

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.

El diálogo con nuestros principales grupos de interés es la herramienta clave para identificar las oportunidades de mejora en nuestra gestión y ofrecer siempre un servicio con calidad y eficiencia, que impacte de manera positiva en el entorno.

Nuestro objetivo es establecer canales de comunicación con ellos para asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos, sensibilizar a la ciudadanía en el buen uso del recurso hídrico y salvaguardar la reputación de la empresa con la sociedad.

Nuestros grupos de interés prioritarios



1. Prácticas laborales

En 2017 contamos con 2 365 colaboradores, de los cuales 78 son funcionarios, 1 517 empleados y 770 operativos.

Tenemos un Plan Anual de Fortalecimiento de Capacidades que tiene como objetivo potenciar las competencias que requiere el equipo para alcanzar las metas estratégicas y operativas de la organización. Como parte de este plan contamos con 03 tipos de capacitaciones:

- Cursos internos: cursos, charlas y talleres que fueron dictados por 09 colaboradores de Sedapal.
- Cursos externos: cursos, talleres, seminarios y diplomados que se brindan a los colaboradores en una institución externa.
- Becas al extranjero: Se obtienen a través de convenios de cooperación interinstitucional. En 2017, participaron 10 personas.

Además de estos cursos, tenemos dos programas de formación:

- Convenio con los institutos SENCICO y SENATI para crear dos carreras técnicas: Técnico en Redes de Agua Potable y Agua Residual con SENCICO y Técnico en Tratamiento de Agua con SENATI. Somos la primera empresa en brindar una formación dual a los colaboradores, es decir, que el instituto y la empresa somos responsables de la formación del colaborador/estudiante. En 2017 participaron 47 colaboradores quienes culminarán su formación en 2018.
- Sedapal educa: Es un programa de formación que busca reducir la brecha de los 305 colaboradores obreros que no cuentan con educación secundaria completa. En 2017, participaron 05 colaboradores que conforman la sexta promoción, ellos se suman a los 107 colaboradores que ya culminaron el programa.

Horas de capacitación:

	2017
Horas hombre de capacitación (promedio)	32,60

	Funcionarios	Empleados	Obreros
Nº de personal capacitado	71	1,267	590
Horas hombre de capacitación	56,46	40,94	19,16
Horas capacitadas	4 008,80	51 873,10	11 305,20

2. Relaciones Comunitarias

Trabajamos de la mano con la comunidad para identificar sus necesidades con respecto al servicio de agua y alcantarillado, para mitigar el impacto social que

generan nuestras obras de infraestructura hídrica y para promover una cultura del buen uso del agua.

Para minimizar los impactos que generan las obras de infraestructura sanitaria, realizamos diagnósticos sobre los impactos, riesgos e interferencias de cada proyecto, los cuales son incorporados en los expedientes técnicos. Además, para evitar posibles conflictos sociales, en 2017 realizamos 390 reuniones (asambleas y audiencias), 232 visitas a campo y 585 acciones de monitoreo para atender las consultas de la población de cada proyecto.

Adicionalmente, tenemos un innovador programa llamado Diálogos por el Agua, que consiste en audiencias públicas, donde participa la alta dirección de Sedapal y miembros de la comunidad, así como mesas de trabajo y vigilancia. Aquí le presentamos a la comunidad las características del proyecto de infraestructura, los plazos y sus beneficios para los vecinos. Asimismo, recogemos sus reclamos y propuestas para tomarlas en cuenta en nuestra gestión.

Logros de 2017:

- 68 audiencias públicas con un promedio de 30 mil ciudadanos asistentes de 23 distritos de Lima Metropolitana y la provincia Constitucional del Callao.
- Se aceleraron los procesos de 15 proyectos que en promedio suma S/ 1 845 millones en inversión.
- Se realizaron 121 sesiones de mesas de trabajo y vigilancia con la participación de 20 a 100 personas por cada sesión.

Por otro lado, trabajamos para generar una cultura del buen uso del sistema y del recurso. Para ello, implementamos el Programa de educación sanitaria con el que informamos y educamos a la comunidad y a los nuevos usuarios.

Logros 2017:

- 143 talleres de sensibilización dirigidos a la comunidad.
- 30 talleres dirigidos a instituciones y empresas.
- 701 talleres en instituciones educativas.
- 14 608 visitas de escolares a La Atarjea.
- 1 524 visitas de la comunidad a la Planta de Tratamiento de Agua Potable.
- Reconocimientos por nuestra participación en talleres y eventos ambientales por la Municipalidad de Lima, la Municipalidad de San Borja y el Colegio Bertolt Brecht del Callao.

3. Relación con clientes

Somos el único proveedor que brinda servicios de agua potable y saneamiento a los habitantes de las provincias de Lima y Callao. Por ello, debemos afianzar nuestra relación con los clientes garantizando la continuidad del servicio, la calidad del agua potable y ofreciéndoles una buena experiencia como usuario.

Nuestra meta es ofrecer a los clientes el mejor servicio de atención y acercarnos a ellos a través de diferentes canales para reducir la inversión de tiempo en trámites y colas, siempre con eficiencia y buen trato. Para lograr este objetivo, contamos con los siguientes medios de atención:

- Presencial: 07 centros de servicios y 08 agencias en todo Lima y Callao. Adicionalmente, hay 14 mil puntos donde pueden realizar sus pagos, que corresponden a locales de entidades financieras, entre otros.
- 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 de la empresa; Sedapal móvil, que es un aplicativo para celulares y laptop, redes sociales y chat Sedapal.

Indicadores de los canales de atención en 2017

Llamadas Inbound	1 634 996
Facebook	39 783
Twitter	15 532
Correo	6 560
Chat	12 645

Gracias a nuestra gestión, en 2017 alcanzamos un índice de satisfacción promedio de 87,15. Adicionalmente, en el concurso Creatividad Empresarial 2017, organizado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), quedamos como finalistas con el proyecto “Servicio provisional de alcantarillado no convencional” en la categoría Salud e Higiene; y con el proyecto “Tu pago puntual en Sedapal abre la llave de muchas oportunidades”, en la categoría de Servicios Públicos

4. Responsabilidad del producto

La ciudad de Lima Metropolitana es la segunda ciudad más grande del mundo que se encuentra ubicada en un desierto, sin acceso a un río caudaloso cercano.

Nuestra gestión hídrica se encarga de administrar de manera eficiente el recurso, para brindar agua potable a los usuarios de Lima y Callao, sin poner en riesgo su sostenibilidad para generaciones futuras.

La producción de agua por fuente superficial fue 568,32 millones de m³ que representó el 81,30% del total de agua potable producida, y la producción de agua por fuente subterránea fue 130,69 millones de m³ que representó el 18,70% del total.

Indicador de producción de agua

	2017 (m ³)
Producción total anual	699 010 031
Producción de agua fuente superficial	568 318 468
Producción de agua fuente subterránea	130 691 563

Volumen de agua residual tratada y vertida por tipo de fuente

	2017 (m ³ /s)
Descarga al mar	16,52
Descarga en ríos	1,58
Caudal para riego o reúso	1,08
Total	19,17

Para ofrecer un servicio de alta calidad, nuestros procesos de producción están certificados con estándares internacionales y acorde a la legislación nacional. En 2017, nuestro índice de continuidad del servicio fue de 22 horas por día.

Asimismo, garantizamos la calidad del agua a través de un riguroso proceso de verificación que está certificado con la norma internacional ISO/IEC17025. Esto evidencia la competencia técnica de nuestros laboratorios y asegura a la ciudadanía la confiabilidad de los resultados de la calidad del recurso para consumo humano.

Además, cumplimos con las siguientes normas de calidad de agua:

- Reglamento de Calidad de Agua para Consumo Humano D.S.031-2010 SA.

- Resolución de Consejo Directivo N° 015-2012-SUNASS-CD, donde se propone la frecuencia mínima de muestreo de los parámetros que deben ser controlados por Sedapal.
- Guías para la calidad del agua potable de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Sistema de Gestión Integrado

En SEDAPAL tenemos un Sistema de Gestión Integrado, que es una herramienta que permite unificar sus sistemas de gestión con el fin de mejorar continuamente el desempeño empresarial en la gestión de calidad, protección del medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.



Alcances del Sistema de Gestión Integrado



5. Medio ambiente

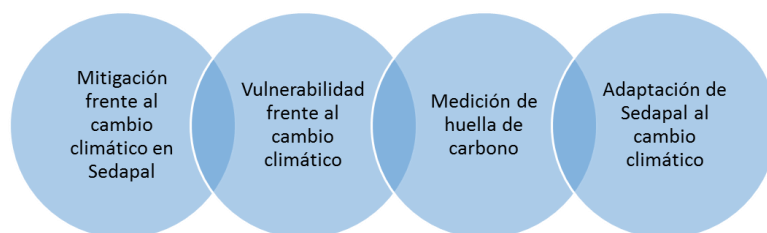
Nuestro Plan Ambiental 2017-2021 plantea los objetivos y las acciones para prevenir y mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones, y promover la conservación de los recursos naturales, principalmente del agua.

Principales Programas de Acción del Plan 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 hidrojects•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, Rímac, Lurín y parte del Mantaro.•Se realizó el diseño de 31 proyectos de Inversión pública por un monto aproximado de S/115 MM. para el período 2018-2021.	

Energía y emisiones

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



Tenemos una estrategia para reducir o compensar las emisiones de gases de efecto invernadero que producimos, con el objetivo de ser carbono neutro. En Sedapal, más del 90% de gases son de metano provenientes de las Plantas de Tratamiento de Agua Residuales por un proceso natural de descomposición de la materia orgánica. Para el año 2018 se tiene planeado contar con una herramienta integral para reducir nuestras emisiones.

Consumo de energía

Fuentes	Consumos
Electricidad	4,823,887 kw/h
Combustible	18,788 gls Gasolina
	207,037.9 gls Diesel

Agua

Durante el año 2017 el consumo de agua potable en las áreas administrativas de los 7 Centros de Servicio y el COP Atarjea fue de 177 056 m³.

Con el fin de sensibilizar a la ciudadanía sobre el uso eficiente del agua, en 2017 realizamos por primera vez el cálculo de la huella hídrica de los usuarios de Lima Metropolitana y de la provincia Constitucional de Callao. Este indicador de consumo nos permitirá informar a los ciudadanos su consumo por distrito, visibilizar el desperdicio del recurso y promover el uso responsable del mismo.

Por otro lado, nuestra preocupación y firme compromiso por garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, nos llevó a crear el programa Sembramos Agua, que forma parte del Proyecto de Mecanismos de Retribución por Servicios Ecosistémicos. Con este programa buscamos recuperar el caudal de agua de las

cuencas de los ríos Rímac, Chillón, Lurín y Mantaro, para garantizar la conservación del recurso hídrico y el abastecimiento de Lima Metropolitana y la provincia Constitucional del Callao. Inició en 2017 en la microcuenca de Milloc, ubicada en el distrito de Carampoma, Huarochirí.

Residuos

Contamos con una gestión responsable de nuestros residuos sólidos en las áreas administrativas y operativas.

Descripción	2017 (tm)
Lodos producto de la limpieza de las redes de alcantarillado a través de hidrojet	1 035,02
Residuos sólidos reciclables (*)	82,46
Residuos sólidos producto de la limpieza y barrido de las instalaciones de la Empresa	367,48
Residuos de Bocatoma	1,62

(*) Papel, cartón, botellas de plástico y de vidrio