



SECCIÓN B

Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad

En esta sección se detallan los grupos de interés de la Sociedad y las acciones implementadas durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

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 fin de crecer juntos en comunidad.

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



1. PRÁCTICAS LABORALES

Tenemos un equipo de 2 395 personas, 1% más que en 2017. Contamos con un Plan de Fortalecimiento de Capacidades que tiene como objetivo mantener a nuestros colaboradores en constante aprendizaje y actualizados de los temas clave para la empresa. La formación es un tema importante para nosotros porque nos permite contar con un equipo 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. De esta manera, ganamos como empresa y ganan nuestros colaboradores al incrementar su competitividad en el mercado laboral.

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 especializadas en saneamiento dirigidas a nuestros colaboradores operativos que cuenten con secundaria completa.

Con gran orgullo, en el 2018 se graduó la primera promoción de técnicos en gestión de redes de agua potable y de aguas residuales en Sencico (23 graduados) y de técnicos en tratamiento de agua en Senati (24 graduados). Los participantes pertenecen a la Gerencia de Producción y Distribución Primaria, la Gerencia de Gestión de Aguas Residuales y Gerencias de Servicios.

Sedapal Educa

En Sedapal se identificaron 305 colaboradores que no han culminado la educación escolar. Para ellos hemos diseñado este programa, que tiene como objetivo darles la oportunidad de que terminen 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 este programa.

Respecto a la capacitación para nuestros trabajadores, 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.
- 90,40% de grado de satisfacción de los participantes, 0,02% menos que en 2017, relacionado con los materiales proporcionados en clase.

	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

2. RELACIONES COMUNITARIAS

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, identificando sus necesidades y expectativas, que permitan la correcta implementación del servicio de agua potable y alcantarillado en las zonas sin acceso a él.

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

- Diálogos por el agua: Se trata de audiencias públicas donde participan dirigentes vecinales, pobladores de la zona, la Alta Dirección de nuestra empresa, representantes del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. 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; en otros casos, se exponen los logros alcanzados en las obras de infraestructura de la zona. En 2018 se realizaron 19 audiencias.
- Mesas de Trabajo y Vigilancia: Los dirigentes vecinales y los funcionarios de Sedapal realizan monitoreos periódicos de los avances de las obras. En 2018 se realizaron 92 mesas y se llegaron a acuerdos cuyo cumplimiento es revisado en cada sesión.
- Actividad de campo: En total se realizaron 135 durante este periodo.
- 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, se realizan tanto en nuestras instalaciones como 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.

Esta gestión de interacción que desarrollamos con la comunidad, nos permitió obtener este año 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.

Además, contamos con el Programa de Educación Sanitaria que tiene como objetivo generar una cultura del agua mediante el buen uso y cuidado 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 realizamos 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 personal de contratistas.

3. RELACIÓN CON CLIENTES

Para la atención a nuestros clientes, contamos con diversos canales:

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 cuentas en: YouTube e Instagram.

- Presencial: Centros de servicios: Contamos con 7 centros de servicios y 8 agencias en todo Lima y Callao.
- Telefónico: Aquafono (317 8000) y línea gratuita de denuncias (0800- 16300).
- Virtual: Sedanet que es el correo electrónico de Sedapal; Aquanet que es la oficina virtual; Sedapal Móvil que es una aplicación de celular; redes sociales como Facebook, Twitter y, desde diciembre de 2018, YouTube e Instagram; y Chat Sedapal.

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.

	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	-

4. RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

Tenemos la responsabilidad de administrar de manera eficiente y sostenible el recurso hídrico, al ser la empresa responsable de brindar los servicios de agua potable y alcantarillado a toda la población de Lima y Callao, y cumplir con nuestros objetivos organizacionales.

Para el proceso de producción de agua potable, captamos agua de fuentes superficiales (río Rímac, principalmente, y Chillón) y fuentes subterráneas. Nuestra principal fuente de agua es superficial, el 80,3% del total de agua producida, y el 19,7%, proviene de fuentes subterráneas, de los acuíferos de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Chilca.

El tratamiento de las aguas superficiales, provenientes del río Rímac, se realiza en la Planta de Tratamiento de Agua La Atarjea (consta de 2 plantas); y la Planta Huachipa, proyectada para abastecer a los distritos del Cono Norte y San Juan de Lurigancho. La planta Chillón, utiliza las aguas superficiales del río del mismo nombre, y forma parte del Contrato de Concesión del proyecto “Uso conjuntivo de las aguas superficiales y subterráneas del río Chillón”.

Volumen de producción de agua

	2018 (m3)
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	1,79 %

Vertido de aguas residuales tratadas en las plantas de tratamiento administradas por Sedapal

	2018 (m3/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

	2018 (m3/s)
Caudal de agua residual tratada vertido al mar	17,16

Sistema de gestión integrado

En SEDAPAL tenemos un Sistema de Gestión Integrado, que es una herramienta que permite unificar los sistemas de gestión de las normativas ISO con el fin de mejorar continuamente el desempeño empresarial. Los diferentes procesos, tienen certificaciones de las normas internacionales ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) y OHSAS 18001 (Seguridad y Salud en el Trabajo). Durante el 2018, se migró de la versión 2008 a la versión 2015. Asimismo, nos encontramos en un proceso de migración de la ISO 18001 a la ISO 45001 que es la nueva norma para el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que cuenta con un enfoque más holístico en la gestión de los riesgos y la prevención.

5. MEDIO AMBIENTE

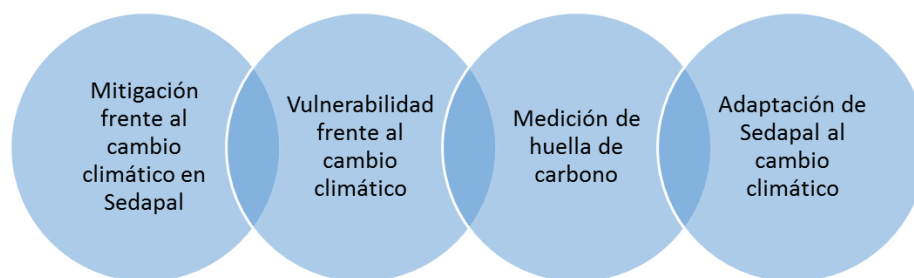
Nuestro Plan Ambiental 2017-2021 plantea los objetivos y las acciones para prevenir y mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones, y promover la conservación de los recursos naturales, principalmente del agua.

Principales programas de gestión ambiental:

CALIDAD DEL AIRE	<ul style="list-style-type: none">•Medición de ruido ambiental en 100 estaciones (Cámaras de Rebombeo y Pozos de SEDAPAL.•Control de gases contaminantes del parque automotor de SEDAPAL, 195 unidades propias y 262 unidades contratadas.	
NORMATIVIDAD AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none">•40 Verificaciones de cumplimiento legal, en actividades del Plan Ambiental.•13 Verificaciones al cumplimiento para mantener el ISO 14001.	
CAMBIO CLIMÁTICO	<ul style="list-style-type: none">•Reducción de los gases de efecto invernadero (GEI).•La medición de la Huella de Carbono en el 2016 fue menor a los registrados en el 2014 y 2015; con un total de 259 058 tCO2e.	
ECOEFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none">•Optimización del consumo de energía eléctrica, agua y papel.•Cambio de accesorios convencionales a sistemas ahorradores en los sistemas sanitarios.•Cambio de luminarias convencionales a luminarias LED.•Se propicia el uso de sistemas de riego tecnificado (por goteo, aspersión, por gravedad) en áreas verdes de la empresa.	
GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN AMBIENTAL DE LA CUENCA DEL RÍMAC	<ul style="list-style-type: none">•Se acordó el cierre de la faja de la margen derecha del Río Rimac (Mirador 1 al 16) con el fin de promover la mejora de la calidad de las aguas del Río Rimac.	
MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS	<ul style="list-style-type: none">•Fomentamos el reciclaje de papel, cartón, botellas de plástico y vidrio.•Se controla el recojo de lodo a través de los hidrojets•Se maneja los residuos de la Bocatoma.	
PROGRAMA SEMBRAMOS AGUA	<ul style="list-style-type: none">•Creación en junio del 2017, con el objetivo de recuperar la calidad y cantidad del recurso hídrico de Lima y Callao para los siguientes 15 años.•Se intervendrá cuatro cuencas de los ríos: Chillón, Rimac, Lurín y parte del Mantaro.•Se realizó el diseño de 31 proyectos de inversión pública por un monto aproximado de 5/115 MM. para el periodo 2018-2021.	

Energía y emisiones

En Sedapal hemos desarrollado un Plan de Acción contra el Cambio Climático que tiene 04 ejes de acción:



Como parte de nuestro compromiso, controlamos y mitigamos los impactos ambientales que se generan productos 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 utilizamos paneles solares en la planta de tratamiento de aguas residuales de Carapongo.

En 2018 fuimos reconocidos por el Ministerio del Ambiente como una Institución Pública Ecoeficiente Modelo EcoIP2018, por nuestro compromiso en la implementación de medidas de

eficiencia, con mención en el componente institucionalidad, cultura de eficiencia y medidas técnico operativas.

Emisiones generadas

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

Consumo de energía

Durante el año 2018 el consumo de energía en las áreas administrativas de los 7 Centros de Servicio y el COP Atarjea en hora punta fue de 716 956.67 kwh y fuera de la hora punta 3 951 235.69 kwh.

	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 de energía acumulada

Agua

Como parte de nuestra responsabilidad con el recurso hídrico, realizamos con la ciudadanía el Programa de Educación Sanitaria que tiene como objetivo generar una cultura del agua mediante el buen uso y cuidado 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, llevamos a cabo talleres de sensibilización y capacitaciones en espacios públicos y privados, y realizamos 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, ejecutamos 9 talleres a personal de nuestros contratistas.

Las actividades realizadas como parte de este programa, nos permitieron obtener en 2018 diversos reconocimientos como el de SUNASS por el nuestro aporte al V Concurso Escolar Nacional “Buenas prácticas para el ahorro del agua potable”, así como una carta de agradecimiento de parte de la UGEL 05. Asimismo, nuestra buena práctica “Educación Sanitaria y Ambiental – Proyecto Villa Talana”, fue seleccionada como una de las finalistas del Concurso “Primero, los clientes”, en la categoría Consumo responsable, que organizó INDECOPI.

Además, continuamos impulsando nuestro programa “Sembramos agua” que tiene como objetivo recuperar el caudal de agua de las cuencas de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Alto Mantaro, para garantizar la conservación del recurso hídrico y el abastecimiento de Lima y Callao. 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.

Este año, también 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.

	2018
Consumo de agua potables en áreas administrativas (los 7 Centros de Servicio y el COP Atarjea)	125 455,02 m3

Residuos

Nuestra responsabilidad se extiende hasta la disposición final de los residuos de las áreas administrativas y operativas. Nos aseguramos de que sean enviados a través de empresas prestadores de servicios certificadas.

	2018
Residuos sólidos reciclables (papel, cartón, botellas de plástico y de vidrio)	35,28 TM
Residuos sólidos producto de la limpieza y barrido de instalaciones de la empresa	176,11 TM
Lodos producto de la limpieza de las redes de alcantarillado a través de hidrojet	5 715,12 TM
Residuos recogidos de bocatomas de La Atarjea	305,73 TM