Medio Ambiente.

- * **Compromiso y comunicación:** Uno de nuestros principales grupos de interés son nuestros colaboradores. Por ello, continuamos implementando programas de formación como Sedapal Educa, que brinda educación alternativa a los colaboradores que no culminaron sus estudios escolares. Además, este año se graduaron las primeras 2 promociones de las carreras técnicas de formación dual que se crearon en alianza con los institutos Sencico y Senati. Para más información consultar el capítulo de Equipo Humano.





En 2018 también nos centramos en difundir a nivel interno nuestra Política de Responsabilidad Social, aprobada por Directorio en el mes de noviembre. Por ello, de la mano de nuestros 25 colaboradores que forman parte de la red de instructores internos, realizamos 10 charlas de sensibilización a las principales áreas de la empresa.

Con el fin de reforzar en la ciudadanía el compromiso con el cuidado del agua, organizamos la Caminata “Juntos por el

agua”, en ocasión del Día Mundial del Agua. La realizamos en coordinación con la Autoridad Nacional del Agua y con el apoyo interinstitucional de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento; el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento; el Ministerio de Agricultura y Riego; el Ministerio de Salud; la Municipalidad Metropolitana de Lima; y Municipalidad del Callao. Logramos una

participación multitudinaria del público y de los colaboradores de las instituciones participantes.

Por otro lado, apoyamos al programa “Angelitos de Cristal”, del Instituto Nacional de Salud del Niño, dirigido a dar apoyo a niños con Epidermólisis Bulosa, una enfermedad genética, no contagiosa que tiene como característica la formación de ampollas y erosiones similares a quemaduras severas. Durante el año recolectamos cerca de 400 kilos de tapitas de plástico que se donaron a este programa que tiene como lema “Dona una tapita, destaca una sonrisa”.

- * **Servicio al cliente:** Brindamos a nuestros clientes la opción de recibo digital para que puedan acceder a su estado de cuenta de manera inmediata, evitando pérdidas de los recibos y consumo de papel. En 2018 contamos con 2 645 afiliados, 98% más que en 2017. Asimismo, contamos con el “Sello producto ahorrador”, una certificación que brindamos a los fabricantes o importadores de productos sanitarios que garanticen que sus productos reducen el consumo de agua en un 30% como mínimo. En 2018 evaluamos 101 productos, los cuales mejorarán el consumo de nuestros clientes y su economía.

2.3 Grupos de interés

Nuestra gestión de responsabilidad social se basa en el diálogo con los grupos de interés por la importancia que tiene la incorporación de sus expectativas en nuestros procesos de mejora continua. Hemos priorizado 9 actores con los que nos relacionamos y a quienes impactamos con nuestras operaciones. Esta priorización nos permite identificarlos, conocer su perfil e intereses, y establecer una estrategia que responda a sus necesidades con el objetivo de crecer juntos en comunidad. (102-42)

Adicionalmente y, de manera transversal, tenemos como tema el medio ambiente por su importancia en la sostenibilidad de nuestra empresa. (102-40)



Grupos de interés de Sedapal S.A.



MEDIO AMBIENTE (FACTOR TRANSVERSAL)

Canales de comunicación con los grupos de interés: (102-43)

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

Grupos de interés	Mecanismos	Periodicidad
 <p>Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Intranet • Reuniones presenciales • Periódicos murales • Revista Integrándonos • Boletín virtual • Reuniones de integración • Conferencia de avances, resultados, acciones y reconocimientos (CARAR) • Reuniones de avances, resultados, acciones y reconocimiento (RARAR) 	<p>Diaria</p>
 <p>Estado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Reuniones presenciales • Llamadas telefónicas • Comunicaciones escritas formales • Eventos interinstitucionales 	<p>Diaria</p>
 <p>Gobierno local</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Reuniones presenciales • Llamadas telefónicas • Comunicaciones escritas formales 	<p>Esporádica, de acuerdo con necesidad</p>

Grupos de interés	Mecanismos	Periodicidad
 <p data-bbox="209 555 528 580">Medios de comunicación</p>	<ul data-bbox="630 400 1070 576" style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Teléfono • Reuniones presenciales • Notas de prensa y comunicados • Redes sociales 	<p data-bbox="1246 475 1321 501">Diaria</p>
 <p data-bbox="220 850 555 876">Proveedores y contratistas</p>	<ul data-bbox="630 715 1098 852" style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Reuniones presenciales • Llamadas telefónicas • Comunicaciones escritas formales 	<p data-bbox="1246 770 1321 796">Diaria</p>

2.4 Temas prioritarios de la gestión 2018 ⁽¹⁰²⁻⁴⁴⁾

Para la definición de los temas materiales utilizamos la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI), versión GRI Estándar. En 2018 hemos continuado trabajando con los 11 temas materiales

definidos el año anterior, debido a que no han ocurrido cambios significativos en la gestión de la empresa ni en el contexto de sostenibilidad.

A continuación, les presentamos el riguroso proceso de identificación de temas materiales que realizamos el periodo anterior en Sedapal.

Proceso de identificación de temas materiales para la elaboración del Informe de Sostenibilidad de Sedapal S.A.

Definición de aspectos materiales e indicadores

Se establecieron 11 aspectos materiales, los cuales fueron validados con 8 áreas de la empresa.

Benchmarking del sector

Se realizó un análisis de la información pública de 3 empresas de saneamiento para identificar sus aspectos clave, indicadores y principales iniciativas.

Diagnóstico del estado de gestión de la responsabilidad social

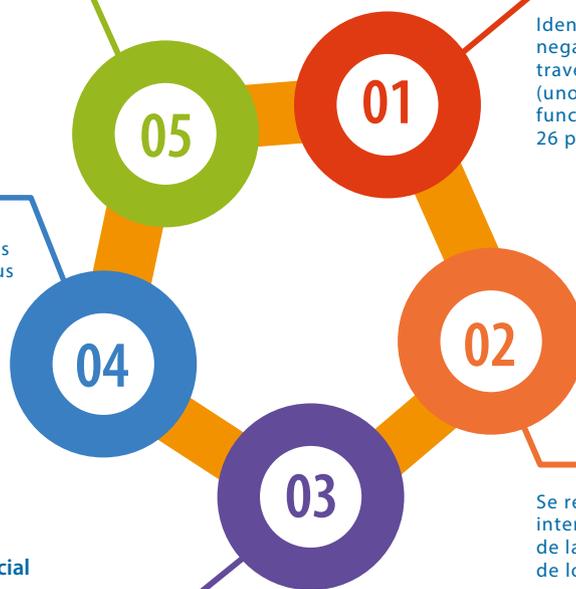
De acuerdo a la información previamente recogida y 5 entrevistas adicionales con áreas, se trabajó un diagnóstico de RS, en base a la herramienta ISO 26000.

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).

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 representantes de los grupos de interés.



Resultado: 11 temas materiales de 2018: (102-46) (102-47)

Tema material	Tipo de cobertura
Buen Gobierno Corporativo	Cobertura interna
Gestión hídrica	Cobertura interna
Cambio climático	Cobertura interna y externa
Gestión de proveedores y contratistas	Cobertura interna
Relacionamiento con la comunidad	Cobertura interna
Atención al cliente	Cobertura interna
Ampliación de cobertura (no cliente)	Cobertura interna
Gestión del riesgo, de desastres y de emergencias	Cobertura externa
Desarrollo de personas	Cobertura interna
Clima laboral	Cobertura interna
Seguridad y salud en el trabajo	Cobertura interna



*Cobertura interna: Si la organización está implicada en la generación de impactos negativos que corresponden al tema material.

*Cobertura externa: Si los impactos negativos son generados por factores externos a la organización.



Retos de la gestión 2019

- * Sensibilizar en responsabilidad social a 1 000 trabajadores de la empresa.
- * Incrementar las actividades del Plan de Responsabilidad Social en función a los ejes de acción y los grupos de interés.
- * Fortalecer la gestión de los ejes “Gobernanza y cultura” y “Gestión de contratistas” en el Plan de Responsabilidad Social Anual 2019.

50%



Ética

C3





SEDAPAL ha elaborado su Código de Buen Gobierno Corporativo seleccionando estándares de las mejores prácticas en el tema.

Las actividades de todos los colaboradores de Sedapal deben estar orientadas a satisfacer los intereses comunes de la organización con el fin de generar bienestar en nuestros clientes. En este sentido, la ética en Sedapal es entendida como el buen comportamiento al servicio de la ciudadanía.

Conocemos los impactos negativos que puede causar la corrupción a nuestra organización tales como la afectación a la reputación, perjuicio económico y obstaculización del logro de los objetivos estratégicos. Por ello, contamos con una estructura jurídica interna y una estrategia a largo plazo que promueven

la integridad y la prevención oportuna de actos ilícitos para alcanzar un buen gobierno corporativo y una gestión transparente y eficiente. Además, por ser una entidad regulada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, participamos de la Red de Lucha contra la Corrupción del sector vivienda, donde reportamos, periódicamente, nuestros avances de la gestión y el cumplimiento de los objetivos del sector.

En 2018 iniciamos las gestiones para lograr la implementación y posterior certificación de la norma internacional ISO 37001 (Sistema antisoborno). [\(102-11\)](#)



Estrategia de gestión del fraude y corrupción

MINIMIZAR LA FRECUENCIA Y SEVERIDAD DE LOS EVENTOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN



GENERAR UNA CULTURA ANTIFRAUDE BASADA EN LOS VALORES EMPRESARIALES

En 2018 la estrategia de gestión de fraude y corrupción tuvo los siguientes objetivos y acciones:

Objetivo general	Acciones e indicadores
<p>Desarrollar acciones preventivas en materia antifraude y anticorrupción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan de gestión de prevención de riesgos en las áreas donde existan mayor posibilidad de incidencias en fraude y corrupción. <i>Indicador:</i> 4 informes entregados a la Alta Dirección sobre los resultados de las acciones del plan de gestión. • Inspeccionar a través de un cronograma de visitas inopinadas en áreas de mayor riesgo de fraude. <i>Indicador:</i> 4 informes donde se identifican los riesgos y se realizan propuestas para innovar en la gestión de los procesos de contratación de bienes y servicios; procesos administrativos, custodia y conservación de los bienes y activos de Sedapal; y procesos comerciales de usuarios de fuente propia. • Revisar los documentos de postulantes a los procesos de convocatorias de personal internas y externas. • Requerir periódicamente a las gerencias la identificación de los posibles puntos de riesgos o ventanas de oportunidad al fraude y a la corrupción. <i>Indicador:</i> 6 informes entregados. • Desarrollar e implementar mecanismos de control antifraude de procesos de contrataciones del Estado. • Identificar los riesgos de corrupción en los procesos de contratación de bienes, servicios y obras del sector. <i>Indicador:</i> 1 informe entregado sobre los riesgos de fraude.

Objetivo general	Acciones e indicadores
<p>Fortalecer acciones vinculadas a la ética de la función pública, promoviendo la transparencia y el compromiso de todo el personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir a través de dípticos la Política Antifraude y Anticorrupción de Sedapal. • Desarrollar charlas y conferencias de sensibilización anticorrupción al personal de la empresa. <i>Indicador:</i> 721 colaboradores sensibilizados en temas de anticorrupción, legales e implicancias en el sector público. • Difundir mensajes éticos y artículos vinculados a la integridad y prevención de la corrupción. <i>Indicador:</i> Correos enviados con información sobre los conceptos de las prácticas ilícitas. • Medición interna de la percepción de la corrupción en Sedapal. • Realizar campañas sobre la lucha contra la corrupción en los Centros de Servicios de Sedapal. <i>Indicador:</i> 7 intervenciones realizadas como parte de la campaña "Inyecta valores, vive sin corrupción".
<p>Propiciar mecanismos de coordinación, capacitación, e intercambio de información con las entidades que ejercen políticas de prevención de la corrupción s de Agua Potable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover alianzas estratégicas a través de convenios interinstitucionales con el Ministerio Público, Proética, Coordinadora Nacional Anticorrupción (CAN) de la Presidencia de Consejo de Ministros, la Comisión de Integridad y Lucha contra la Corrupción del Ministerio de Vivienda, entre otras. <i>Indicador:</i> Coordinaciones con la SUNAT y el Ministerio Público para obtener información que contribuya a reducir los riesgos de fraude.

Adicionalmente, con el fin de trasladar nuestros estándares éticos a los proveedores, incorporamos una cláusula de “Anticorrupción y no participación en prácticas corruptas” en los procesos de selección de bienes, servicios y obras.

En 2018 realizamos una matriz de identificación, evaluación, y control de riesgos de fraude y corrupción. Como resultado, detectamos 19 riesgos significativos en las 14 gerencias y 72 equipos evaluados. En 2019 se aplicarán los controles y las acciones de mitigación correspondientes. (205-1)

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción (205-2) Gobierno corporativo

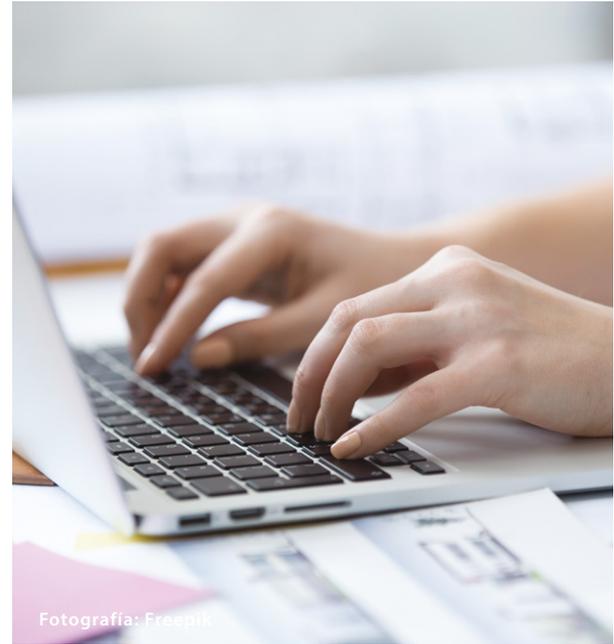
	2018
Número total de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya <u>comunicado</u> las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	14 gerencias
Porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya <u>comunicado</u> las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	100%
Número total de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido <u>formación</u> en anticorrupción y fraude	12 gerencias (con excepción de la Gerencia General y la Gerencia de Auditoría Interna)
Porcentaje de miembros del órgano de gobierno que hayan recibido <u>formación</u> en anticorrupción y fraude	100%

Colaboradores

	2018
Número total de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	2 395
Porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	100%
Número total de empleados que haya recibido formación en anticorrupción y fraude	721
Porcentaje de empleados que haya recibido formación en anticorrupción y fraude	30%

Gestión de denuncias

En Sedapal contamos con canales de denuncia virtuales para los casos que incumplan nuestro Código de Ética, está dirigido a nuestros grupos de interés internos y externos. Estos canales son gestionados por un consultor externo para garantizar la transparencia en el proceso de la denuncia, y los casos presentados son investigados y sancionados por el equipo de Prevención del Fraude. En 2018 recibimos 243 denuncias, de las cuales el 91% han sido atendidas oportunamente. Las medidas correctivas que aplicamos son, en líneas generales, el inicio de un proceso administrativo disciplinario por falta grave del colaborador y la adopción de acciones legales. (102-17) En este periodo, registramos 6 despidos de colaboradores por estos casos. (205-3)



Retos de la gestión 2019

- * Implementar la norma internacional ISO 37001.
- * Tercerizar el Servicio Integral de Atención de Denuncias.
- * Ejecutar acciones de control y mitigación de los riesgos de fraude y/o corrupción identificados en la matriz de riesgos.



3.1. Buen Gobierno Corporativo

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

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

- * **Junta General de Accionistas:** Es el órgano de mayor jerarquía en Sedapal y está conformada por 2 representantes del Estado a través de FONAFE, designados en conformidad con lo establecido en la ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado.
- * **Directorio:** Está conformado por 5 miembros designados en conformidad con la Ley del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado y sus normas modificatorias, reglamentarias y sustitutorias. De acuerdo con las normas internas, ningún miembro del Directorio es independiente. Además, ninguno tiene cargos ejecutivos en la empresa ni están afiliados a grupos sociales. (102-22)



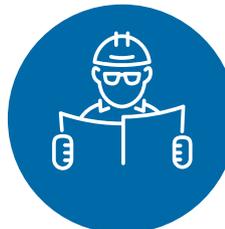
Directorio vigente al 31.12.18

Nombre	Cargos	Periodo en el cargo (1)	Competencias en temas económicos, ambientales y sociales
Jorge Luis Ángel Bustamante Dawson	Presidente del Directorio	22/05/2018 a la fecha	Ingeniero Civil por la Universidad Nacional de Ingeniería. Trabajó en Electroperú, Greinsa, Harza – MWH, ha sido Gerente de Ingeniería de una empresa norteamericana y tiene una empresa de ingeniería. Cuenta con amplia experiencia en proyectos de centrales hidroeléctricas, de diseño y seguridad de presas, sistema de agua y saneamiento, entre otros.
Guillermo Ernesto Maisch Molina	Director	22/05/2018 a la fecha	Ingeniero Civil Hidráulico por la Universidad Nacional de Ingeniería. Trabajó para la actividad privada por 15 años. Fue Gerente de Operaciones para Panamá y Centro América de la empresa Knight Piesold, Gerente General de País en MWH Panamá S.A., estuvo en el Ministerio de Agricultura, realizó trabajos para Sedapal durante los años 1980 y 1990 y tiene experiencia en proyectos hidroeléctricos.

Nombre	Cargos	Periodo en el cargo (1)	Competencias en temas económicos, ambientales y sociales
<p>Juan Alfredo Tarazona Minaya</p>	<p>Director</p>	<p>28/12/2016 a la fecha</p>	<p>Ingeniero Civil con más de 25 años de experiencia profesional, amplio conocimiento del sector saneamiento, 15 años gestionando la EPS de Chavín como Gerente General. Cuenta con una Maestría en Gestión Empresarial, un Diplomado en Gestión de Especialización de Servicios de Agua y Saneamiento en la Universidad ESAN, un Diplomado en Gestión Integrada y Sostenible del Agua en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Ha sido Gerente General de la EPS Chavín y ANEPSSA PERU. Actualmente es miembro del Consejo Directivo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento.</p>
<p>Jaime Eugenio Raygada Sommerkamp</p>	<p>Director</p>	<p>24/07/2017</p>	<p>Licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico, con MBA de la Universidad de Northern Illinois. Cuenta con una certificación Internacional como Director Independiente y un Programa para Directores Corporativos en la Universidad de Harvard. Se ha desempeñado como Gerente General en Protect & Gamble para Perú y Bolivia, UNACEM, PECSA, Redondos, IPAE. Además, tiene una empresa inmobiliaria.</p>

Nombre	Cargos	Periodo en el cargo (1)	Competencias en temas económicos, ambientales y sociales
Mario Celestino Ayala De La Vega	Director	06/11/2018 a la fecha	Cuenta con una amplia experiencia en el ejercicio del Derecho, con especial énfasis en asesoría empresarial e institucional, en organizaciones públicas y privadas, así como en intervención de procesos judiciales a nivel nacional, siendo actualmente Asesor del Despacho Ministerial del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Asimismo, dejó constancia que carece de vínculo laboral, relación comercial, patrimonial o similar con Sedapal y que, al momento de aceptar el indicado cargo, no es director en más de una empresa del Estado.

(1) El director designado asume el cargo a partir de la instrumentalización por la Junta General de Accionistas.





Nuestro Directorio cuenta con un comité, el cual en 2018 cambió su nombre a Comité de Auditoría y Gestión de Riesgos y en este periodo se aprobó su reglamento de funcionamiento. Este comité tiene entre sus principales funciones monitorear y atender las denuncias de los procesos contables, supervisar las auditorías internas y externas y las acciones de control, supervisar y participar en la estrategia de gestión de riesgos, garantizar las buenas prácticas de Buen Gobierno Corporativo, entre otras.

*** Gerencia General:** Es el órgano de administración y gestión de Sedapal. El Gerente General es el funcionario ejecutivo de mayor jerarquía y ejerce la representación legal para la administración y gestión de la empresa.

Sistema de evaluación del Buen Gobierno Corporativo

De acuerdo con la Evaluación del Proceso de Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo, en 2018 nos ubicamos en el nivel de madurez 2, alcanzando un cumplimiento de 53,41%. Si bien continuamos en el nivel 2 de maduración, hay un incremento de 5,38 puntos porcentuales en relación con el año 2017.



Medio Ambiente

C4





El cambio climático afecta la calidad y cantidad del agua disponible para consumo humano.

Nuestro Plan Ambiental 2017-2021 plantea los objetivos y las acciones para prevenir y mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones, y promover la conservación de los recursos naturales, principalmente del agua.

4.1. Gestión hídrica

Tenemos la responsabilidad de administrar de manera eficiente y sostenible el recurso hídrico, por ser el único insumo que nos permite brindar agua potable a toda la población de Lima y Callao, y cumplir con nuestros objetivos organizacionales. Es importante mencionar que,

si bien nuestra gestión depende en gran medida de externalidades como el clima, nuestros planes están dirigidos a reducir dicha vulnerabilidad y a mitigar cualquier impacto de manera oportuna.

Nuestra gestión hídrica abarca toda la cadena de valor: almacenamiento, producción, distribución, recolección de aguas residuales, su tratamiento y la disposición final de la misma.

Almacenamiento

Nuestra principal fuente de agua para abastecer a Lima y Callao es el río Rímac, el cual tiene un caudal irregular, es decir, solo en la época de avenidas



(lluvias) en la sierra central (de diciembre a abril) el río tiene alto caudal y en el resto del año (estiaje) su caudal natural es prácticamente inexistente. Para asegurar la continuidad del abastecimiento de agua durante el año, en Sedapal contamos con infraestructura de almacenamiento en las zonas altoandinas, y un sistema de túneles y canales de derivación para que llegue a la ciudad a través del río Rímac.

Tenemos 3 grandes represas y un sistema de 19 lagunas reguladas para el almacenamiento de agua ubicadas en las zonas altoandinas, a más de 4 000 metros sobre el nivel del mar, en conjunto tienen una capacidad de almacenamiento de 331 millones de m³. En mayo de 2018 alcanzamos el máximo nivel de almacenamiento del año con 318 millones de m³, esto nos permite regular el caudal del río y



garantizar la continuidad del servicio durante el estiaje.

Producción de agua potable

Para el proceso de producción captamos agua de fuentes superficiales y fuentes subterráneas. Nuestra principal fuente de agua superficial es el río Rímac, del cual captamos este año el 80,3% del total de agua producida. Además, contamos con las aguas subterráneas de los acuíferos de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Chilca que constituyen el 19,7% restante.

Este 2018, debido al retraso del inicio de la época de lluvias, en el mes de enero tuvimos que poner en funcionamiento los pozos de contingencia de agua subterránea para complementar el abastecimiento del servicio. Es por este motivo que este periodo extrajimos 10% más de agua subterránea que en 2017.

El tratamiento del agua captada de las fuentes es muy importante para garantizar la salud de la población beneficiada. Por ello, contamos con 3 plantas de tratamiento de agua potable: La Atarjea, Huachipa y Chillón (Concesionada). (416-1)

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

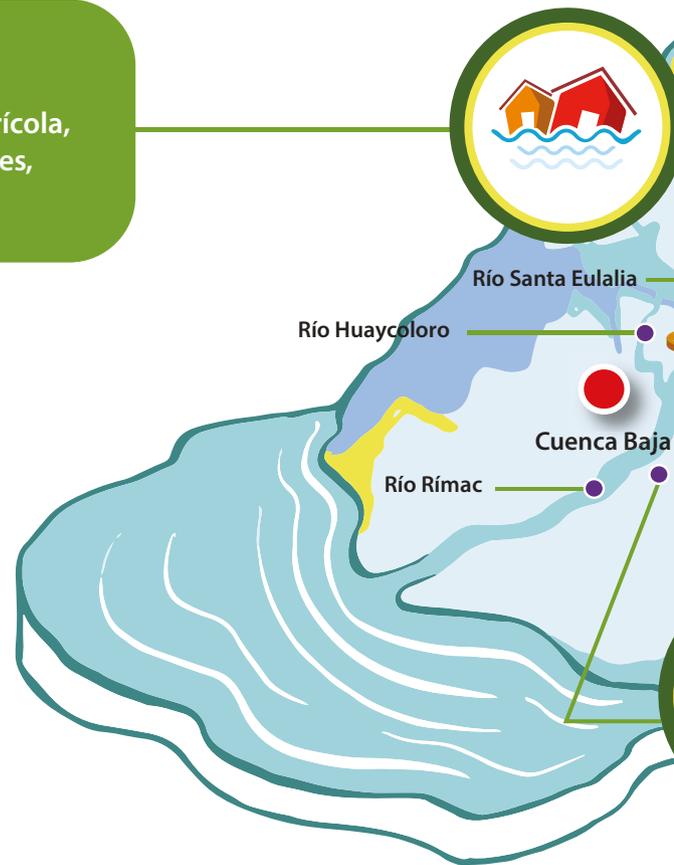
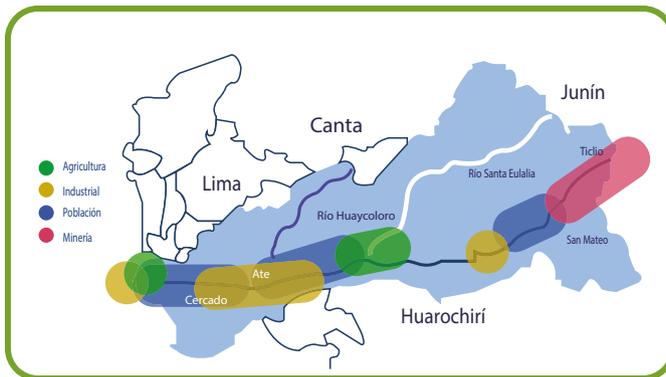
- 1. Captación:** El agua del río Rímac llega a la Planta de Tratamiento de Agua Potable La Atarjea donde se filtran los materiales sólidos.
- 2. Desarenado:** Separa los elementos más densos como la arena que aún permanece en el agua.
- 3. Pre cloración:** El agua recibe una dotación de cloro para reducir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

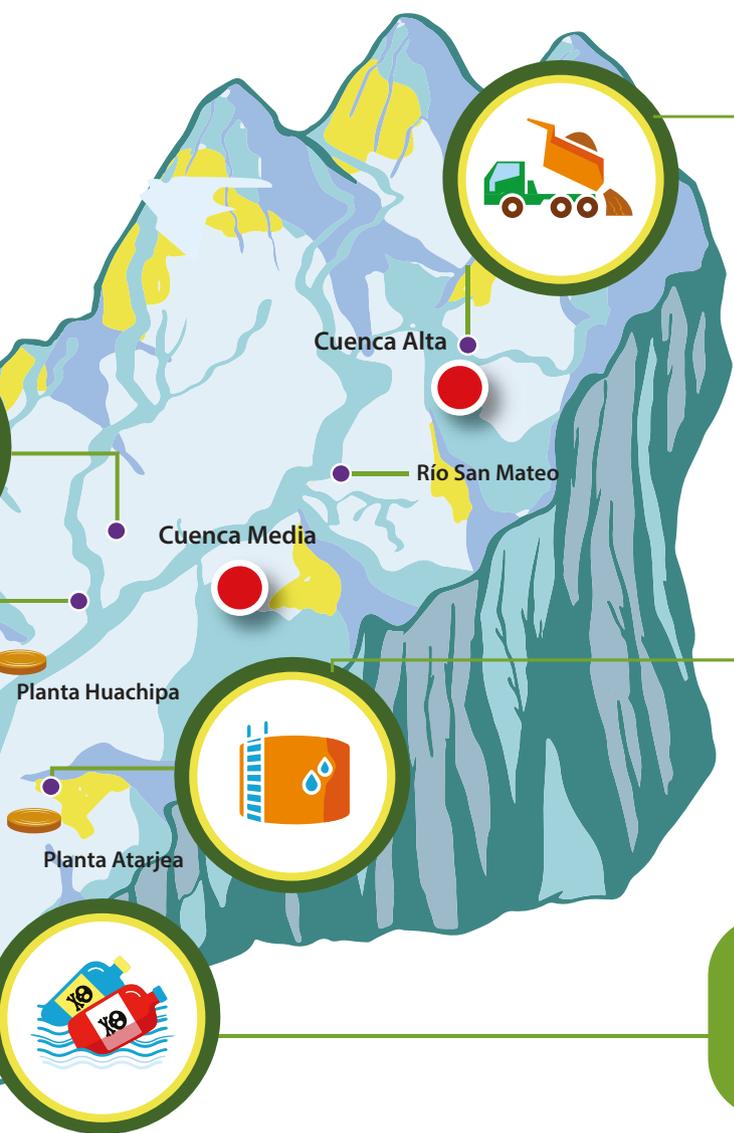


Fuentes de contaminación microbiológica del Río Rímac

CUENCA MEDIA Y BAJA

Contaminación natural (deslizamientos y huaicos), agrícola, industrial, urbana: nutrientes, materia orgánica, metales, contaminación microbiológica.





CUENCA ALTA Y MEDIA

Drenaje de relaves, aguas ácidas, efluentes de industrias minero-metalúrgicas: metales pesados, As, etc.

SEDAPAL

Potabiliza el agua del río Rímac para el consumo humano.

CUENCA BAJA

Efluentes industriales y domésticos: nutrientes, materia orgánica, contaminación microbiológica.

Volumen de producción de agua potable

	2018 (m ³)
Producción total anual	729 326 495
Producción de agua potable superficial	585 548 513
Producción de agua potable subterránea	143 777 982
Pérdida de agua en el proceso de producción	1,77%

Extracción de agua por fuente (303-1)

		2018 (m ³)
Agua superficial	Planta La Atarjea	543 134 319
	Planta Huachipa	41 656 896
Agua subterránea	Acuífero Rímac	96 220 801
	Acuífero Chillón	35 744 111
	Acuífero Lurín	11 344 650
	Acuífero Chilca	663 070

Planta desalinizadora: proyecto de provisión de servicios de saneamiento para los distritos del sur

En Sedapal buscamos innovar en el abastecimiento de agua potable debido a que nos encontramos ubicados en una zona desértica. Por ello, estamos construyendo una planta desalinizadora en el distrito de Santa María del Mar que captará agua del mar y la tratará bajo la modalidad de ósmosis inversa. A través de un proceso de desmineralización y purificación, esta agua quedará apta para el consumo humano.

A la fecha hemos avanzado en un 95% la infraestructura de la obra, en paralelo se están fabricando los equipos que necesitará y está pendiente las instalaciones para su correcto funcionamiento. Se estima que en 2019 esta planta esté lista para beneficiar a los balnearios del sur de Lima. Dada la magnitud de esta gran obra, hasta el momento no hemos registrado eventos sociales ni fatalidades que hayan puesto en riesgo la conclusión del proyecto.

Retos de la gestión 2019

- * Implementar el sistema mecanizado de retención y evacuación de sólidos flotantes al ingreso de los desarenadores en Santa Rosa N°1 y N°2, con la finalidad de evitar la contaminación y saturación de los decantadores y filtros en la Planta de Tratamiento de La Atarjea.

Distribución de agua

El sistema de distribución de agua potable se encarga de llevar el agua hasta los hogares. Está compuesto por redes primarias y secundarias, estaciones reductoras de presión, cámaras de bombeo y rebombeo, y reservorios para el almacenamiento y regulación.

El sistema primario tiene la función de distribuir el agua producida en las Plantas de Tratamiento La Atarjea, Chillón y Huachipa hacia cada distrito. Está conformado por una red de tuberías de 710 km de longitud, cuyos diámetros varían de 350 mm (14") a 2 000 mm (80"). Esta red se complementa con estaciones de control de reservorios, sectores de distribución, macro medición, reductoras de presión, válvulas de línea y estaciones de bombeo.

Para realizar de manera más eficiente la distribución del agua potable, contamos con el Centro de Control SCADA que supervisa y opera a control remoto la entrega de agua y la presión de manera diaria.

Dentro de la gestión de la distribución del agua tenemos un tema clave que es el concepto Agua No Facturada sea por manipulación y/o subregistros de medidores, por el agua que se utiliza para las pruebas hidráulicas, la utilizada por los bomberos, entre otros. En 2018 el agua no facturada fue de 25,13%, cifra similar al año 2017. Este indicador es variable porque involucra diversos componentes, sin embargo, realizamos acciones para reducirlo en la medida de lo posible como instalación de medidores; campañas para evitar la manipulación, robo o vandalización de estos; entre otros.

Indicadores de distribución de agua potable

	2018
Longitud de redes de agua potable (metros)	14 772 128,9
Longitud de colectores (metros)	13 408 496,3

Alcantarillado

El agua residual de nuestros clientes es recolectada por el sistema de alcantarillado para su tratamiento y disposición final. En 2018 contamos con 21 plantas de tratamiento de aguas residuales, bajo la administración directa de la empresa, y con 2 plantas concesionadas que son Taboada y La Chira.

Este año el caudal tratado en las plantas de Sedapal (administración directa) fue de 3,679 m³/s, 32% más que en 2017. De esta agua tratada, el 22% fue reutilizada por terceros para el riego de áreas agrícolas, parques y jardines; y el 13% fue reciclada, es decir, se vertió nuevamente al río Rímac para aumentar la disponibilidad de agua en la fuente. En total, con las plantas de Sedapal y las concesionadas, logramos tratar el 92% de las aguas residuales.

Con el fin de implementar un programa de reúso del agua tratada y sin tratar, en 2018, contratamos un especialista para que recopile y analice la información del suministro de aguas residuales, con el fin de establecer un procedimiento y modalidades de comercialización. En el siguiente periodo informaremos los avances de esta iniciativa.

Asimismo, hemos empezado el proyecto “servicio de integración y comunicación

a distancia de la medición de colectores primarios” con el objetivo de tener acceso en tiempo real e información histórica sobre los parámetros hidráulicos de las aguas residuales que son transportadas por los colectores primarios. De esta manera, podremos tomar acciones oportunas para reparar la falta de capacidad o la necesidad de mantenimiento con el fin de que no ocurran aniegos.

Además, incorporamos 2 nuevas estaciones permanentes de medición de caudales, contando actualmente con un total de 10. Esta es una mejora operativa que nos permitirá conocer el comportamiento hidráulico de los colectores primarios.

Un hecho importante en nuestro compromiso con la sostenibilidad de los recursos es el uso de tecnología de paneles solares para el funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Carapongo. Tiene 15 paneles y 720 celdas solares, que han generado en 2018 una energía acumulada de 1 117 375,71 kwh.

Un reto para nuestra gestión es el cumplimiento de los Valores Máximos Admisibles (VMA) en la descarga de aguas residuales de los usuarios no domésticos, por su relevancia en la conservación de la infraestructura sanitaria y el medio ambiente. Para promover el cumplimiento de la normativa de valores máximos admisibles,

realizamos como primer paso el registro de los usuarios no domésticos que en 2018 alcanzaron la cifra de 4 644 usuarios. Posteriormente, llevamos a cabo 784 monitoreos inopinados, aplicamos 292 pagos adicionales por exceso de concentración de los parámetros y suspendimos

temporalmente el servicio de alcantarillado 65 de ellos. En 2018 contamos con 54,59% de usuarios no domésticos que cumplieron con los VMA, 25% más que en 2017. Cabe señalar que este porcentaje corresponde a una muestra de visitas inopinadas.

Agua residual tratada y reutilizada (303-3)

	Promedio
Caudal de agua residual tratada reutilizada	0,80 m ³ /s
Porcentaje de agua residual tratada reutilizada con respecto a la producción de agua	3,5%

Vertido de aguas residuales tratadas en las plantas de tratamiento administradas por Sedapal (306-1)

	2018 (m ³ /s)
Caudal de agua residual tratada vertido al mar	0,50
Caudal de agua residual tratada vertido al río	2,38
Caudal de agua residual tratada para reúso	0,80
Total	3,68

Vertido de aguas residuales tratadas en las plantas de tratamiento concesionadas (306-1)

	2018 (m ³ /s)
Caudal de agua residual tratada vertido al mar	17,16



Vertido de aguas residuales sin tratamiento. (306-1)

Esta agua residual no recibe tratamiento debido a que los colectores que las derivan no están conectados a plantas de tratamiento de aguas residuales.

	2018 (m ³ /s)
Caudal de agua residual vertido al mar	1,24
Caudal de agua residual vertido al río	0,36
Caudal de agua residual para reúso	0,07
Total	1,67

(306-5)

	2018
Cuerpos de agua que reciben los vertidos de agua sin tratamiento	Río Rímac, río Lurín y el mar (no se encuentran dentro de áreas protegidas)

En 2018 reportamos infracciones impuestas por la Autoridad Nacional de Agua por falta de autorización de vertimientos de aguas residuales, debido a que en ese momento nos encontrábamos en el Programa de Adecuación de Vertimientos y Reúso (PAVER) y, al terminar los plazos del programa y no culminar con

algunas medidas, se impusieron las multas respectivas. Como acción implementada, presentamos los reportes de avance semestral del Registro Único para el Proceso de Adecuación Progresiva (RUPAP), programa del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (DL 1285 y su reglamento). (307-1)

	2018
Valor monetario total de las multas significativas	S/ 200 237
Número total de sanciones no monetarias	7
Número de casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios	Ninguno

Retos de la gestión 2019

- * Optimizar la eficiencia de 10 estaciones de bombeo de aguas residuales mediante la automatización del sistema.
- * Recuperar la capacidad hidráulica de las plantas de tratamiento de aguas residuales José Gálvez, Ventanilla, Ancón y San Bartolo para asegurar el cumplimiento del marco ambiental.
- * Incrementar en 10 000 el número de registros de usuarios no domésticos.

4.2. Cambio climático

Las actividades de Sedapal pueden verse afectadas por los cambios climáticos que ocasionan huaycos, deslizamiento y sequías que dañan las cuencas altas, medias y bajas de los ríos que son fuente de agua para lograr el abastecimiento de agua potable de la población. En ese sentido, se vuelve clave tener una estrategia que prevenga los riesgos y asegure el abastecimiento todo el año.

Esto se refleja en la Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, la cual indica que cada empresa prestadora de servicios debe elaborar un plan de mitigación y adaptación al cambio climático. Este documento será una línea de base para la actualización del Plan Maestro Optimizado, que abarcará iniciativas para reducir el impacto del cambio climático y tiene un horizonte de 30 años.

Los objetivos trazados para 2018 fueron los siguientes:

- * **Medición de Huella de Carbono:** Tiene como objetivo evaluar y mitigar el impacto generado por los gases de efecto invernadero que produce Sedapal.
- * **Adaptación de Sedapal al cambio climático:** Actividades que ejecutará la empresa en los sistemas naturales como respuesta a los

efectos del cambio climático para moderar el daño o determinar la disponibilidad hídrica que posee las cuencas.

- * **Mitigación frente al cambio climático:** Determinar la posibilidad de implementar el uso de energías renovables y más limpias.
- * **Vulnerabilidad frente al cambio climático:** Gestionar la prevención de riesgos por fenómenos naturales extremos e incorporarlos a Sedapal como instrumentos para minimizar la vulnerabilidad en las fuentes de agua.

Como parte de nuestro compromiso controlamos y mitigamos los impactos ambientales que se generan producto de nuestras actividades. En 2018 realizamos las siguientes iniciativas: manejo de los residuos, control de emisiones contaminantes de los vehículos propios y contratados, promovimos el uso de bicicletas para el Centro Operativo Principal La Atarjea, implementamos medidas ecoeficientes para reducir el consumo de los recursos y se continuó con el uso de paneles solares en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Carapongo, entre otros.

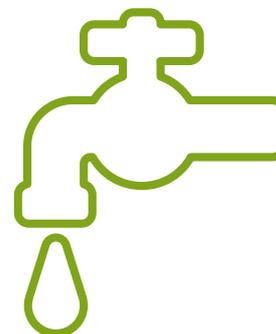
Las acciones relacionadas a la gestión del cambio climático se encuentran en el Plan de Acción Ambiental Cambio Climático, que forma parte del Plan Ambiental de Sedapal

2017-2021. Los avances se evalúan en función al cumplimiento. Al IV trimestre de 2018, la evaluación tuvo un resultado de 89,58%.

Además, continuamos impulsando “Sembramos agua”, nombre del Programa de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos de Sedapal, que tiene como objetivo central la recuperación gradual de la oferta natural en cantidad y calidad del recurso hídrico para las ciudades de Lima y Callao, mediante intervenciones en los ecosistemas naturales de las cuencas de los ríos Chillón, Rímac, Lurín y parte del Mantaro. Los tipos de proyectos a desarrollar son: de restauración de ecosistemas, calidad de agua, adaptación al cambio climático y fortalecimiento de capacidades.

En 2018 se ha formulado el proyecto “Recuperación de los ecosistémicos de regulación hídrica en la microcuenca Milloc, distrito de Carampoma-Huarochirí” a nivel de expediente técnico, y los proyectos “Proyecto recuperación de los ecosistémicos de regulación hídrica en la cuenca río Chillón, distrito de Huamantanga” y “Proyecto recuperación de los ecosistémicos de regulación hídrica de la intercuenca de Laraos, distrito de Laraos- Huarochirí, Lima” que se encuentran a nivel de perfil.

Para el proyecto de la microcuenca de Milloc, en 2018, la comunidad campesina de Carampoma aprobó la ejecución del proyecto bajo la



modalidad de núcleos ejecutores. Gracias a este logro vamos a iniciar la conformación del núcleo en esta localidad y empezaremos con capacitaciones y elecciones de los representantes. Además, este año hemos elaborado un proyecto piloto en alianza con Proyecto Agua Clima y Desarrollo (PACyD), Diócesis de Chosica y la Comunidad Campesina de San Pedro de Casta que tiene como objetivo restaurar una parcela de bofedales e incrementar la recarga de agua superficial a través de la construcción de cercos, recuperación y construcción de Amunas. Este es un sistema prehispánico de siembra y cosecha del agua. Asimismo, este proyecto será complementado con fortalecimiento de capacidades de la comunidad para la gestión del proyecto.

En 2018 fuimos reconocidos por el Ministerio del Ambiente como una Institución Pública Ecoeficiente Modelo Eco IP 2018, por nuestro compromiso en la implementación de medidas de ecoeficiencia, con mención en el componente institucionalidad, cultura de ecoeficiencia y medidas técnico operativas.

Emisiones generadas

	Toneladas métricas de CO ² equivalentes
Volumen de las emisiones directas de GEI	157 694 TnCO ²

(*) Estas emisiones son del periodo 2017. Las de 2018 se encuentran en elaboración.



Consumo de energía

	2018
Consumo total de electricidad	4 900 624 Kwh
Consumo total de combustible	18 789 gls de gasohol 207 037 gls de diésel
Consumo total de fuentes renovables	1 117 375,71 kwh energía acumulada

Consumo de agua

	2018
Consumo de agua potables en áreas administrativas (los 7 Centros de Servicio y el COP Atarjea)	125 455,02 m ³

Generación de residuos Residuos peligrosos



Residuos	Unidad	Cantidad 2018
Cartuchos y tonners Lexmark, cartuchos y tonners otros, cintas, pilas.	Unid.	34 065
Kits de mantenimiento, baterías, fluorescentes, residuos industriales, sobres DPD, residuos biocontaminados, plásticos de laboratorio.	kg	22 508,309
Aceite industrial y dieléctrico.	Gal	1 467,05

Residuos no peligrosos

Residuos	Unidad	Cantidad 2018
Medidores	Unid.	120 811
Papel blanco, cartón, botella de plástico de vidrio, papel periódico, chatarra de PVC y metálica, residuos de barrido, de áreas verdes, residuos de asfalto	kg	1 526 793,37
Desmante, residuos de PTAR's.	m ³	165 329,43
Desmante, lodos de Hidrojet y máquina de balde, sólidos gruesos.	TM	8 850,44

Retos de la gestión 2019

- * Continuar con el cálculo anual de huella de carbono.
- * Realizar un estudio de ciclo de vida en los procesos de extracción de aguas subterráneas.

Gestión del riesgo, de desastres y de emergencias

Nuestra gestión nos permite identificar oportunamente, prepararnos y reducir los riesgos producidos por el cambio climático que pueden generar daños en las instalaciones

e infraestructuras de agua potable y alcantarillado, incrementar el presupuesto, perjudicar el abastecimiento de agua a Lima y Callao, entre otros. Este trabajo tiene como base la investigación para realizar mejoras e innovaciones en el diseño y ejecución de las infraestructuras. (102-11)



Un hito importante del año es que se aprobó el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres, el cual tiene como objetivo brindar soporte a nivel operativo y estratégico, en base a los procesos del sistema nacional de gestión del riesgo de desastres.

A continuación, presentamos los objetivos específicos 2018 del plan, de los cuales alcanzamos un 91% de ejecución del fondo de reserva para gestión de riesgos y desastres.

- * Promover una cultura de prevención ante riesgos de desastres al personal de Sedapal.
- * Garantizar la implementación de los componentes de los procesos de gestión del riesgo de desastres mediante la elaboración de planes específicos, procedimientos y protocolos.
- * Organizar los niveles de respuesta y comunicación ante situaciones de desastres.

- * Establecer los medios y mecanismos de comunicación internos y externos antes, durante y después de situaciones de desastre.
- * Organizar y promover una respuesta temprana en situaciones de desastre.

Este año, a nivel financiero, ejecutamos el fondo de reserva para gestión de riesgos y desastres, y se mantiene la cobertura de seguro ante posibles daños en infraestructura causados por fenómenos naturales.

Y a nivel de cultura, realizamos un simulacro nocturno para las áreas operativas de toda la empresa y coordinamos la implementación del taller de gestión de riesgos que será ejecutado en 2019 para todos los colaboradores de Sedapal.

Retos de la gestión 2019

- * Ejecutar el 100% del fondo de reserva para gestión de riesgos y desastres.
- * Articular el Plan de Operaciones de Emergencias a nivel empresa.
- * Simulacro de emergencia operativo.

A large group of Sedapal staff members, including men and women of various ages, are posed on a stone staircase. Many are waving their hands. Two blue water drop mascots are visible: one on the right side of the group and one in the foreground wearing a gold medal. The background shows a building and greenery.

Equipo Humano

A large blue circle containing the white text "C5".

C5





Se busca potenciar las competencias que requiere el equipo para alcanzar la metas estratégicas y operativas de la organización.

Contamos con un equipo de 2 395 personas, conformado por 3% de funcionarios, 65% de empleados y 32% de obreros. A su vez, tenemos una distribución por género de 75% hombres y 25% mujeres.

Es política de nuestra empresa fomentar el desarrollo personal y profesional de todo nuestro personal. Lo realizamos a través de los estudios de especialización para que estén en

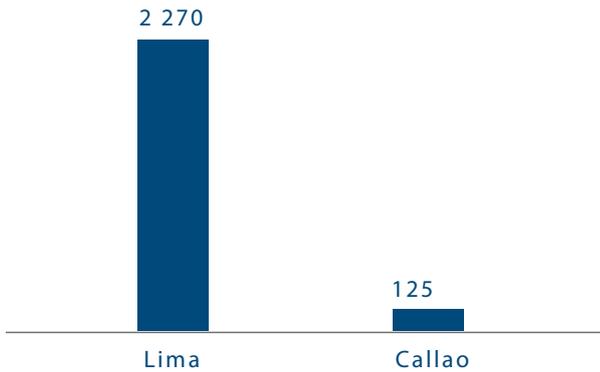
la capacidad de innovar constantemente en el ejercicio de su trabajo.

Asimismo, nos preocupamos por brindarles un ambiente de trabajo seguro, saludable y con buen clima laboral. Esto es de suma importancia porque tenemos un grupo de 32% de obreros que realiza diariamente actividades en campo y es nuestra responsabilidad garantizarles un trabajo que respete sus derechos.

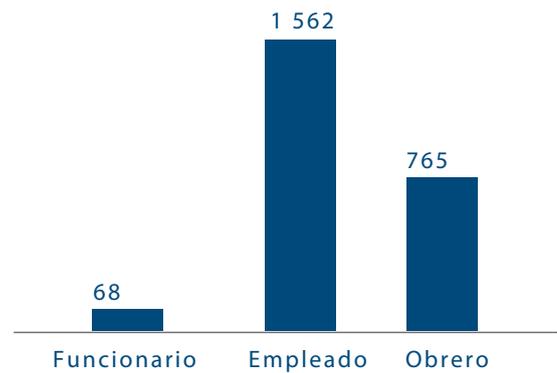


Demografía de colaboradores (102-8)

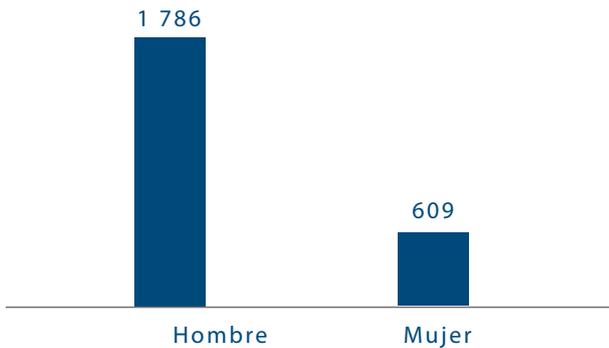
COLABORADORES POR UBICACIÓN



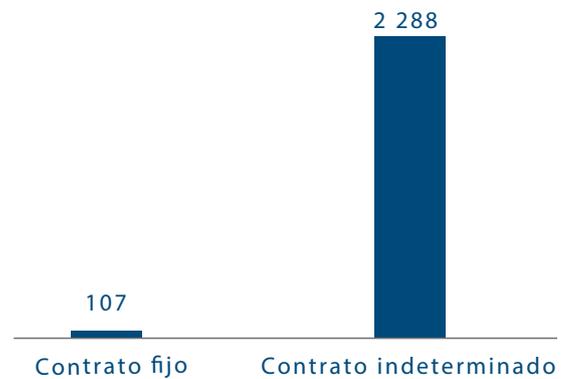
COLABORADORES POR CATEGORÍA LABORAL



COLABORADORES POR GÉNERO



COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO





5.1. Formación

Nuestro Plan de Fortalecimiento de Capacidades tiene como objetivo mantener a nuestros colaboradores en constante aprendizaje y actualizados en los temas clave para la empresa. La formación es importante para nosotros porque nos permite tener un personal capacitado en las necesidades reales de la empresa, con mayores competencias para el logro de los objetivos institucionales y con la capacidad de enseñar a sus pares.

A continuación, presentamos los objetivos del Plan de Fortalecimiento de Capacidades, los cuales guiaron nuestra gestión en el periodo 2018:

- * Mejorar la competitividad de Sedapal dotando a sus recursos humanos de conocimientos, habilidades y actitudes para un adecuado desempeño del trabajo.
- * Promover el compromiso e identificación del personal, con incidencia en el desarrollo

de las habilidades blandas y los valores institucionales.

- * Fomentar la creatividad e innovación en los procesos de cada una de las áreas de la empresa promoviendo así al crecimiento y desarrollo sostenido basado en la implementación de nuevos procedimientos.
- * Propiciar la adaptación de los colaboradores de la empresa a las innovaciones tecnológicas, a los cambios del entorno y a la globalización fomentando el aprendizaje continuo.
- * Promover el desarrollo profesional y personal de los trabajadores coadyuvando a su realización y satisfacción, en concordancia con los objetivos de Sedapal.
- * Consolidar una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo que provea un ambiente cómodo y seguro que facilite el cumplimiento de las funciones del personal.

Para cumplir con estos objetivos, como primer paso, llevamos a cabo un diagnóstico de necesidades de formación en el que se determinó las prioridades de capacitación teniendo en cuenta los procesos organizacionales, los objetivos del negocio

y la necesidad real de los colaboradores. Esta identificación de necesidades estuvo a cargo de todas las gerencias y jefaturas para reflejar a todo el equipo. Como resultado, se definieron los temas de capacitación que se desarrollarían en 2018 a través de los cursos internos, externos y las becas. Las capacitaciones realizadas se categorizan en temas de gestión, técnicas, desarrollo humano, inducción, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Gracias a ello, en 2018 alcanzamos muy buenos resultados:

- * 93,03% en cobertura de capacitación, 11 puntos porcentuales más que en 2017.
- * 34,40 horas hombre promedio de capacitación, 6% más que en 2017.
- * 76 635 horas de formación ejecutadas, 14% más que en 2017.
- * 347 eventos de formación ejecutados.
- * 12 becas otorgadas para estudios al exterior, 20% más que en 2017.
- * 86,68% de grado de aprendizaje de los colaboradores, 6,68 puntos porcentuales más que la meta establecida.

- * 90,40% de grado de satisfacción de los participantes, 5,4 puntos porcentuales más que la meta establecida.

Por otro lado, continuamos con nuestra meta de lograr la Certificación por competencias laborales, a través de nuestro convenio con Sencico, en un grupo de 146 trabajadores pertenecientes a la Gerencia de Producción y Distribución Primaria, y a la Gerencia de Servicios Centro. Este es un reconocimiento formal, público y temporal sobre los conocimientos, habilidades y actitudes que hayan adquirido nuestros colaboradores de manera empírica. El objetivo en 2018 fue evaluar para certificar a dicho personal operativo en dos perfiles ocupacionales: Producción de Agua Potable y Distribución de Agua Potable.



Formamos a los profesionales que el sector necesita

Como líderes del sector de saneamiento en el Perú, tenemos la responsabilidad de contribuir a fortalecer el desarrollo de capacidades técnicas que demandan nuestras actividades para profesionalizar las labores de nuestro equipo operativo. Por este motivo, en alianza con los institutos Sencico y Senati, creamos 2 carreras técnicas dirigidas a nuestros colaboradores operativos que cuenten con secundaria completa y no tengan formación técnica en saneamiento.

Con gran orgullo, en noviembre de 2018, se graduó la primera promoción de técnicos en gestión de redes de agua potable y de aguas residuales en Sencico (23 graduados, entre ellos 1 mujer) y de técnicos en tratamiento de agua en Senati (24 graduados, entre ellos 2 mujeres). Los participantes pertenecen a las gerencias de Producción y Distribución Primaria, de Aguas Residuales y de Servicios.

Este programa se llevó a cabo gracias al apoyo de la Cooperación Alemana; al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; y a las gerencias internas por su participación en la elaboración de las mallas curriculares de los cursos.

Sedapal Educa

En Sedapal contamos con 305 colaboradores que no han culminado la educación escolar. Para ellos hemos diseñado este programa, con el objetivo de darles la oportunidad de terminar sus estudios a través de la Educación Básica Alternativa (EBA) con facilidades que les permitan continuar con sus labores dentro de la empresa.

A la fecha, hemos beneficiado a 113 colaboradores desde 2013 (29% del grupo objetivo) y continuamos trabajando con la sexta promoción. De esta manera, contribuimos a reducir la brecha educacional de nuestro equipo y los ayudamos a ser más competitivos en el mercado laboral.

Adicionalmente, medimos los avances y crecimiento de nuestros colaboradores a través de las evaluaciones de desempeño. En 2018 realizamos esta evaluación al 95%

de nuestro equipo. Aquellos que tengan una calificación baja, recibirán reforzamiento en las habilidades con mayores oportunidades de mejora.

(404-3)

	Género		Categoría laboral		
	Hombre	Mujer	Funcionarios	Empleados	Obreros
Colaboradores que recibieron evaluación de desempeño	75%	25%	3%	64%	33%

Indicadores de formación (404-1)



	2018
Horas hombre de capacitación (promedio)	34,40

	Género		Categoría laboral		
	Hombre	Mujer	Funcionarios	Empleados	Obreros
Número de personas capacitadas	1 610	597	75	1 453	679
Total de horas de capacitación	53 760	22 875	5 066	56 381	15 188
Total de horas promedio de formación	33,39	38,32	67,55	38,80	22,36

Retos de la gestión 2019

- * Lograr la certificación de Competencias Laborales (Convenio Sedapal-Sencico).
- * Lograr el interés de los colaboradores para la continuidad del Programa de Educación Básica "Sedapal educa".
- * Dar continuidad a las carreras técnicas - aprendizaje empresarial.



5.2 Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo es uno de nuestros pilares porque contribuye a promover el bienestar de nuestro personal y es parte de nuestro compromiso con ellos. En el desarrollo de nuestras actividades, están intrínsecos diversos riesgos laborales, tales como peligros químicos, mecánicos, biológicos y locativos, los cuales pueden afectar la salud e integridad de nuestro equipo de trabajadores.

Por ello, contamos con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo certificado por la norma internacional ISO 18001, que se alinea a nuestro sistema integrado de gestión, a las leyes y normas nacionales. Este sistema cuenta con herramientas de gestión para prevenir, controlar y eliminar los posibles riesgos, y promueve una cultura de prevención y comportamientos seguros en el personal. En todo este proceso se impulsa la participación de las organizaciones sindicales y está presente el Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo y los 15 subcomités. (102-11) (403-1)

Lineamientos de la política de Seguridad y Salud en el Trabajo



En 2018 nuestro plan anual tuvo los siguientes objetivos que guiaron la gestión:

- * Evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas legales en seguridad y salud en el trabajo.
- * Mejorar la metodología de evaluación de riesgos.
- * Estandarizar lineamientos para la gestión de seguridad y salud en el trabajo en contratistas y servicios por terceros.
- * Estandarizar la metodología de investigación de accidentes/incidentes.
- * Identificar actos y condiciones subestándares para prevenir la ocurrencia de accidentes.
- * Mejorar la gestión del sistema de respuesta a emergencia.
- * Prevenir accidentes por contacto con sustancias y materiales peligrosos.
- * Asegurar que trabajadores de Sedapal y personal contratista reporten incidentes, actos y condiciones subestándares.
- * Sensibilizar al personal en los estándares y beneficios de los equipos de protección a fin de generar hábitos y conductas que contribuyan a la creación de una cultura de seguridad, salud y autocuidado de los trabajadores.
- * Evaluar los agentes ocupacionales a los que se expone el personal a fin de evitar afecciones a su salud.

Principales acciones en salud laboral

Principales riesgos a la salud	Acciones para minimizarlos
<ul style="list-style-type: none"> * Riesgos químicos por inhalación de gases tóxicos y partículas. * Riesgos biológicos por inhalación o contacto cutáneo. * Riesgos físicos por exposición a la radiación solar y el ruido. * Riesgos ergonómicos por manipulación manual de cargas, posturas forzadas y movimientos repetitivos. * Riesgos locativos y oftalmológicos. * Riesgos psicosociales por trato directo con personas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Evaluación médico ocupacional de ingreso, periódico y retiro. * Evaluación médico ocupacional para trabajadores que laboran en aguas negras. * Visitas a los colaboradores que laboran en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales. * Seguimiento y control médico, sobre todo a los colaboradores que tengan una restricción señalada en el examen médico ocupacional. * Vigilancia de vacunación contra el tétano, hepatitis B y la influenza. * Campaña de salud en los 7 centros de servicios y en el Centro Operativo Principal La Atarjea para descarte de diabetes, vacunación, nutrición y endocrinología. * Entrega de protectores solares y repelentes.

Indicador de trabajadores con riesgo a enfermedades (403-3)

En el periodo de mayo a diciembre, realizamos 1 399 evaluaciones médico-ocupacionales a nuestros colaboradores. Como resultado, identificamos que el 44% se encuentra apto para realizar sus labores y el 56% presenta algún tipo de restricción. Entre las restricciones

más recurrentes están el uso de lentes correctores, llevar a cabo trabajos esforzados y en ciertos niveles de altura, trabajar con cables eléctricos, cargar peso y estar en contacto con polvo y ruido. A este último grupo lo derivamos con un médico especialista y brindamos recomendaciones a sus jefes para garantizar la preservación de su salud en el desarrollo de sus actividades.

	2018
Número de colaboradores con alto riesgo de padecer enfermedades laborales.	788
Porcentaje de colaboradores con alto riesgo de padecer enfermedades laborales.	56%



Principales acciones en seguridad laboral

Principales riesgos a la seguridad	Acciones para minimizarlos
<ul style="list-style-type: none"> * Peligros químicos por fuga de gas cloro, pinturas y humo metálico. * Peligros mecánicos por tránsito vehicular, uso de maquinaria pesada y herramientas de poder. * Peligros locativos y biológicos 	<ul style="list-style-type: none"> * Identificación de peligros y evaluación de riesgos. * Dotación de equipos de protección personal como respiradores, cartuchos, chaleco reflectivo, guantes, cascos botines y guardapolvos. * Implementación del Sistema de Atención de Emergencia (Equipo de protección respiratoria autocontenida y traje de protección química nivel A). * Instalación de sistemas de extracción de gases. * Elaboración e implementación de procedimientos de trabajo (Fugas de gas cloro, derrame de sustancias químicas y residuos sólidos, señalización, maquinarias, entre otros). * Instalación de sistemas de control colectivo como letreros, conos, cilindros, mallas, parantes, cinta y vigías en las vías de tránsito. * Implementación de sistemas de ingreso a buzones con el uso de la tecnología Brazo Davit, un equipo utilizado para descender con seguridad al personal a espacios confinados y con herramientas para su rescate oportuno.

En 2018 estuvimos enfocados en promover la participación de nuestros equipos y su involucramiento en la cultura de prevención en seguridad y salud laboral dentro de la empresa. Para ello, realizamos diversas campañas informativas, campañas de ergonomía en el trabajo, capacitaciones de acuerdo con la ley y en base a los riesgos de cada puesto de trabajo, reforzamiento de la comunicación mediante inspecciones de actos y condiciones reportados, juegos para identificar peligros y riesgos, entre otros. Como resultado de estas

acciones, en 2018 realizamos 6 190 horas de capacitación, 58% más que en 2017.

Asimismo, extendemos nuestros estándares a los contratistas a través del cumplimiento de nuestro Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la normativa nacional y la exigencia en la contratación de seguros complementarios de riesgos (SCTR). Estos requisitos están indicados en los términos de referencia de todos los contratistas y proveedores.

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

Con las acciones realizadas, en 2018 la tasa de frecuencia de accidentes se redujo en 5% y los días perdidos en 92% con respecto a 2017.

	2018
Tasa de frecuencia de accidentes	10,28
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales	0
Tasa de días perdidos	525
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0

Retos de la gestión 2019

- * Reforzar la gestión a través de la supervisión de actividades de riesgo y de seguimiento a la gestión de contratistas, servicios y otras modalidades contractuales.
- * Ampliar el alcance de los procedimientos estándares de trabajo seguro para actividades de alto riesgo.
- * Implementación del Programa Calidad de Vida para hacer seguimiento a la salud de los trabajadores.



5.3. Clima laboral

El factor humano es importante para el logro de los objetivos empresariales. Por ello, promovemos que los trabajadores sientan satisfacción con su desarrollo, su ambiente de trabajo y que estén motivados en la mejora continua. Somos conscientes que, como toda empresa, la carga laboral o la inequidad en la distribución es un riesgo que puede generar insatisfacción en el personal. En este sentido, estamos desarrollando un estudio de carga y redimensionamiento laboral con una consultora externa, con el fin de minimizar nuestro impacto. Asimismo, tenemos programadas actividades que forman parte de la estrategia para mejorar el clima organizacional.

Nuestros objetivos de 2018 fueron los siguientes:

- * Realizar una encuesta para medir el clima laboral y gestionar los resultados de evaluación del desempeño.
- * Elaborar e implementar el plan para mejorar el ambiente físico de trabajo a los equipos Administración Norte, Centro y Sur, y al Equipo Administración y Conservación.
- * Implementar un plan de aseguramiento de la calidad del servicio de comedores y el programa anual de seguridad y salud en el trabajo.

- * Optimizar el programa de inducción institucional y el desarrollo de habilidades directivas.

En este periodo iniciamos aplicando la encuesta de clima laboral a una muestra de 937 colaboradores, 40% del total, es decir, 10 puntos porcentuales más que la meta establecida. En esta encuesta obtuvimos como resultado una satisfacción de 70,7%, 2% más que en 2017.

Según los resultados cualitativos de la encuesta, los aspectos con mayor puntuación y que generan orgullo en los colaboradores son: valores e imagen institucional (84,9%), organización en el trabajo (83,2%) y satisfacción en el puesto de trabajo (75,6%).

Por otro lado, hemos identificado los temas que generan mayor insatisfacción a nuestros equipos como las compensaciones y prestaciones (59,7%), capacitación y desarrollo (60,4%), y participación y relaciones laborales (62,2%). Estos aspectos son extrínsecos al colaborador y forman parte de las políticas de la empresa, por ese motivo serán revisados para identificar si hay oportunidades de mejora que beneficien a nuestro personal.

Realizamos diversas acciones que nos permitieron cumplir con nuestros objetivos



como el diagnóstico de necesidades de cada Centro de Servicios para identificar mejoras en el ambiente físico de trabajo, el plan de aseguramiento de comedores y el programa de inducción. Junto con el Equipo Seguridad e Higiene Ocupacional, realizamos un diagnóstico de la gestión de seguridad y salud en el trabajo y se implementó el plan anual de capacitaciones;

y con el Equipo de Capacitación desarrollamos 2 talleres para fortalecer las habilidades blandas de los gerentes y jefes. Por último, este año realizamos un estudio de cultura organizacional que nos permitirá identificar la ruta para continuar fortaleciéndola en base a los nuevos valores de la organización.

Retos de la gestión 2019

- * Alinear el estudio de clima laboral a la metodología establecida por FONAFE.
- * Implementar el alineamiento cultural tomando como base los nuevos valores de la empresa aprobados por el Directorio.
- * Alinear el procedimiento de evaluación del desempeño al modelo establecido por FONAFE.

5.4. Igualdad de género

Contamos con 609 trabajadoras mujeres que representan el 25% del total del personal. Además, 21% de los cargos de confianza/directivos son mujeres (14, de 68), y 26% de jefes por encargo también (09 mujeres de un total de 34).

Conforme a la ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, en Sedapal promovemos lineamientos y una cultura laboral que garantice el pleno ejercicio de los derechos de hombres y mujeres por igual.

En 2018 creamos el Comité para la Igualdad de Género que tiene como objetivo velar por la equidad en todos los ámbitos de la organización. Asimismo, alineado a las políticas

nacionales, elaboramos el plan anual 2018 para la reducción de brechas de género, el cual fue aprobado por la Gerencia General y entregado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

En cumplimiento con nuestro plan anual, en este periodo realizamos las siguientes actividades:

Marco normativo:

- * Incluimos en el Código de Ética y Conducta el acápite que prohíbe ejercer presión, amenazas y/o acoso sexual o de otra índole que pueda afectar la dignidad del personal. Contamos con un correo electrónico denunciasrrhh@sedapal.com.pe para recibir estas denuncias de manera anónima, las cuales son evaluadas y sancionadas según corresponda.

- * Elaboramos los lineamientos para la utilización de un lenguaje con enfoque de género, el cual fue informado a las gerencias y equipos.

Cultura:

- * Difundimos, a través de los medios de comunicación interna, mensajes a todo el personal para fortalecer la cultura de respeto y la valoración de las diferencias de género. Los temas que abordamos fueron el lenguaje inclusivo y su normativa, hostigamiento sexual, uso del canal de denuncias, discriminación de género, igualdad de oportunidades y prevención de la violencia de género utilizando el toxímetro (herramienta digital del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que ayuda a identificar señales de riesgo de violencia de género en la relación de pareja).
- * Realizamos 6 charlas para promover el uso del lenguaje inclusivo en el personal del Centro de Servicio Villa El Salvador, Centro de Servicios Breña, Centro de Servicios San Juan de Lurigancho y en la sede principal La Atarjea.
- * Incorporamos en la agenda de los comités de gerentes/jefaturas y en las reuniones internas

de avances, resultados y recomendaciones, la evaluación y logros sobre la igualdad de género en la organización.

- * Facilitamos el otorgamiento de licencias de maternidad y paternidad. En 2018 brindamos 16 licencias por maternidad y 29 por paternidad.

Infraestructura:

- * Mejoramos los ambientes de los lactarios que están instalados en los Centros de Servicios y en la sede principal, con el fin de brindar mayores facilidades a las mujeres lactantes durante su horario laboral.

Formación:

- * En el mercado laboral de saneamiento no hay una presencia significativa de mujeres ocupando puestos operativos. Por este motivo, en nuestras carreras técnicas con Senati y Sencico, se abrió la oportunidad para contar con especialistas técnicas mujeres en el rubro. En este periodo tuvimos 2 mujeres egresadas de Senati y 1 de Sencico, buscamos incrementar esta cifra progresivamente.



Unidos al Equipo Comercial Sedapal Surquillo, luego

A36 - 8	VP7 - 11	A37 - 6
A36 - 8	A37 - 6	A37 - 6

Cientes

C6





Nuestra meta es ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio de atención y acercarnos a ellos a través de diferentes canales.

Ofrecemos a nuestros clientes servicios básicos importantes para la conservación de la vida y la salud. El suministro de agua potable y el acceso al alcantarillado impactan de manera positiva en la calidad de vida de nuestros clientes al reducir el riesgo de enfermedades sobre todo en la población más vulnerable, brinda oportunidades de desarrollo y genera ahorro de tiempo y recursos.

A diciembre 2018, el número de conexiones de

agua potable fue de 1 542 124 en Lima y Callao y 2 670 200 unidades de uso. Es necesario precisar que una conexión puede atender a más de una unidad de uso o vivienda, como es el caso de los edificios o condominios multifamiliares.

El número de conexiones y unidades de uso se incrementa cada año como resultado de la ejecución de los proyectos de ampliación de la cobertura, la recepción de obras de terceros y el programa de ventas individuales.



Tipo de Clientes

Social: organizaciones de base (0,4%)

Doméstico: viviendas residenciales (93,1%)

Comercial: empresas (5,5%)

Industrial: fábricas (0,6%)

Estatal: entidades gubernamentales (0,4%)

Canales de atención

En 2018 contamos con los siguientes canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales. Cabe destacar que, respondiendo a las necesidades de nuestros clientes, este año se ha puesto foco en la atención virtual y se crearon dos nuevos canales a través de YouTube e Instagram.

Presencial

Centros de servicios: Contamos con 7 centros de servicios y 8 agencias en todo Lima y Callao para que los usuarios puedan acercarse a hacer sus consultas de acuerdo con la zona donde se ubica su conexión.

Telefónico

Aquafono (317 8000): Atiende las 24 horas del día los 7 días de la semana para brindar una atención oportuna al cliente sin salir de su hogar.

Línea gratuita de denuncias (0800 16300): Recibe las denuncias de los usuarios, las cuales son evaluadas y resueltas por el equipo encargado.

Virtual

Sedanet: Es el correo electrónico de Sedapal creado exclusivamente para atender las consultas de nuestros clientes: sedanet@sedapal.com.pe.

Aquanet: Es la oficina virtual donde los clientes pueden registrarse de manera gratuita y obtener información sobre sus consumos, recibos, estado de trámites y realizar consultas sobre el servicio.

Sedapal Móvil: Es una aplicación de celular que permite realizar consultas de los recibos de pago, ver la evolución del consumo de agua, identificar las oficinas en google maps, reportar una incidencia en el distrito, afiliarse al recordatorio de vencimiento del recibo y registrar denuncias.

Redes sociales: Utilizamos Facebook, Twitter y, desde diciembre de 2018, YouTube e Instagram. Mediante estos canales brindamos información sobre el buen uso del recurso, comunicados de la empresa y, sobre todo, se ha convertido en el principal canal para recibir las consultas y quejas de los usuarios.

Chat Sedapal: Es un chat ubicado en la web para la atención al cliente.

En 2017 nos planteamos como meta reducir en 15% el número de llamadas abandonadas en el Aquafono. Sin embargo, este año la demanda de atención por canales virtuales (correo, chat y redes sociales) se incrementó en 40% lo que nos obligó a trasladar 6 personas

de la atención por llamadas a la atención virtual. A la fecha, estos canales cuentan con 10 asesores para responder de manera oportuna las consultas de nuestros clientes.

Registro de consultas por canal (telefónico y virtual)

En 2018 el canal que ha tenido mayor crecimiento son las llamadas inbound con un 302% de aumento, seguido del correo que tuvo un crecimiento de 180%. Lo nuevo de este año fue la creación de un canal en YouTube y una cuenta de Instagram. Además, el nivel promedio de atención en el sistema de respuesta automática se ha incrementado en 3,2% con respecto a 2017.

	2017	2018	% de evolución
Llamadas inbound	1 634 996	6 568 373	302%
Facebook	39 783	50 844	28%
Twitter	15 532	12 541	-19%
Correo	6 560	18 374	180%
Chat	12 645	22 167	75%
YouTube	-	20	-
Instagram	-	18	-

Por otro lado, para atender las quejas y reclamos que se realizan a través de los diversos canales, sobre todo presenciales, contamos con un procedimiento establecido en el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, en el Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento y diversas normas nacionales. En 2018 recibimos 155 586 reclamos, similar a 2017, de los cuales ya hemos solucionado de manera exitosa el 99%. Adicionalmente, un indicador

importante para nuestra gestión son los días promedio de atención al cliente, el cual fue 15,8, 3% más que en el periodo anterior. Este ligero incremento se debe a la incorporación de 30 000 nuevas conexiones en el Callao, a anomalías en la facturación de enero a julio en Breña, a la programación de instalación de medidores y nuevas conexiones en Ate Vitarte, y a la instalación de medidores en Villa El Salvador que redujo el subregistro y sinceró la facturación de los clientes.

Quejas y reclamos

	2018
Total reclamos recepcionados	155 586
Total de reclamos solucionados	156 448
Total de reclamos pendientes	4 659
Días promedio de solución de reclamos comerciales	15,80
Porcentaje de reclamos recepcionados / total conex. catastro	0,84%
Porcentaje de reclamos solucionados fundados / total conex. catastro	0,48%

Con el objetivo de medir el grado de satisfacción de nuestros clientes respecto a los servicios y atención, se aplicó una encuesta anual donde obtuvimos el 59% de satisfacción (Satisfecho 49% y Muy Satisfecho 10%). El estudio estuvo a cargo de la empresa Directo Marketing Research y se realizaron encuestas a 2 959 clientes.

Esta herramienta midió el nivel de conocimiento, satisfacción y expectativas de los servicios brindados por el personal de Sedapal y terceros con respecto a los servicios de agua y alcantarillado, y con respecto a diversos atributos como la calidad del agua, tarifas, atención de emergencias, continuidad del servicio, atención a través de los diferentes canales que tiene la empresa, entre otros.

Retos de la gestión 2019

- * Incrementar el nivel de satisfacción en la encuesta anual.
- * Optimizar los canales de atención al cliente para la atención oportuna de sus trámites, gestiones y requerimientos.



Comunidad

C7





Laboramos para identificar y atender las necesidades de la población.

Sedapal promueve la participación de los diversos actores sociales que están involucrados directa e indirectamente en las obras de saneamiento como municipalidades, dirigentes, población beneficiada, entre otros. Esto tiene como objetivo trabajar de manera conjunta para identificar sus necesidades y expectativas, que permitan la correcta implementación del servicio de agua potable y alcantarillado en las zonas sin acceso a él.

El principal riesgo en las relaciones vecinales son los conflictos que se pueden ocasionar

por el proceso de construcción de la obra el cual genera cierre de vías, cortes del servicio, posibles daños a las viviendas, entre otros. Por ello, contamos con planes de contingencia y de comunicación que son implementados gracias a nuestro equipo de profesionales que brindan asistencia técnica-social para el estudio de obras y a los mecanismos de diálogo que realizamos con la comunidad para conocer sus necesidades y reclamos. (413-2)

En 2018 realizamos los siguientes espacios de diálogo con la comunidad:



FOTO: ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

* **Diálogos por el agua:** Es una audiencia pública donde participan dirigentes vecinales, pobladores de la zona donde se realiza la obra, el Presidente del Directorio y la Alta Dirección de nuestra empresa. En este espacio de diálogo presentamos a la población beneficiada todos los detalles de la obra de infraestructura que se va a desarrollar y recogemos sus propuestas y reclamos. Todo lo acordado tiene seguimiento a través de las mesas de trabajo y vigilancia. En 2018 se realizaron 19 audiencias públicas.

* **Actividades de campo:** En 2018 se realizaron 135 coordinaciones en campo, donde se realizan diversas gestiones para evaluar situaciones que ameriten diferentes tipos de atención.

* **Mesas de Trabajo y Vigilancia:** Los dirigentes y los funcionarios de Sedapal realizan monitorios periódicos de los avances de las obras. En 2018 se llevaron a cabo 92 mesas y se llegaron a acuerdos cuyo cumplimiento es revisado en cada sesión.

* **Reunión con la Alta Dirección:** En ella se atienden los proyectos y obras más críticos, por ese motivo participa la Alta Dirección y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. En 2018 se realizaron 21 reuniones.

* **Reunión de Trabajo:** Los funcionarios de la empresa atienden a un grupo de ciudadanos por temas específicos de los proyectos en nuestras instalaciones y en visitas a campo. En 2018 se realizaron 70 reuniones.

* **Comunicación digital:** Se emite información permanente a través de las redes sociales (Facebook y Twitter), además de producir un canal online (Diálogo por el Agua) a través de la Agencia de Noticias Andina.

Uno de los temas propuestos en estos espacios fue el incremento de reuniones entre la comunidad y la empresa, por este motivo hemos desarrollado actividades sitio por sitio para llevar más información a más beneficiados, incluso a los que no participan del proceso de la obra. Por otro lado, las quejas de los pobladores se centraron en las demoras en el desarrollo de los proyectos y obras, los problemas de saneamiento físico legal y los problemas de representación. Todo esto seguimos trabajando con las comunidades para poder resolverlos en la medida de lo posible.

De esta forma, en 2018 se ejecutaron 337 espacios de participación directa con la población, logrando contar con 24 086 asistentes. De esta manera, fortalecemos la capacidad comunicativa y de gestión social de la empresa, comprometiendo la participación de la Alta Dirección, dirigentes, ciudadanos, autoridades y demás actores sociales.

Esta gestión tan cercana que tenemos con la comunidad ha traído como resultado la disminución de los conflictos y mejora de la imagen de la empresa. En todo 2018 presentamos únicamente 2 movilizaciones. Además, nos ha hecho acreedores al reconocimiento “Buenas Prácticas en Prevención de Conflictos Sociales” por parte del Presidente del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo.



Formamos Programa de Educación Sanitaria

Tiene como objetivo generar una cultura de conservación del recurso hídrico mediante el buen uso y ahorro del agua potable, concientizando a las personas de Lima y Callao en la importancia que tiene en el desarrollo y calidad de vida de la población.

Para ello, realizamos talleres de sensibilización y capacitaciones en espacios públicos y privados, y llevamos a cabo visitas guiadas a la planta de tratamiento de agua potable La Atarjea. En el año 2018 se ha realizado 1 064 talleres para escolares, la comunidad, instituciones y empresas, con un resultado de 46 565 personas sensibilizadas. Además, llevamos a cabo 9 talleres a nuestros contratistas.

Gracias a este programa en 2018 obtuvimos diversos reconocimientos: otorgado por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento por nuestro aporte al V Concurso Escolar Nacional “Buenas Prácticas para el ahorro del agua”, fuimos seleccionados entre los finalistas en el Concurso de Buenas prácticas por INDECOPI, y recibimos una carta de agradecimiento de parte de la UGEL 05.

Alcance de los programas con la comunidad (413-1)

	2018
Porcentaje de proyectos con programas con la comunidad	100% de los proyectos en ejecución de ampliación de la cobertura a cargo de Sedapal

Retos de la gestión 2019

- * Lograr sensibilizar a 42 000 personas sobre el cuidado del agua y las buenas prácticas del servicio.
- * Sensibilizar a 530 familias sobre el uso adecuado de las Unidades Básicas de Saneamiento y el reúso de las aguas grises para mejorar el medio ambiente.
- * Garantizar que el 70% de los representantes de las habilitaciones beneficiarias y/o representantes de las organizaciones vecinales participe en los espacios de diálogo directo con la población (Mesas de trabajo, audiencias públicas y otros espacios de diálogo).



A photograph of a construction site with a worker in a white hard hat and a high-visibility vest. The scene is overlaid with a blue geometric design consisting of overlapping triangles and circles.

Proveedores y Contratistas

C8





Proveedores y contratistas cumplen un rol importante en la cadena de valor.

En Sedapal contamos con 4 tipos de proveedores y contratistas con los cuales trabajamos para alcanzar los objetivos institucionales.

- * Proveedores estratégicos: suministran insumos y químicos para potabilizar el agua.
- * Proveedores no estratégicos: suministran materiales que permiten la continuidad de la gestión, como el caso de la papelería, suministros y repuestos de impresoras, y diversos accesorios para las áreas operativas.
- * Contratistas clave: ejecutan las obras de infraestructura de saneamiento.

- * Contratistas ordinarios: brindan servicios de consultoría para el desarrollo de estudios, supervisión en obras, entre otros.

Se trata de un grupo de interés clave para la ejecución de las actividades de la empresa, en especial los contratistas, que son los encargados de ejecutar nuestras obras de infraestructura, entre otros. Por este motivo, la certificación de la norma internacional ISO 9001 también abarca la gestión de contratos en nuestro proceso de ejecución de las obras que tiene a su cargo la Gerencia de Proyectos y Obras. (102-9)



En 2018, con el fin de involucrar y generar mayor conocimiento de nuestra empresa, realizamos charlas de sensibilización a personal de algunos de nuestros contratistas como:

- * Talleres del programa Educación Sanitaria y Ambiental, que tiene como objetivo sensibilizarlos sobre el uso adecuado del recurso. Se realizaron 9 charlas donde participaron 677 personas.
- * Capacitaciones en normatividad, proceso comercial (lectura, facturación, catastro y medición), y técnicas de manejo de clientes. Participaron 971 personas.

- * Sensibilización en el alcance de la norma ISO 9001, control y calidad de materiales, entrega de procedimientos, instructivos y formularios, que responden al cumplimiento de la norma ISO 9001. Participaron 36 personas.

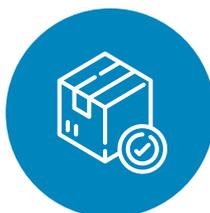
En el Estado tenemos la Ley de Contrataciones la cual establece los criterios de evaluación que deben cumplir todos nuestros proveedores y contratistas. Es importante señalar que las empresas del Estado no podemos modificarla para incluir nuevos criterios relacionados directamente a la sostenibilidad. En base a la Ley de Contrataciones del Estado y a la norma ISO 9001, todas las oportunidades de mejora que se identifiquen en el proceso de evaluación de proveedores, deben ser incorporadas por ellos mismos.

Indicadores (204-1)

	Número de proveedores	Porcentaje con respecto al total
Proveedores estratégicos	6	1,59%
Proveedores no estratégicos	372	98,41%
Contratistas clave	9	41%
Contratistas ordinarios	13	59%

	Gasto (soles)	Porcentaje con respecto al total
Proveedores estratégicos	50 501 035,20	47,76%
Proveedores no estratégicos	55 243 734,32	52,24%
Contratistas clave	27 119 192,95	56%
Contratistas ordinarios	21 668 349,91	44%

	Gasto (soles)	Porcentaje con respecto al total
Proveedores nacionales	105 744 769,52	100%
Contratistas nacionales	48 787 542,86	100%



Tablas GRI

C9





TABLA GRI (102-55)

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. La siguiente tabla indica dónde ubicar, en nuestro reporte, la información relativa a la Guía GRI Standards. (102-54)

Contenidos básicos generales		Página	Verificación externa
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima S.A.(Sedapal)	No
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		No
102-3	Ubicación de la sede principal	Autopista Ramiro Prialé N° 210, El Agustino	No
102-4	Ubicación de las operaciones		No
102-5	Descripción de propiedad y forma jurídica		No
102-6	Mercados servidos		No
102-7	Escala de la organización		No
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		No
102-9	Cadena de valor		No

Perfil de la organización			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En 2018 no se realizaron cambios significativos en materia de tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro	No
102-11	Principio de precaución o enfoque		No
102-12	Iniciativas externas	No hemos suscrito ninguna iniciativa de esta índole.	No
102-13	Membresía de asociaciones	Formamos parte de ANEPSSA (Asociación Nacional de Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento del Perú) y ALOAS (Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento).	No
Estrategia			
102-14	Declaración de la alta dirección		No
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, normas y normas de conducta		No
102-17	Mecanismos para comunicar preocupaciones sobre aspectos éticos		No

Gobernanza			
102-18	Estructura de gobierno		No
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		No
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés		No
102-41	Acuerdos colectivos de negociación	100% de colaboradores está cubierto por los convenios colectivos.	No
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		No
102-43	Enfoque de la participación de los grupos de interés		No
102-44	Temas y principales preocupaciones planteadas por los grupos de interés		No
Elaboración del Informe			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sedapal	No
102-46	Definición del contenido del informe y el límite de los impactos de cada tema material		No

Elaboración del Informe			
102-47	Lista de temas materiales		No
102-48	Reformulación de la información	No se han realizado re expresiones significativas de la información de reportes anteriores.	No
102-49	Cambios en el informe	No se realizaron cambios en el Informe de Sostenibilidad.	No
102-50	Período del reporte	2018	No
102-51	Fecha del último informe	2017	No
102-52	Ciclo de presentación de informes	Anual	No
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Norma Chuquillanqui, Coordinadora de Responsabilidad Social nchuquillanqui@sedapal. com.pe	No
102-54	Declaración de elaboración de informes en conformidad con las Normas GRI		No
102-55	Índice de contenido GRI		No
102-56	Verificación externa	El presente Informe de Sostenibilidad no cuenta con verificación externa	No

Aspectos materiles GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Omisiones	Verificación externa
Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		No
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		No
Buen Gobierno Corporativo	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		No
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		No
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No
Gestión hídrica	303-1	Extracción de agua por fuente		No
	303-3	Agua reciclada y reutilizada		No
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		No
	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No

Aspectos materiles GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Omisiones	Verificación externa
Cambio climático	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino		No
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No
Gestión de contratistas	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		No
Relacionamiento con la comunidad	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		No
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales		No
Desarrollo de personas	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		No
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		No

Aspectos materiales GRI	Información sobre el enfoque de gestión e indicadores		Omisiones	Verificación externa
Seguridad y salud en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		No
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		No
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		No

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2018



SEDAPAL

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima S.A.
Autopista Ramiro Prialé 210, El Agustino.

(511) 317 3000

[Http://www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe)

sedanet@sedapal.com.pe

Equipo Gestión Institucional

