



INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021

Código:
IAGC-001

**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO
DE EPS SEDAM HUANCAYO S.A.**

Ejercicio 2021

Elaborado por:

Equipo de Apoyo en Buen Gobierno Corporativo de la EPS.

Revisado por:

Gerencia General

Aprobado por:

Directorio

Aprobado en:

Sesión Ordinaria de Directorio N° 24 -2022 de fecha 25 de 06 de 2022 mediante Acuerdo N° 03

TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO DE DIRECTORIO.

=====ESTACIÓN DE ORDEN DEL DÍA =====

2.- APROBACIÓN DEL INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021, EN MERITO A LA RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 081-2019-VIVIENDA

LUEGO DE UN DEBATE, EL PRESIDENTE LO SOMETE VOTACIÓN, SIENDO **APROBADO POR UNANIMIDAD** DE LOS DIRECTORES PRESENTES (DR. VENANCIO SANTIAGO NAVARRO RODRÍGUEZ, ING. GUSTAVO ALBERTO VELIZ CALDERÓN Y ECON. VICTOR BULLON GARCIA).

ACUERDO: 03- SD: 24 - 2022 (25.06.2022)

PRIMERO. - APROBAR EL INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. DEL EJERCICIO 2021.

SEGUNDO. - ENCARGAR AL GERENTE GENERAL DE PRESENTAR BAJO RESPONSABILIDAD ANTE EL MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO, SUNASS Y OTASS., CONSIDERANDO LAS MEJORAS Y PRECISIONES DE LOS DIRECTORES.



.....
Abog. Charles Yupanqui Martínez
JEFE OF SECRETARÍA GENERAL e I.I.
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021

Código:
IAGC-001

I PRESENTACION

La EPS SEDAM HUANCAYO S.A. cuenta con el Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado con la Resolución de Directorio N° 24-2018-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PD de fecha 26/06/2018. El código fue elaborado en base al Modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal aprobado con la Resolución Ministerial No. 431-2017-VIVIENDA del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de acuerdo a lo estipulado en el D.L. N° 1280 - Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, Reglamento y respectivos Textos Únicos Ordenados.

La responsabilidad de la implementación del Buen Gobierno Corporativo en la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. recae en el Directorio y es esta instancia la que instruye al Gerente General respecto a las acciones a tomar para su implementación, ejecución, evaluación y adopción de medidas correctivas.

Según lo establecido en el marco legal sectorial, específicamente, considerando el mandato dispuesto en la Resolución Ministerial No. 081-2019-VIIVENDA, los Directorios de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento Públicas de accionariado municipal (en adelante EPS) deben aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo, hasta el último día hábil del mes de junio de cada año, y presentarlo al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) y al Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), en el plazo máximo de diez (10) días hábiles de vencido el plazo antes indicado.

En cumplimiento del mandato dispuesto, la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. emite el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo – Ejercicio 2021, el cual también puede ser consultado en el portal institucional de la empresa: www.sedamhuancayo.com.pe.

Cabe indicar que el presente informe comprende el estado de cumplimiento de estándares del CBGC del año inmediatamente anterior, obtenidos luego de aplicar la “Metodología para la Evaluación y Monitoreo del nivel de cumplimiento de los estándares del CBGC” aprobada por la referida Resolución Ministerial y modificatoria con Resolución Ministerial No. 127-2020-VIIVENDA.

II LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. 2.1 CONSTITUCIÓN

La EPS SEDAM HUANCAYO S.A., es una Empresa Municipal de derecho privado. Su constitución y duración es indefinida, e rige por la Ley General de Sociedades con sujeción al Estatuto Social de la Empresa y las atribuciones legales que le confiere la Ley Orgánica de Municipalidades.

Su constitución se realiza de acuerdo al Decreto Supremo N° 139-90-PCM, mediante la transferencia a título gratuito de las acciones del capital que poseía la Empresa Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado –SENAPA a su empresa filial SEDA JUNIN, dando inicio a sus actividades desde el 14 de noviembre de 1990 y constituyéndose formalmente por Escritura Pública con fecha 10 de mayo de 1991. En aquella oportunidad SEDA JUNIN estuvo

conformada por las Municipalidades Provinciales de Concepción, Chanchamayo, Huancayo, Jauja, Tarma y Yauli.

Posteriormente por Escritura Pública de fecha 15 de junio de 1992 se formaliza la modificación estatutaria de SEDAM JUNIN, a la denominación de EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MUNICIPAL -SEDAM HUANCAYO S.A.

En el año 1994 se promulga la Ley N° 26338 –Ley General de Servicios de Saneamiento, reglamentada mediante Decreto Supremo N° 01-95-PRES de fecha 23 de agosto de 1995, en donde el Título III, Capítulo II y Art.369 dice que “las Municipalidades Provinciales son Titulares de las acciones (de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento) correspondientes al número de habitantes del cercado”.

Actualmente, la EPS SEDAM HUANCAYO S.A., está regida por la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, Decreto Legislativo N° 1280 – Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, el Decreto Supremo N°005-2020-VIVIENDA – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA – Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificatorias y el Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA - Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

Se caracteriza por ser una Empresa de régimen privado con autonomía técnica, administrativa y económica. La forma societaria es de una Sociedad Anónima. La última modificación del Estatuto Social fue registrada en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP en la Partida N° 11001775, Asiento N° B00007 de fecha 07 de marzo de 2018.

2.2 ESTRATEGIA INSTITUCIONAL 1

Política Institucional

La política Institucional de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. se orienta a reducir la brecha de infraestructura de captación de fuente superficial de agua, tratamiento y redes de distribución de agua potable, así como de infraestructura de alcantarillado sanitario, para incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio (cobertura, calidad, continuidad y control de consumo de agua) con autonomía en la gestión empresarial, responsabilidad social, retribución ecosistémica y prevención de riesgos.

Lineamientos de política:

- ◆ Modernizar y fortalecer la organización empresarial basada en la gestión por procesos y buen gobierno corporativo.

¹ Plan Estratégico Institucional 2018-2022



**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

- ◆ Renovar, mejorar y ampliar los sistemas de captación de fuentes superficiales, tratamiento, almacenamiento y redes de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario con tecnología moderna y responsabilidad social.
- ◆ Implementar eficientes sistemas de control operacional y comercial (catastro, sectorización, presión, continuidad y calidad) para reducir las pérdidas agua producida.
- ◆ Consolidar la autonomía económica mediante una efectiva y oportuna gestión financiera.
- ◆ Implementar la gestión de riesgos de desastres relacionados a los servicios de saneamiento.

Visión del Sector Saneamiento:

El Ministerio de Vivienda, Contribución y Saneamiento ha establecido en el Plan Nacional de Saneamiento 2017 – 2021 la visión del sector saneamiento:

“Los peruanos viven en centros poblados urbanos y rurales con servicios de saneamiento sostenibles y de calidad, brindados por prestadores, caracterizados por la optimización en el uso de los recursos naturales, humanos, tecnológicos y financieros, con responsabilidad social empresarial”.

Misión Institucional

La EPS SEDAM HUANCAYO S.A., al tener la explotación total de los servicios de saneamiento otorgados por la Municipalidad Provincial de Huancayo y al constituirse con el objeto de prestar servicios de saneamiento en el área de influencia de Huancayo, El Tambo, Chilca, Orcotuna, Huancán, Huacrapuquio, Viques y dado que está sujeta a las políticas, planes y lineamientos normativos aprobados por el ente rector y/o autoridades competentes en concordancia con los planes urbanos a cargo de los gobiernos locales; tiene la siguiente misión institucional:

“Brindar servicios de saneamiento de calidad para la satisfacción del usuario, con tecnología apropiada, personal comprometido y preservando

Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales

Las acciones estratégicas apropiadamente orientadas deben contribuir al cumplimiento y realización de los objetivos estratégicos institucionales, en tal sentido, la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. ha establecido dentro de su Plan Estratégico Institucional 2018-2022 las siguientes acciones por cada objetivo estratégico institucional:

Código	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	Cód. Acciones	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
OEI.01	Mejorar la gestión empresarial	AE.01.01	Gestión empresarial modernizada en la EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
		AE.01.02	Rendimiento financiero optimizado en la EPS SEDAM HUANCAYO S.A.



**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

OEI.02	Generar valor en los procesos de los servicios de saneamiento para la satisfacción del usuario	AE.02.01	Medición del consumo de agua potable optimizado en beneficio de los usuarios.
		AE.02.02	Disminución de pérdidas de agua potable en beneficio de los usuarios
		AE.02.03	Servicio de atención al cliente mejorado en beneficio de los usuarios
OEI.03	Mejorar la infraestructura de los servicios de saneamiento en el ámbito de influencia	AE.03.01	Control operacional de agua potable y alcantarillado optimizado en beneficio de la población del ámbito de influencia
		AE.03.02	Infraestructura del servicio de agua potable y alcantarillado mejorada y ampliada en beneficio de la población del ámbito de influencia
OEI.04	Implementar la gestión del riesgo de desastres	AE.04.01	Gestión integral de riesgos implementados en la EPS SEDAM HUANCAYO S.A.

2.3 CLASIFICACIÓN DE LA EPS POR SUNASS Y POBLACIÓN BENEFICIARIA

SUNASS muestra en el informe de benchmarking regulatorio anual los resultados de la evaluación del desempeño de las 50 Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento - EPS que se encuentran bajo su ámbito de regulación. La clasificación de las EPS es de acuerdo al número de conexiones administradas que para efectos del benchmarking es la siguiente:

EPS	N° de conexiones de agua potable administradas
SEDAPAL S.A.	Más de 1' 000,000.
EPS grandes 1	Más de 100,000 hasta un millón.
EPS grandes 2	Más de 40, 000 hasta 100,000.
EPS medianas	Entre 15,000 hasta 40,000
EPS pequeñas	Hasta 15,000.

Fuente: INFORME N°0698-2021-SUNASS-DF-F, BENCHMARKING REGULATORIO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS 2021 DATOS 2020.

De acuerdo a ello, la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. está considerada como EPS GRANDE 2, porque cuenta con 79,173² conexiones de agua potable, beneficiando a una población de 369,100 habitantes a diciembre de 2021. Esto comparado con los ejercicios anteriores se aprecia a continuación:

² Fuente: Informe de Gestión Gerencia Comercial diciembre 2021 – Facturación de Pensiones – R/N° 008-2022-EPSSHA/GC.



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021

Código:
IAGC-001

Población beneficiaria				
2017	2018	2019	2020	2021
340,417	345,544	350,651	364,200	369,100

Fuente: Informes de Gestión de Gerencia Comercial.

III BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

3.1 DEFINICIÓN

La Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento³, establece que el Gobierno Corporativo es el conjunto de principios, instrumentos, procesos y buenas prácticas que rigen el accionar de los órganos que conforman la estructura de las empresas prestadoras municipales y las conduce hacia una gestión eficiente, fomentando la confianza de los usuarios y de los demás grupos de interés, para la Superintendencia de Mercado de Valores – SMV, la adopción de prácticas de buen gobierno corporativo por parte de las sociedades promueve un clima de respeto a los derechos de los accionistas y de los inversionistas en general; contribuye a generar valor, solidez y eficiencia en las sociedades; trae consigo una mejor administración de los riesgos a los cuales se encuentran expuestas; facilita el acceso al mercado de capitales; incide en la reducción del costo de capital, así como facilita un mayor y mejor acceso a fuentes de financiamiento y de inversión a largo plazo; entre otras ventajas”.⁴

De esta manera, cualquier empresa de propiedad privada, pública o mixta que demuestre ser capaz de crear valor económico después de cubrir su costo de capital está haciendo un uso eficiente de sus recursos, lo cual repercute en la prestación de los servicios a los usuarios y clientes.

3.2 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO EN LAS EPS

Para el caso de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento se debe considerar que: Las EPS deben generar valor económico.

- ◆ Su objetivo social se relaciona a la ampliación del servicio (en cobertura y calidad) de agua y desagüe.
- ◆ Búsqueda de la rentabilidad privada y la rentabilidad social satisfactorias: limitados recursos con el mayor impacto social.
- ◆ Riesgos del gobierno corporativo:
 - ✓ Pérdidas de valor por una interacción de propiedad y control deficiente.
 - ✓ Estructura de poder distorsiona la distribución de riqueza generada, sin que vaya equitativamente hacia los que asumen riesgos aportando recursos.
 - ✓ Decisiones que no se toman para optimizar valor.

³ El artículo 152, numeral 152.1 del Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto legislativo aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.

⁴ https://www.smv.gob.pe/Frm_VerArticulo?data=4BF937842B3A0A085D942F2E13337DDFBC24C632B6F12BACB5B8E999596EC99368B9819C2



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021

Código:
IAGC-001

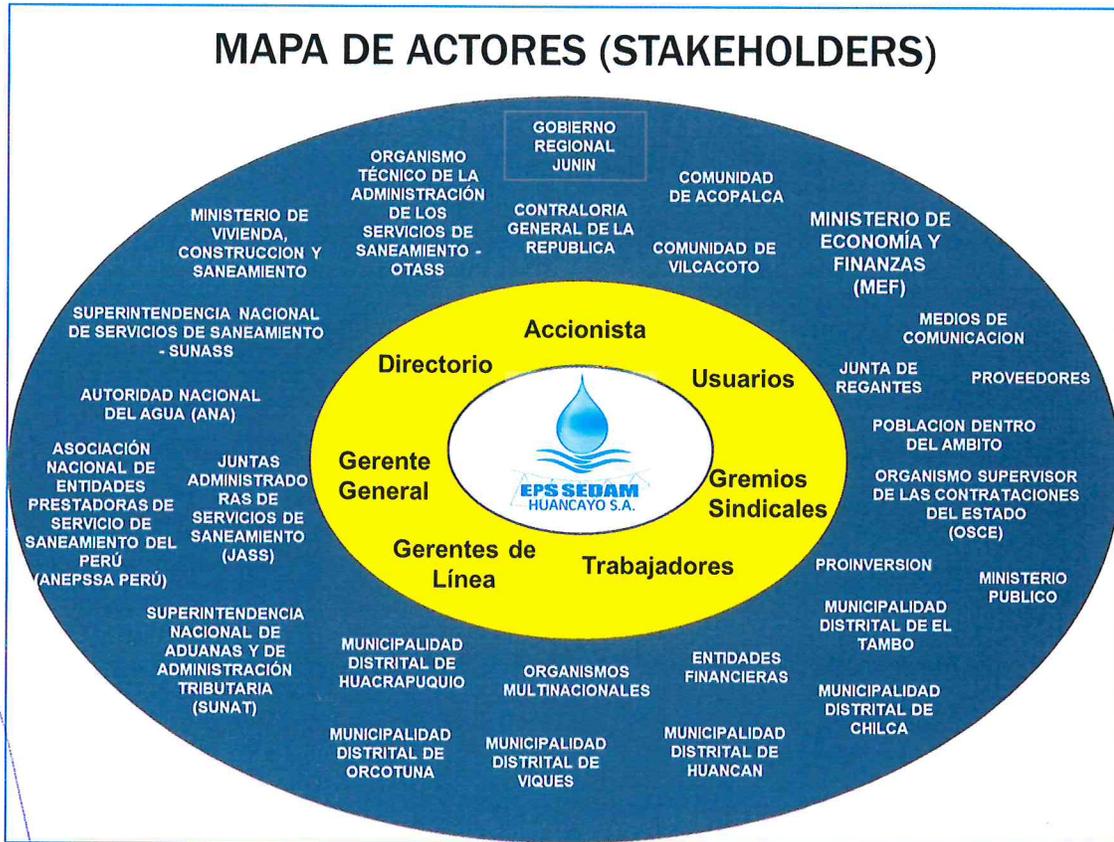
- ◆ Tres niveles del problema de gobierno corporativo:
 - ✓ Separación entre propiedad y control.
 - ✓ Problema de la agencia (entre quienes controlan los recursos financieros invertidos: directivos-agentes y los aprovechan en beneficio propio, actuando en contra tanto de los intereses de los propietarios-principales: *shareholders*, como de los demás grupos de interés: *stakeholders*).
 - ✓ Efectos de la actividad sobre otros grupos de interés.

Los grupos de interés son un elemento fundamental de la relación de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. con su entorno de actividad y están estrechamente vinculados con su capacidad para conseguir sus objetivos económicos y sobrevivir en el largo plazo, entre ellos podemos mencionar:

- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento –OTASS.
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).
- Contraloría General de la Republica.
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- Ministerio Público.
- Asociación Nacional de Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento del Perú (ANEPSSA Perú).
- Autoridad Nacional del Agua (ANA).
- Gobierno Regional Junín.
- Municipalidad Distrital de El Tambo.
- Municipalidad Distrital de Chilca.
- Municipalidad Distrital de Huancán.
- Municipalidad Distrital de Viques.
- Municipalidad Distrital de Orcotuna.
- Municipalidad Distrital de Huacrapuquio.
- Comunidad de Acopalca.
- Comunidad de Vilcacoto.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).
- ProInversión.
- Medios de Comunicación.
- Proveedores.
- Junta de Regantes.
- Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS).
- Población dentro del ámbito.
- Entidades financieras.
- Organismos multinacionales.



MAPA DE ACTORES (STAKEHOLDERS)



Mapa de actores

IV PERIODO Y RESPONSABLES DE ELABORACIÓN

El presente informe corresponde al año 2021 y ha sido elaborado por el siguiente Equipo de Gobierno Corporativo de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A.

Nombre	Rol asignado	Cargo	Unidad o área	Correo electrónico
CPC Marimar Medina Ponce	Jefe del Equipo de Apoyo	Jefe de Oficina	Oficina General de Planificación y Presupuesto	mmedina@sedamhuancayo.com.pe
Abog. Charles Yupanqui Martínez	Integrante del Equipo de Apoyo	Jefe de Oficina	Oficina de Secretaría General	cyupanqui@sedamhuancayo.com.pe
CPC María Angelina Casafranca Anaya	Integrante del Equipo de Apoyo	Especialista en Racionalización y Estadística	Oficina General de Planificación y Presupuesto	mcasafraanca@sedamhuancayo.com.pe

V BASE LEGAL

- Política Nacional de Saneamiento aprobada por Decreto Supremo No. 007-2017-VIVIENDA.
- Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021 aprobado por Decreto Supremo No. 018-2017-VIVIENDA.

- Decreto Legislativo N° 1280 – Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificatorias.
- Decreto Supremo N°005-2020-VIVIENDA – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA – Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA - Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA.
- Metodología para la Evaluación y Monitoreo del nivel de cumplimiento de los estándares del CBGC aprobada por Resolución Ministerial No. 081-2019-VIVIENDA y modificatoria.
- Estatuto Social de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
- Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. aprobado con la Resolución de Directorio N° 24-2018-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PD de fecha 26/06/2018.

VI DESEMPEÑO DE LA EPS EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA DEL COVID 19

En el año 2021 continuaron las restricciones en el desarrollo de las actividades debido a la pandemia del COVID -19, entre ello, el horario de trabajo presencial restringido, implementación del trabajo remoto, uso de medios virtuales (mesa de partes, cobranza, reuniones de trabajo, sesiones de Directorio), entre otros.





Del mismo modo, a fin de salvaguardar la salud de los trabajadores, se adquirieron dos balones de oxígeno medicinal y dos concentradores de oxígeno, totalmente equipados, los que estuvieron a disposición del personal a través del Área de Recursos Humanos y Relaciones Industriales.



Compra de balones de oxígeno medicinal y concentradores de oxígeno con respectivos accesorios.

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo se tuvo supervisión permanente, se dotó a los trabajadores con implementos de seguridad (mascarillas, guantes, buzos protectores), alcohol, fumigación de ambientes, control de temperatura, entre otros, gracias a ello y otras medidas, no se tuvieron decesos en el año 2021.



Personal protegido con implementos de seguridad.



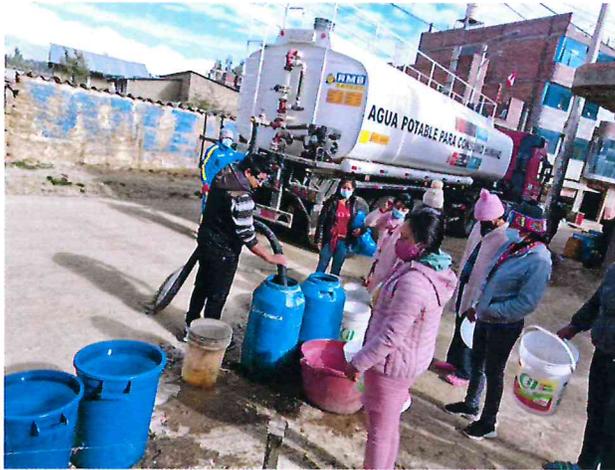


Personal operativo y usuario utilizando el dispensador de alcohol

Por otro lado, en cuando a ejecución de proyectos de inversión, no se tuvo mayor avance a pesar de contar con los recursos financieros, debido a la necesidad de actualización de los expedientes técnicos por la variación de los precios y la inclusión de los costos COVID-19.



La pandemia por el COVID 19 afectó el normal desarrollo de las actividades de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A., sin embargo se hicieron esfuerzos para mantener el normal funcionamiento de la EPS y asegurar la prestación de los servicios de saneamiento a la población, incluyendo dentro de ello la atención a sectores vulnerables mediante entrega de agua potable con camiones cisterna, de propiedad de la EPS y también proporcionado por OTASS a raíz del convenio vigente.

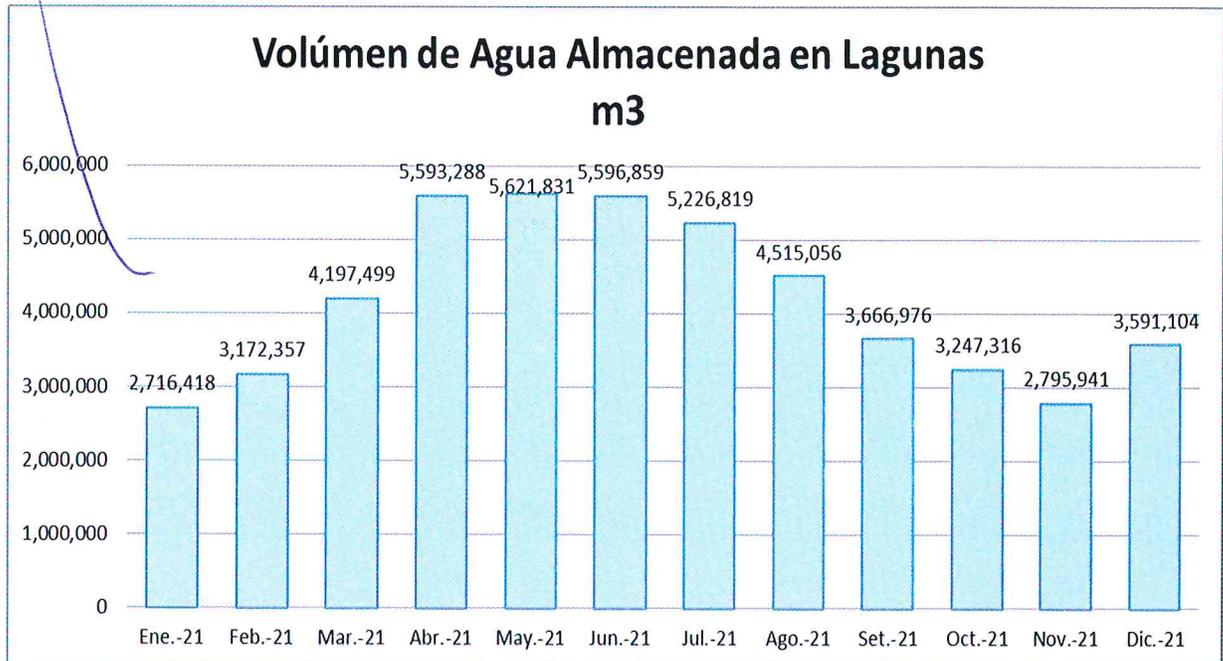


Se ha entregado agua potable con camiones cisterna a los usuarios de diferentes sectores.

VII PRESTACION DEL SERVICIO

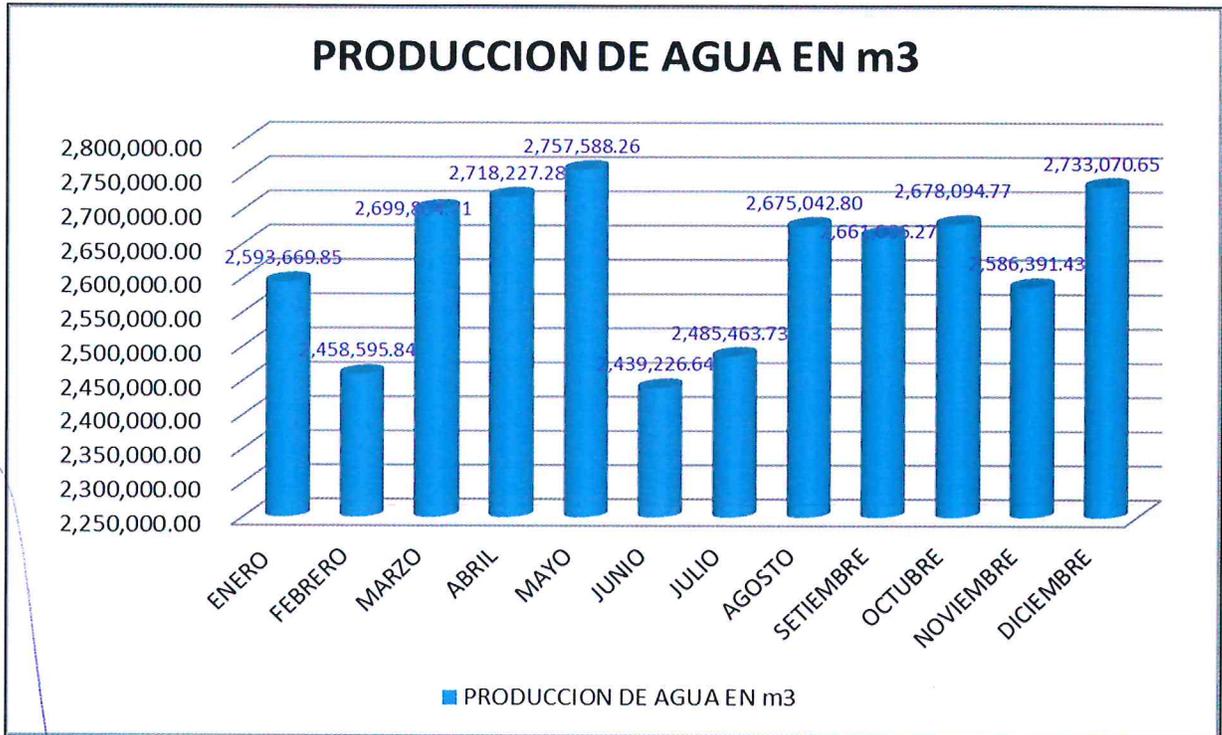
La EPS SEDAM HUANCAYO S.A. almacena agua en diez lagunas, de las cuales 4 son glaciales (Lazo Huntay, Chuspicocha, Chico Chuspi y Duraznuyoc) y 6 son pluviales (Huacracocha, Yana-cocha, Quellacocha, Quimsacocha, Patacocha y Llacsacocha). La capacidad almacenada total de estas 10 lagunas es de 7'258,289 m³.

Se aprecia que los meses de abril, mayo, junio y julio se tuvo mayor almacenamiento, debido a que es la época de lluvias. El volumen de agua almacenada por cada laguna en el año 2021 se detalla a continuación:



Fuente: Informe de Gestión del Área de Operaciones.

De ello, se tuvo una producción de agua potable promedio, de 2'623,848 m³ por mes como se aprecia en el siguiente gráfico:



Fuente: Informe de Gestión del Área de Operaciones.

De toda el agua potable producida se facturó en el periodo 2021 sólo 20'872,180 m³

MESES	m3
ENERO	1,742,121
FEBRERO	1,799,420
MARZO	1,696,315
ABRIL	1,715,751
MAYO	1,779,604
JUNIO	1,726,957
JULIO	1,722,291
AGOSTO	1,734,960
SETIEMBRE	1,733,806
OCTUBRE	1,735,474
NOVIEMBRE	1,774,983
DICIEMBRE	1,710,498
TOTAL	20,872,180

Fuente: Informe de Gestión de Gerencia Comercial



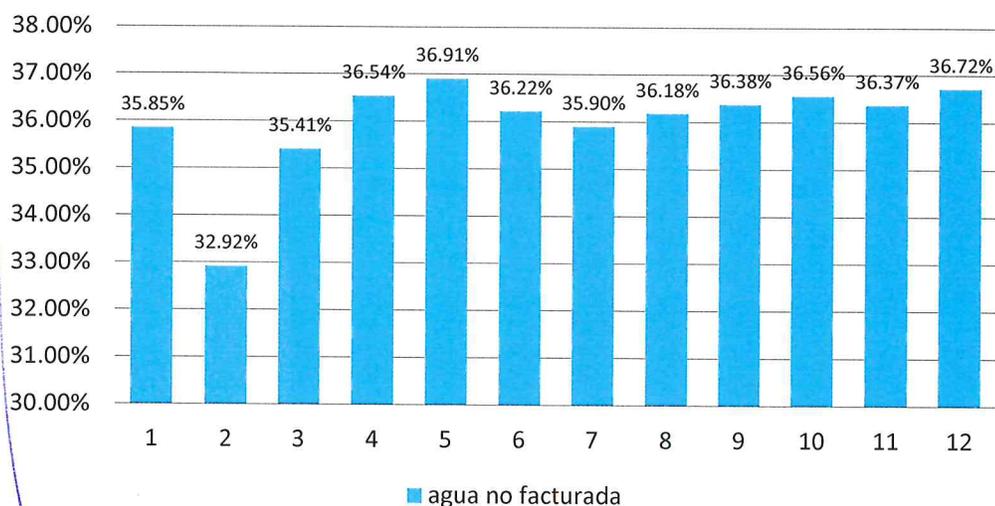
**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

Lo que se refleja en el indicador Agua No Facturada (Agua no Contabilizada) cuyo comportamiento es el siguiente:

Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
35.85%	32.92%	35.41%	36.54%	36.91%	36.22%	35.90%	36.18%	36.38%	36.56%	36.37%	36.72%

agua no facturada 2021



Como resultado de ello, al cierre del año 2021 la EPS contó con 94,467 usuarios de agua potable y alcantarillado.

Total de usuarios de agua potable y alcantarillado por localidades





**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

CATEGORIA	Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
Orcotuna	993	997	998	999	999	1.006	1.010	1.012	1.016	1.036	1.039	1.041
Cajas	772	771	772	777	780	781	783	792	803	809	850	885
El Tambo	36.997	37.038	37.053	37.186	37.148	37.150	37.200	37.293	37.329	37.382	37.226	37.288
Huancayo	31.024	31.049	31.073	31.153	31.147	31.227	31.187	31.328	31.424	31.448	31.348	31.485
Chilca	20.057	20.068	20.170	20.228	20.213	20.300	20.251	20.309	20.434	20.466	20.549	20.500
Huancán	1.869	1.872	1.879	1.889	1.898	1.919	1.926	1.929	1.932	1.945	1.954	1.960
Viques	748	754	770	773	777	780	795	801	810	817	817	817
Huacrapuquio	454	454	465	467	468	467	478	481	481	491	491	491
Total	92,914	93,003	93,180	93,472	93,430	93,630	93,630	93,945	94,229	94,394	94,274	94,467

Fuente: Informe de Gestión Gerencia Comercial - Area de Facturación y Cobranzas, cuadro 03 - Por unidades de uso

VIII APROBACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Con Resolución Ministerial N° 431-2017-VIVIENDA el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, aprueba el Modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo, y dispone que los Directorios de la EPS elaboren y aprueben su Código de Buen Gobierno Corporativo.

El 26 de junio de 2018, mediante Resolución de Directorio N° 024-2018-EPS SEDAM HYO S.A./PD se aprueba el Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A., que consta de VI pilares y 51 estándares.

Pilar I: Derechos de propiedad	
Estándar 1: Paridad de trato	
Estándar 2: Características de las acciones y de su registro	
Estándar 3: Afectación del derecho de los accionistas	
Estándar 4: Derecho de información y formación de los accionistas	
Estándar 5: Junta General de Accionistas	
Estándar 6: Acuerdo de Gobernabilidad	
Estándar 7: Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Estándar 8: Mecanismos de convocatoria	
Estándar 9: Introducción de puntos de agenda	
Estándar 10: Derecho y ejercicio del voto	
Estándar 11: Distribución de utilidades	
Estándar 12: Política de financiamiento	
Estándar 13: Mecanismos de solución de controversias	
Pilar II: Directorio	
Estándar 14: Funciones y competencias	
Estándar 15: Reglamento del Directorio	
Estándar 16: Conformación del Directorio	
Estándar 17: Elección, designación y reelección de directores	
Estándar 18: Vacancia de directores	
Estándar 19: Dietas del Directorio	
Estándar 20: Evaluación del Directorio	
Estándar 21: Atribuciones y Obligaciones del Directorio	
Estándar 22: Reuniones del Directorio	
Estándar 23: Política de delegación de facultades	
Estándar 24: Comités del Directorio	
Estándar 25: Funciones sobre remuneraciones	
Pilar III: Gestión	
Estándar 26: El rol del Gerente General y los Gerentes de Línea	
Estándar 27: Relacionamiento con Grupos de Interés	
Estándar 28: Compromiso con los usuarios	
Estándar 29: Trato responsable del personal	
Estándar 30: Plan de sucesión	
Estándar 31: Política remunerativa	
Estándar 32: Evaluación del desempeño	
Estándar 33: Desempeño ambiental	
Estándar 34: Coordinación transversal	



**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

Estándar 48: Transparencia contractual
Estándar 49: Informe anual de Gobierno Corporativo
Estándar 50: Estándares contables de la información financiera y Memoria Anual
Estándar 51: Reporte integrado

Pilar IV: Cumplimiento y gestión de riesgos

Estándar 35: Sistema de control
Estándar 36: Comité de auditoría
Estándar 37: Auditoría interna
Estándar 38: Auditoría externa
Estándar 39: Gestión integral de riesgos
Estándar 40: Comité de riesgos
Estándar 41: Cumplimiento de obligaciones y compromisos

Pilar V: Ética y conflicto de interés

Estándar 42: Código de ética
Estándar 43: Canales de denuncia
Estándar 44: Conflicto de interés
Estándar 45: Operaciones con partes vinculadas

Pilar VI: Transparencia y comunicación

Estándar 46: Política de información
Estándar 47: Información de acceso público

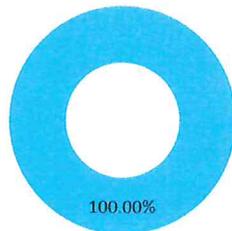
IX ESTRUCTURA DE PROPIEDAD
9.1 CAPITAL SOCIAL

El capital social de la empresa es de dieciséis millones doscientos cuarenta y cinco mil trescientos veintitrés nuevos soles (S/. 16'245,323.00) divididos y representados en 16'245,323.00 acciones de un valor nominal de un nuevo sol cada una, todas con derecho a voto, íntegramente suscritas y pagadas cuya distribución de dichas acciones serán emitidas a nombre de la municipalidad provincial donde presta servicios la empresa.

La Junta de Accionistas está conformada por el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancayo como único accionista. Durante el ejercicio 2021 se tuvo lo siguiente:

nombres y apellidos	cargo	institución a la que representa	Período	
			del	al
Sr. Juan Carlos Quispe Ledesma	Presidente	Municipalidad Provincial de Huancayo	01/10/2019	continúa

**ACCIONISTA: MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUANCAYO**



■ MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE
HUANCAYO

9.2 ORGANIZACIÓN

La organización está compuesta por:

- i. ÓRGANOS DE LA ALTA DIRECCIÓN**
 - A. JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS⁵
 - B. DIRECTORIO
 - C. GERENCIA GENERAL

- ii. ÓRGANO DE CONTROL**
 - A. OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL

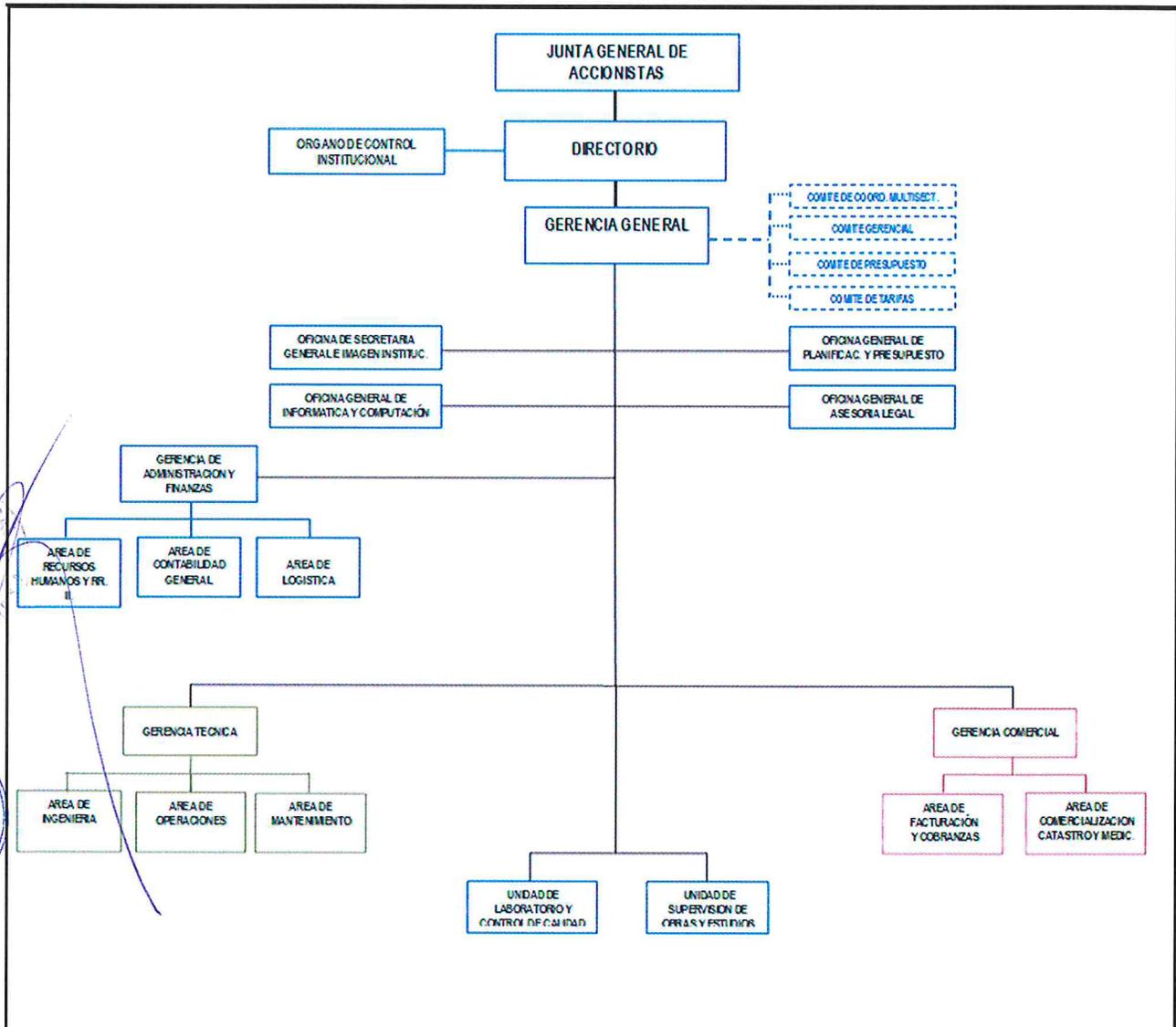
- iii. ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO**
 - A. OFICINA GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
 - B. OFICINA GENERAL DE ASESORÍA LEGAL

- iv. ÓRGANOS DE APOYO**
 - A. OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL E IMAGEN INSTITUCIONAL
 - B. OFICINA GENERAL DE INFORMÁTICA Y COMPUTACIÓN

- v. ÓRGANOS DE LÍNEA**
 - A. GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 - Área de Recursos Humanos y Relaciones Industriales
 - Área de Contabilidad General
 - Área de Logística
 - B. GERENCIA TÉCNICA
 - Área de Ingeniería
 - Área de Operaciones
 - Área de Mantenimiento
 - C. GERENCIA COMERCIAL
 - Área de Comercialización, Catastro y Medición
 - Área de Facturación y Cobranzas

- vi. ÓRGANOS DE COORDINACIÓN**
 - A. Comité de Coordinación Multisectorial
 - B. Comité Gerencial
 - C. Comité de Presupuesto y Caja
 - D. Comité de Tarifas

⁵ Ley N° 26887 Ley General de Sociedades, Artículo 111.- Concepto La junta general de accionistas es el órgano supremo de la sociedad.



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones – R.D. N°034-2006-SEDAM HUANCAYO S.A./PD

9.3 LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas es el órgano de mayor jerarquía de la EPS y está conformada por el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huancayo. El accionista tiene derecho a participar en la junta general o puede hacerse representar por otra persona. La representación debe constar por escrito y con carácter especial para cada junta general, salvo que se trate de poderes otorgados por escritura pública.

La Junta General de Accionistas está obligada al respeto de la autonomía de la gestión empresarial de la sociedad y al cumplimiento de las normas de Buen Gobierno Corporativo y Rendición de Cuentas y Desempeño, establecidas por el ente rector, así como de las demás obligaciones que establezca la normativa sectorial.



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021

Código:
IAGC-001

X EL DIRECTORIO⁶

El Directorio de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A, es responsable de la gestión y administración de la prestación de los servicios de saneamiento, goza de las facultades de gestión necesarias para el cumplimiento de su objeto y ejerce sus funciones a través de la participación colegiada de sus miembros.

El Directorio está compuesto por un representante de la Municipalidad Provincial de Huancayo (accionista), un representante del Gobierno Regional Junín y un representante de la sociedad civil (colegios profesionales, cámara de comercio y universidades).

10.1 CONFORMACION DEL DIRECTORIO

Durante el ejercicio 2021, el Directorio estuvo conformado y presidido según período por:

nombres y apellidos	institución a la que representa	cargo	período	
			del	al
Dr. Venancio Santiago Navarro Rodríguez	Municipalidad Provincial de Huancayo	Presidente	11/09/2020	continúa
Ing. José Freddy Atuncar Yrribari	Gobierno Regional de Junín	Miembro	06/11/2018	08/09/2021
Ing. Gustavo Alberto Véliz Calderón			09/09/2021	continúa
Ing. Juan Clímaco Ospino Núñez	Sociedad Civil	Miembro	09/11/2018	04/11/2021
Dr. Víctor Bullón García			05/11/2021	continúa

Fuentes: Actas de Directorio, Resolución Ministerial 373-2018-VIVIENDA y Resolución Ministerial 381-2018-VIVIENDA

10.2 OBLIGACIONES DE LOS DIRECTORES

Los directores deben desempeñar el cargo con diligencia, orden, eficiencia y responsabilidad, de acuerdo a su experiencia profesional a fin de cumplir con las obligaciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1280⁷, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, su reglamento y Estatuto Social.

10.3 OPERATIVIDAD DEL DIRECTORIO

El Directorio desarrolló sus actividades de acuerdo al Estatuto Social, Reglamento Interno de Directorio - RID y las convocatorias programadas.

En todas las sesiones se puede evidenciar que se cumplió con el quórum correspondiente para llevar adelante las sesiones programadas.

⁶ Artículo N° 30 del Estatuto Social

⁷ Decreto Supremo N°005-2020-VIVIENDA.

El Directorio, conforme al Estatuto Social y Reglamento Interno de Directorio, cuenta con un Secretario quien está representado por el Gerente General; sin embargo, las funciones específicas de formulación y elaboración de actas estuvieron a cargo de un funcionario de confianza denominado Jefe de la Oficina de Secretaría General e Imagen Institucional.

10.4 PROMEDIO DE ASISTENCIA DE LOS MIEMBROS DE DIRECTORIO Y PERCEPCIÓN DE DIETAS.

Hubo regularidad en la participación de los Directores en las sesiones programadas. Durante el año 2021 la participación de los Directores fue en algunos casos presencial y en otros virtuales, lo cual consta en cada acta. El detalle se aprecia en la siguiente tabla:

Nº	nombres y apellidos	sesiones realizadas 2021			sesiones a las que asistió	sesiones a las que no asistió	% de asistencia
		ordinarias	extraordinarias	total			
1	Dr. Venancio Santiago	50	1	51	51	0	100%
2	Ing. José Freddy Atuncar	35	1	36	36	0	100%
3	Ing. Gustavo Alberto Véliz	15	0	15	15	0	100%
4	Ing. Juan Clímaco Ospino	41	1	42	42	0	100%
5	Dr. Víctor Bullón García	9	0	9	9	0	100%

Fuente: Libro de Actas del Directorio.

Nota: Forman parte del Directorio de la EPS, tres Directores.

El Ing. Atuncar es sucedido por el Ing. Véliz y el Ing. Ospino es sucedido por el Dr. Bullón.

Durante el ejercicio 2021 se han realizado cuatro sesiones por mes, y por cada sesión los integrantes del Directorio, han percibido una retribución de S/. 550.00 Soles.

10.5 COMITÉS DE DIRECTORIO

El Directorio conforma comités especializados para que los asistan en las materias de su competencia para el cumplimiento de las atribuciones y funciones que se les deleguen, estos son el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos, el Comité de Nominación y Retribuciones, el Comité de Buen Gobierno Corporativo. y el Comité de Monitoreo del Plan Estratégico Institucional y Plan Maestro Optimizado.

En mérito a la Sesión de Directorio Nº 047-2021 de fecha 14/12/2021, los comités están integrados por los siguientes Directores:

Comité	Presidente	Secretario	Integrante
Auditoría.	Dr. Víctor Bullón García	Ing. Gustavo Alberto Véliz Calderón	Dr. Venancio Santiago Navarro Rodríguez
Riesgos.	Ing. Gustavo Alberto Véliz Calderón	Dr. Víctor Bullón García	Dr. Venancio Santiago Navarro Rodríguez
Nominación y Retribuciones.	Dr. Venancio Santiago Navarro Rodríguez	Dr. Víctor Bullón García	Ing. Gustavo Alberto Véliz Calderón



**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

Comité	Presidente	Secretario	Integrante
Buen Gobierno Corporativo.	Dr. Víctor Bullón García	Dr. Venancio Santiago Navarro Rodríguez	Ing. Gustavo Alberto Vèliz Calderón
Monitoreo del Plan Estratégico Institucional y Plan Maestro Optimizado	Ing. Gustavo Alberto Vèliz Calderón	Dr. Víctor Bullón García	Dr. Venancio Santiago Navarro Rodríguez

Fuente: Resolución de Directorio N° 055-2021-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PD.

Los Comités de Directorio cuentan con los Equipos de Apoyo, conformados por la Gerencia General, para que coadyuven con el funcionamiento de los Comités mediante soporte técnico. Están conformados por funcionarios y trabajadores de acuerdo al cargo y la especialidad de cada comité.

Si bien los Comités han sido conformados, sin embargo, no han venido funcionando a pesar de contar con sus respectivos Reglamentos, en ese sentido, es necesario que el Directorio ejecute las acciones necesarias y que su actuar conste en los respectivos libros de actas y además que se refleje en la toma de decisiones de manera que se pueda interrelacionar tanto el aspecto formal como el factual.

No obstante lo antes mencionado, es preciso indicar que anteriormente los comités estuvieron conformados por los siguientes Directores:

PRESIDENTE	COMITÉ 1	COMITÉ 2
Mg. Luis Márquez Crisóstomo	COMITÉ DE AUDITORIA	-----
Dr. Hugo Miguel Miguel	COMITÉ DE RIESGO	COMITÉ DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
Ing. César Eduardo Garagatti Canto	COMITÉ DE NOMINACION Y RETRIBUCIONES	COMITÉ DE MONITOREO DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y PLAN MAESTRO OPTIMIZADO

Fuente: Sesión de Directorio N° 18-2018 llevada a cabo el 17/08/2018

PRESIDENTE	COMITÉ 1	COMITÉ 2
Ing. Juan Clímaco Ospino Núñez	COMITÉ DE AUDITORIA	-----
Mg. José Freddy Atuncar Yrribari	COMITÉ DE RIESGO	COMITÉ DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
Ing. César Eduardo Garagatti Canto	COMITÉ DE NOMINACION Y RETRIBUCIONES	COMITÉ DE MONITOREO DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y PLAN MAESTRO OPTIMIZADO

Fuente: Sesión de Directorio N° 02-2019 de fecha 15/01/2019.



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021

Código:
IAGC-001

XI GERENCIA GENERAL

El Gerente General lidera la ejecución del proceso de asimilación de estándares de Gobierno Corporativo y, cuando corresponda, de gestión de desempeño social, velando por la comunicación de actividades y articulación de esfuerzos de las distintas instancias involucradas.

Las funciones del Gerente General se encuentran claramente definidas en el Estatuto Social, corresponde al Gerente General y las Gerencia de Línea las funciones propias de la gestión ordinaria de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. dentro del marco de las políticas, procedimientos, procesos y demás acuerdos que establezca el Directorio.

Durante el período 2021, se desempeñó en el cargo de Gerente General el funcionario siguiente:

nombres y apellidos	del	al	acuerdo de directorio
César Raúl Palacios Sulca	09/10/2020	continúa	Sesión Ordinaria N° 37 del 09/10/2020.

XII ANTECEDENTES DEL GOBIERNO CORPORATIVO EN LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A.

- La EPS SEDAM HUANCAYO S.A. contaba con un Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado con Resolución de Directorio N° 07-2010-SEDAM HYO.S.A./PD del 19/04/2010, del cual no se tiene referencia del monitoreo para verificar su aplicación.
- El Equipo de Buen Gobierno Corporativo fue conformado en el mes de febrero de 2017, comunicando este hecho al Organismo Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS con Oficio N° 58-2017-EPS SEDAM HYO S.A/GG.
- Posteriormente se formalizó su constitución mediante Resolución de Gerencia General N° 173-2017-EPS SEDAM HYO S.A/GG de fecha 19/07/2017, y desde entonces el equipo ha sido recompuesto por los cambios en la designación de los cargos de confianza.
- La Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobada por Decreto Legislativo No. 1280 - Capítulo IV del Título III - y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo No. 019-2017-VIVIENDA - el Capítulo IX del Título II - bajo la denominación "Consideraciones de Gobernabilidad y Gobernanza", establecen disposiciones que consolidan un nuevo modelo de gobierno corporativo para las empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal.
- Mediante Resolución Ministerial No. 431-2017-VIVIENDA, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento aprobó el Modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal.
- A finales del ejercicio 2017 se aplicó la Herramienta: Metodología de Evaluación y Monitoreo del Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo, proporcionada por el OTASS, para evaluar y monitorear la gestión efectiva del Buen Gobierno Corporativo en la EPS, la cual está basada en las mejores prácticas a nivel nacional e internacional.
- La Herramienta: Metodología de Evaluación y Monitoreo del Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo consta de 6 pilares, 52 estándares, y 396 componentes (198 formales y 198 factuales) y se viene aplicando en estos últimos años y los puntajes obtenidos, deben ser mejorados en cada ejercicio mediante la implementación del contenido del Código de Buen

Gobierno Corporativo tanto en el aspecto formal como en el aspecto factual con la participación del Directorio y unidades orgánicas involucradas.

12.1 Síntesis de las Acciones Realizadas en BGC

El Directorio y la Gerencia General cuenta con el Equipo de Apoyo en Buen Gobierno Corporativo, conformado por:

Rol	Funcionario/trabajador	del	al
Jefe de Equipo	CPC Marimar Medina Ponce	19/10/200	28/06/2021
	CPC Andrés García Zevallos	30/06/2021	22/07/2021
	CPC Marimar Medina Ponce	23/07/2021	continúa
	CPC Denise Olivares Ibarra	26/11/2021	25/03/2021 (*)
	CPC Marimar Medina Ponce	23/07/2021	continúa
Integrante 1	Abog. Rogelio Aníbal Espinoza Espíritu	20/10/2020	28/02/2021
	Abog. Charles Yupanqui Martínez	28/02/2021	continúa
Integrante 2	CPC María Angelina Casafranca Anaya	19/07/2017	continúa

(*) Encargatura por ausencia de la titular por licencia.

12.2 Gestión del Equipo de Apoyo de Buen Gobierno Corporativo:

- Reglamentos de Comités de Directorio

Los proyectos de los reglamentos fueron elaborados en noviembre de 2020, luego de la revisión por la Oficina General de Asesoría Legal, en enero de 2021 fueron remitidos a la Gerencia General para la gestión de aprobación por el Directorio.

Los reglamentos son:

- Reglamento del Comité de Auditoría.
- Reglamento del Comité de Riesgos,
- Reglamento del Comité de Nominación y Retribuciones.
- Reglamento del Comité de Buen Gobierno Corporativo.
- Reglamento del Comité de Monitoreo del Plan Estratégico Institucional y Plan Maestro Optimizado.

La aprobación de los 5 reglamentos se concretó en octubre de 2021 con la Resolución de Directorio N° 039-2021-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PD. Es menester resaltar que el Directorio demoró en aprobar los reglamentos, lo cual debe ser superado para los siguientes períodos.

Con estos reglamentos se implementan en parte el aspecto formal de los Estándares:

- Atribuciones y Obligaciones del Directorio
- Comité del Directorio
- Comité de Auditoría
- Auditoría Interna
- Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Riesgos

Sin embargo, ello debe complementarse con el aspecto factual para lo cual los Comités de Directorio deben funcionar y constar en actas su actuar de acuerdo a los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo.

- **Código de Ética**

Está vigente en la EPS el Código de Ética aprobado por el Directorio con Resolución de Directorio N° 013-2019-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PD de fecha 01/07/2019.

Es la Sesión de Directorio N° 035-2020 el Director Ing. Juan Ospino, indica que el referido código no está aprobado por ser inconstitucional, refiriéndose específicamente al segundo párrafo del artículo 8.9 Conflictos de Interés que refiere que está prohibido que el Directorio designe como funcionarios y que la Gerencia General encargue cargos de confianza a ex funcionarios, ex servidores o servidores que mantienen procesos legales de cualquier índole, en curso, contra la EPS y que dicha infracción es considerada grave.

Posteriormente, luego de solicitar al Equipo de Buen Gobierno Corporativo su pronunciamiento y a la Oficina General de Asesoría Legal, la respectiva opinión legal, el Directorio decide dejar sin efecto cinco de los seis párrafos que consta el artículo 8.9, mas no así sólo el segundo párrafo, materia de observación. Esta decisión fue formalizada con la Resolución de Directorio N° 25-2021-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PD de fecha 28/06/2021.

Es por ello, luego de que el Equipo de Buen Gobierno Corporativo tomó conocimiento, recomendó al Directorio, a través de la Gerencia General, se evalúe tal decisión especialmente en lo que respecta a los párrafos no observados, debido que al no estar aprobados, no se está cumpliendo con la implementación en el aspecto formal del estándar 42 Código de Ética del Código de Buen Gobierno Corporativo.

Al parecer la recomendación fue desestimada ya que no se ha tomado conocimiento de la otra decisión con relación al Código de Ética.

- **Reglamento de Directorio**

El proyecto del Reglamento de Directorio en su tercera versión fue presentado en abril de 2021, el cual fue elaborado de acuerdo con el Estatuto Social y normas sectoriales con la finalidad de implementar el aspecto formal del estándar 15 Reglamento de Directorio del Código de Buen Gobierno Corporativo. El documento fue aprobado con la Resolución de Directorio N° 53-2021-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PD del 31/12/2021.

La aprobación de este documento debe complementarse con el aspecto factual para lo cual el Directorio tiene la tarea de aplicarlo en la EPS y constar en actas esta implementación de acuerdo a los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo.

- **Reglamento de Junta de Accionistas**

En noviembre de 2020 se elaboró y presentó el proyecto del Reglamento de Junta de Accionistas elaborado en mérito al Estatuto Social y normas sectoriales. El reglamento fue tratado en Sesión de Directorio N° 046-2020 de fecha 14/12/2020, siendo trasladado al

Presidente de la Junta de Accionistas para que se aprobado. Luego de diversos trámites ante la Municipalidad Provincial de Huancayo, dicha instancia aprobó el instrumento en la Junta Obligatoria Anual, emitiendo luego la Resolución de Junta de Accionistas N° 01-2022-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PJA del 28/03/2022.

Al igual que los otros documentos, la aprobación de este instrumento debe complementarse con el aspecto factual para lo cual la Junta de Accionistas en la persona del Alcalde Provincial de Huancayo, deberá constar en actas la implementación de acuerdo a los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo.

- **Conformación de Comités de Directorio**

Se emitieron recomendaciones al Directorio, a través de la Gerencia General, a fin de que dicha instancia actualice la conformación de los Comités de Directorio: de Auditoría, Riesgos, Nominación y Retribuciones, Buen Gobierno Corporativo y de Monitoreo del Plan Estratégico Institucional y Plan Maestro Optimizado.

Asimismo, se recomendó que la Gerencia General, conforme los Equipos de Apoyo de los cinco comités mencionados y finalmente que tanto los Comités de Directorio como los Equipos de Apoyo empiecen funciones y apliquen los respectivos reglamentos con lo cual se estaría complementando el aspecto factual.

Se remitió la propuesta de integrantes, dando lugar a la Resolución de Directorio N°055-2021-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./PD del 31/12/2021 y la Resolución de Gerencia General N° 039-2022-EPS SEDAM HUANCAYO S.A./GG del 02/03/2022.

Es necesario que tanto los Comités de Directorio como los Equipos de Apoyo se activen y consten en actas sus actividades de acuerdo a los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo.

- **Seguimiento al trámite de modificación del Estatuto Social**

Se tomó conocimiento de que la Junta de Accionistas había aprobado la modificación del Estatuto Social en sesión de fecha 26/04/2021, a partir de allí se viene insistiendo en que se realice el registro correspondiente, el cual está en proceso ante SUNARP a cargo de la Oficina de Secretaría General.

De acuerdo a la información recibida, se ha tomado conocimiento de que la Oficina de Secretaría General e Imagen Institucional aun no logra el registro debido a los trámites engorrosos ante esa institución.

Es necesario, lograr el registro a la brevedad, de lo contrario, la EPS no está totalmente adecuada al Decreto Supremo N°005-2020-VIVIENDA – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco

de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento, lo cual podría traer consigo sanciones de parte del ente rector o SUNASS.

XIII RESULTADOS DE LA SITUACIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO

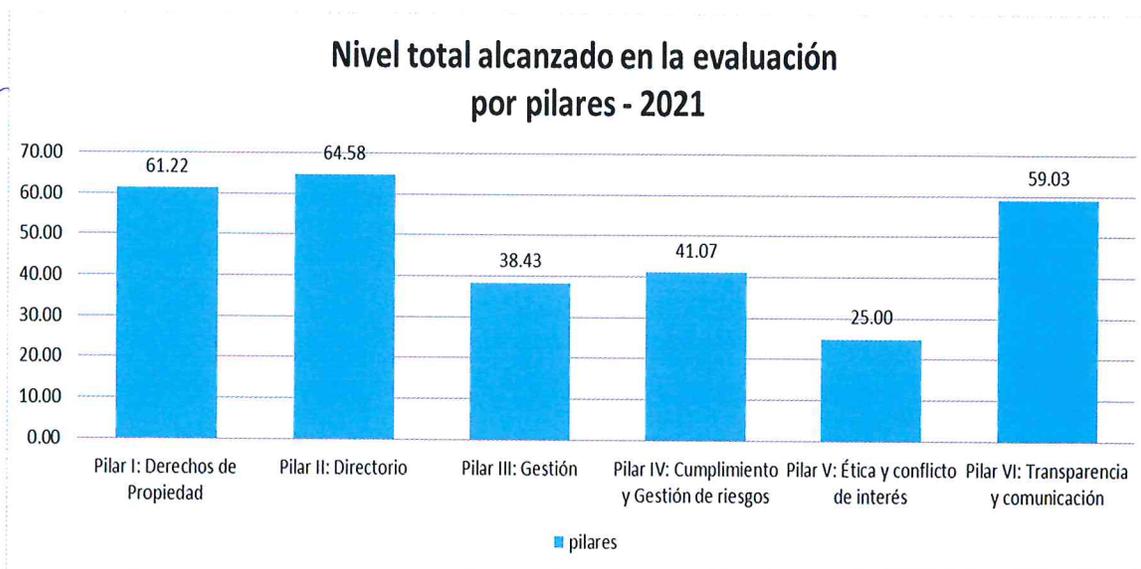
13.1 Resultados del año 2021

El período evaluado es el ejercicio 2021, el porcentaje de cumplimiento obtenido es de 48.22% el cual se ha incrementado en relación al ejercicio 2019 que fue de 40.70%, este es un buen indicador, sin embargo, al EPS requiere ejecutar acciones en mérito al Código de Buen Gobierno Corporativo de manera que tanto el aspecto FORMAL como el aspecto FACTUAL contribuyan paralelamente al fortalecimiento del Gobierno Corporativo en la EPS.

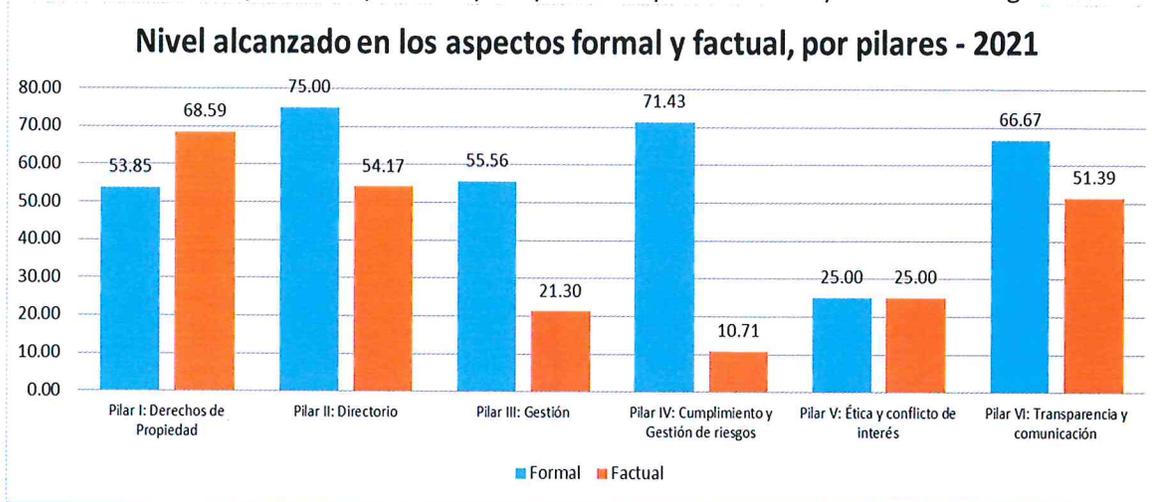
Los resultados obtenidos por cada pilar y en total en los años 2018, 2019 y 2021 se aprecian en el cuadro siguiente:

PILAR	Formal			Factual			Total		
	2018	2019	2021	2018	2019	2021	2018	2019	2021
Pilar I: Derechos de Propiedad	46.15	46.15	53.85	75.64	58.97	68.59	60.90	52.56	61.22
Pilar II: Directorio	58.33	58.33	75.00	56.25	43.75	54.17	57.29	51.04	64.58
Pilar III: Gestión	44.44	44.44	55.56	15.74	5.56	21.30	30.09	25.00	38.43
Pilar IV: Cumplimiento y Gestión de riesgos	71.43	71.43	71.43	7.14	0.00	10.71	39.29	35.71	41.07
Pilar V: Ética y conflicto de interés	25.00	25.00	25.00	50.00	25.00	25.00	37.50	25.00	25.00
Pilar VI: Transparencia y comunicación	66.67	66.67	66.67	33.33	43.06	51.39	50.00	54.86	59.03
TOTAL	52.00	52.00	57.92	39.68	29.39	38.53	45.84	40.70	48.22

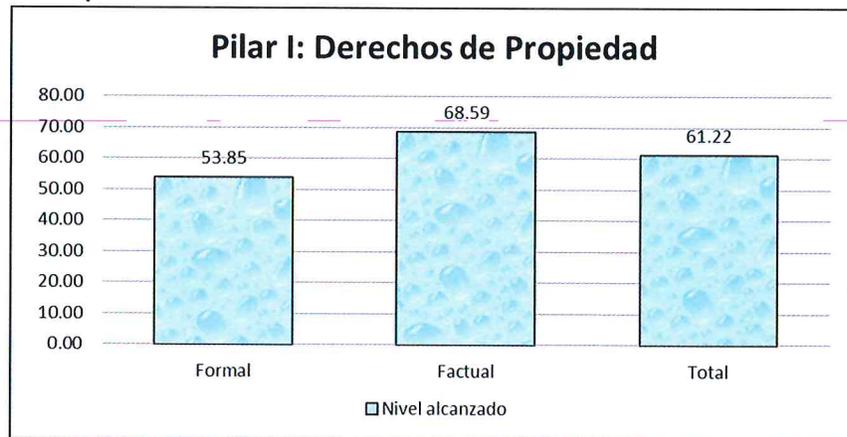
Se aprecia que en los pilares I, II y VI se obtuvieron los mayores porcentajes, gráficamente se aprecia así:



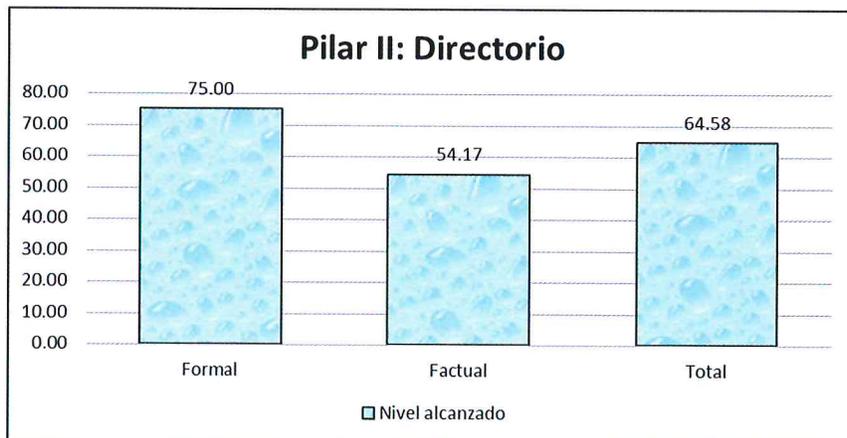
El nivel de cumplimiento por cada pilar y en los aspectos formal y factual es el siguiente:



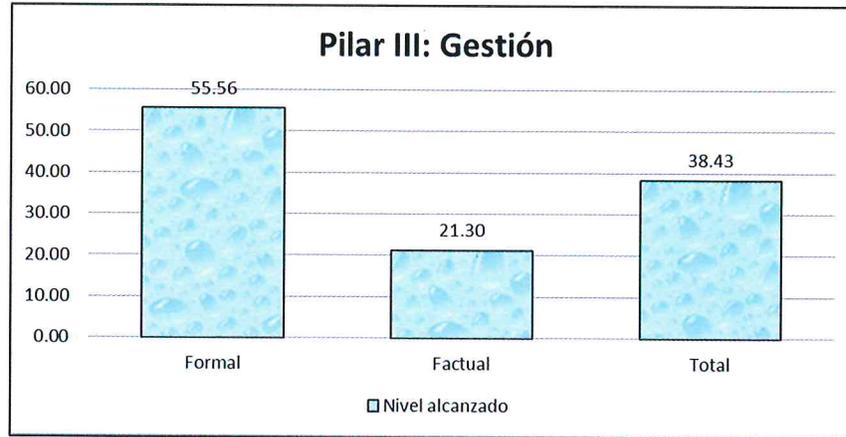
Pilar I: Derechos de Propiedad:



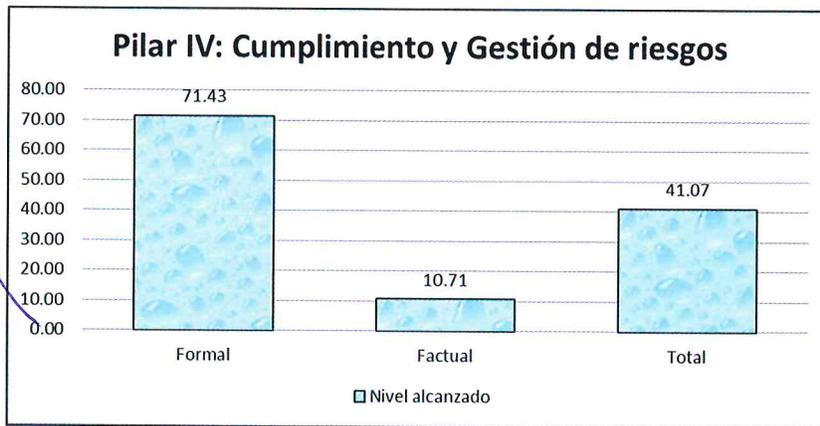
Pilar II: Directorio



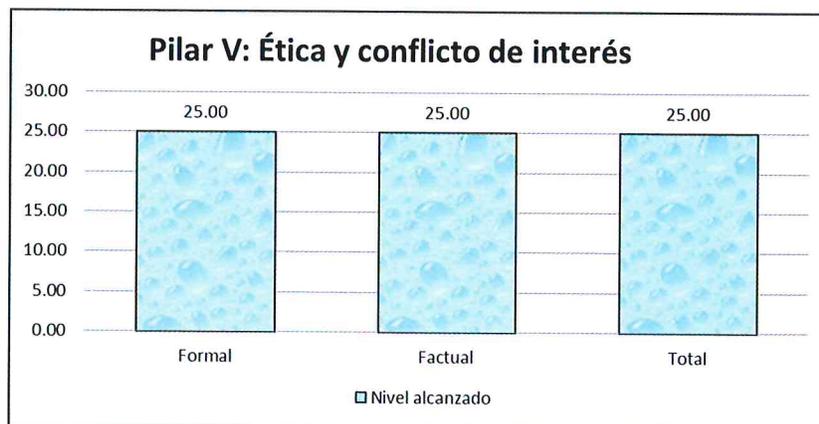
Pilar III: Gestión



Pilar IV: Cumplimiento y Gestión de riesgos



Pilar V: Ética y conflicto de interés

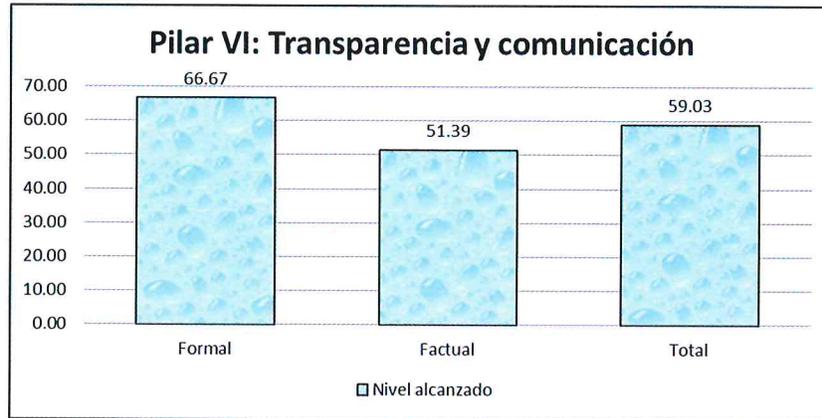




**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

Pilar VI: Transparencia y comunicación

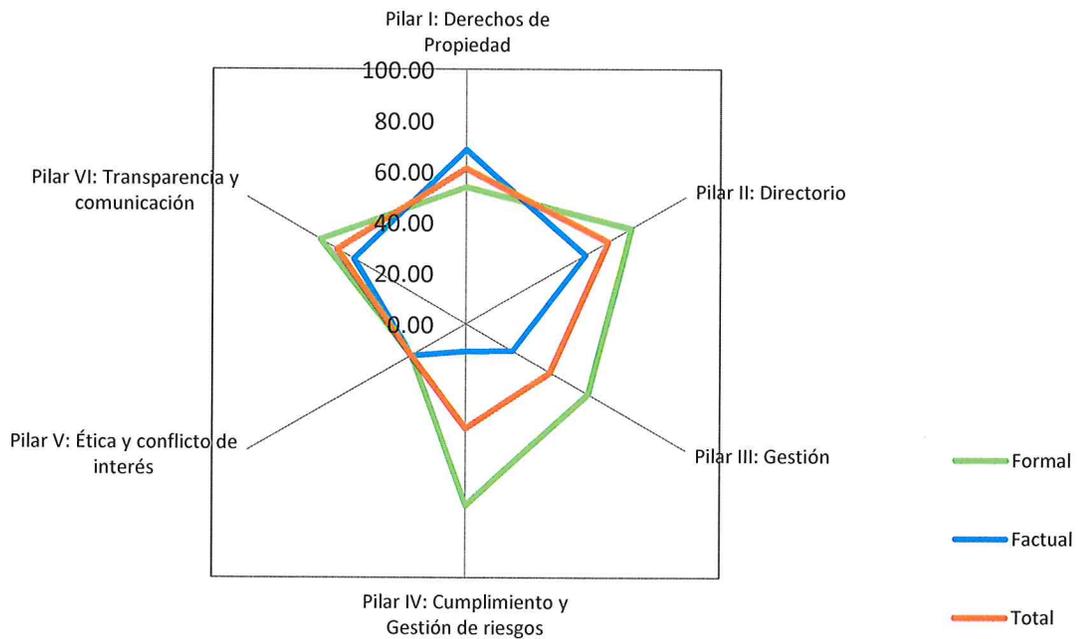


El detalle de cada pilar y estándar es como sigue:

Handwritten signatures and official stamps of various entities, including the General Secretariat of SEDAM Huancayo and several regional EPSs.

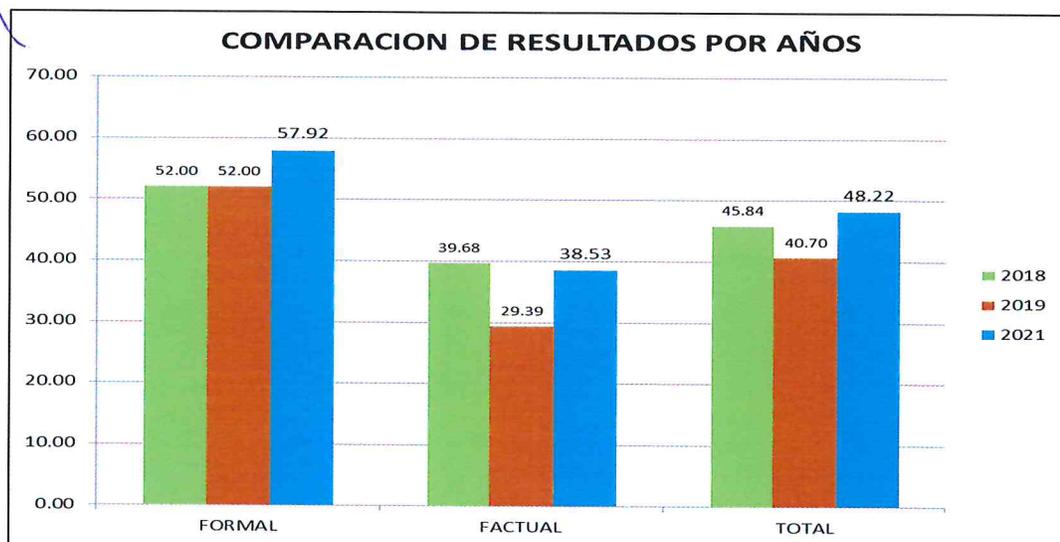
	Nivel de cumplimiento		Número de estándares cumplidos		Porcentaje de cumplimiento	
	Formal	Factual	Formal	Factual	Formal	Factual
Pilar I						
Estandar 1	Cumple	Completa	2.00	2.00	100%	100%
Estandar 2	Cumple	Completa	2.00	2.00	100%	100%
Estandar 3	Cumple	Parcial mayor	2.00	1.00	100%	50%
Estandar 4	No cumple	Parcial mayor	3.00	3.00	0%	75%
Estandar 5	No cumple	Parcial mayor	6.00	5.00	0%	75%
Estandar 6	Cumple	Nula	1.00	0.00	100%	0%
Estandar 7	No cumple	Nula	0.00	0.00	0%	0%
Estandar 8	Cumple	Completa	2.00	2.00	100%	100%
Estandar 9	Cumple	Parcial mayor	2.00	1.00	100%	50%
Estandar 10	No cumple	Parcial mayor	3.00	5.00	0%	75%
Estandar 11	No cumple	Parcial mayor	1.00	2.00	0%	67%
Estandar 12	No cumple	Completa	0.00	5.00	0%	100%
Estandar 13	Cumple	Completa	1.00	1.00	100%	100%
Pilar II						
Estandar 14	Cumple	Parcial mayor	13.00	10.00	100%	75%
Estandar 15	Cumple	Completa	4.00	4.00	100%	100%
Estandar 16	Cumple	Completa	2.00	2.00	100%	100%
Estandar 17	Cumple	Completa	2.00	2.00	100%	100%
Estandar 18	Cumple	Nula	3.00	0.00	100%	0%
Estandar 19	No cumple	Parcial menor	2.00	2.00	0%	50%
Estandar 20	Cumple	Nula	3.00	0.00	100%	0%
Estandar 21	Cumple	Parcial menor	4.00	2.00	100%	50%
Estandar 22	Cumple	Parcial mayor	3.00	2.00	100%	67%
Estandar 23	No cumple	Nula	1.00	0.00	0%	0%
Estandar 24	Cumple	Parcial mayor	4.00	3.00	100%	75%
Estandar 25	No cumple	Parcial menor	2.00	1.00	0%	33%
Pilar III						
Estandar 26	Cumple	Parcial mayor	9.00	8.00	100%	75%
Estandar 27	No cumple	Parcial menor	2.00	2.00	0%	50%
Estandar 28	Cumple	Parcial mayor	3.00	2.00	100%	67%
Estandar 29	No cumple	Nula	1.00	0.00	0%	0%
Estandar 30	No cumple	Nula	2.00	0.00	0%	0%
Estandar 31	No cumple	Nula	0.00	0.00	0%	0%
Estandar 32	Cumple	Nula	2.00	0.00	100%	0%
Estandar 33	Cumple	Nula	2.00	0.00	100%	0%
Estandar 34	Cumple	Nula	1.00	0.00	100%	0%
Pilar IV						
Estandar 35	No cumple	Débil	2.00	1.00	0%	25%
Estandar 36	Cumple	Nula	8.00	0.00	100%	0%
Estandar 37	Cumple	Nula	5.00	0.00	100%	0%
Estandar 38	Cumple	Parcial menor	5.00	2.00	100%	50%
Estandar 39	Cumple	Nula	4.00	0.00	100%	0%
Estandar 40	Cumple	Nula	3.00	0.00	100%	0%
Estandar 41	No cumple	Nula	1.00	0.00	0%	0%
Pilar V						
Estandar 42	No cumple	Nula	4.00	0.00	0%	0%
Estandar 43	No cumple	Nula	2.00	0.00	0%	0%
Estandar 44	Cumple	Nula	3.00	0.00	100%	0%
Estandar 45	No cumple	Completa	1.00	2.00	0%	100%
Pilar VI						
Estandar 46	No cumple	Nula	2.00	0.00	0%	0%
Estandar 47	Cumple	Parcial mayor	19.00	17.00	100%	75%
Estandar 48	Cumple	Completa	2.00	2.00	100%	100%
Estandar 49	Cumple	Completa	1.00	1.00	100%	100%
Estandar 50	Cumple	Parcial menor	3.00	1.00	100%	33%
Estandar 51	No cumple	Nula	0.00	0.00	0%	0%

Cumplimiento por pilar



13.2 Comparación de resultados por años

Comparando los años 2018, 2019 y 2021, tenemos:





INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021

Código:
IAGC-001

En el **aspecto formal**, en el año 2019 se logró el 52% lo cual se incrementó para el año 2021 alcanzando 57.92%, gran parte de ello se debe especialmente a la aprobación del Reglamento Interno de Directorio vigente a la fecha, el cual contempla varios estándares que forman parte del Código de Buen Gobierno Corporativo de la EPS.

En el **aspecto factual**, en el año 2021 se alcanzó 38.53%, este rubro se ha incrementado respecto al año 2019 que fue de 29.39%, sin embargo, aún no se supera el porcentaje logrado en 2018 de 39.68%, este incremento entre los años 2019 y 2021 se debe en su mayoría a los temas tratados tanto en la Junta de Accionistas como Directorio, los cuales constan en actas.

De manera **global**, en el ejercicio 2019 se alcanzó el 40.70% y en el 2021 el 48.22%, si bien se aprecia un incremento considerable, es necesario implementar más estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las EPS de manera que se vea fortalecida y camino hacia una gestión eficiente, fomentando la confianza de los usuarios y de los demás grupos de interés.

XIV

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES PARA EL PERIODO 2022

A fin de continuar con la implementación del Buen Gobierno Corporativo en la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. y abarcar la mayor parte sino la totalidad de estándares en el aspecto formal y factual, se plantea la ejecución de las siguientes actividades:





**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

Nº	ACCION	ESTANDAR A IMPLEMENTAR	2022															
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	Modificar el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	29, 31, 41, 42																
2	Modificar el Reglamento Interno de Directorio - RID	3, 14, 25, 27, 28, 31, 35, 36, 37, 39, 40, 42, 44, 45																
3	Elaborar el Reglamento del Comité de Auditoría	24, 36, 37																
4	Elaborar el Reglamento del Comité de Auditoría	21, 24, 36																
5	Elaborar el Reglamento del Comité de Riesgos	24, 39, 40																
6	Elaborar el Reglamento del Comité de Buen Gobierno Corporativo	24																
7	Elaborar el Reglamento del Comité Nominación y Retribuciones	24																
8	Elaborar el Reglamento del Comité de Monitoreo del PEI y PMO	24																
9	Modificar el Manual de Organización y Funciones (MOF)	41, 42																
10	Aprobar el Reglamento de Junta General de Accionistas.	1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 38	X	X	X													
11	Elaborar la Política de Recursos Humanos o modificar Reglamento Interno de Trabajo (RIT)	29	X															
12	Modificar el Estatuto	14, 27, 28, 44, 45, 48, 50, 51	X	X	X													



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021

Código: IAGC-001

N°	ACCION	ESTANDAR A IMPLEMENTAR	APROBADO/CONCLUIDO 2021 y 2022	2022													
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
13	Informe Anual de Gobierno Corporativo de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. Ejercicio 2021	49					X	X									
14	Elaborar la Política de Auditoría Externa	38							X								
15	Elaborar la Política de Distribución de Utilidades	11							X								
16	Elaborar la Política Contable	48, 50							X								
17	Elaborar la Política de Coordinación Transversal	34										X					
18	Elaborar la Política de Delegación de Facultades a favor de Comités.	23										X					
19	Elaborar la Política de Desempeño Ambiental	33										X					
20	Elaborar la Política de Financiamiento	12											X				
21	Elaborar la Política de Gestión Integral de Riesgos	39											X				
22	Elaborar la Política de Información.	46, 47, 48											X				
23	Elaborar la Política de Manejo de Conflicto de Intereses	44												X			
24	Elaborar la Política de Percepción de Dietas por el Directorio	19													X		





**INFORME ANUAL DE GOBIERNO
CORPORATIVO DE LA
EPS SEDAM HUANCAYO S.A.
PERIODO 2021**

**Código:
IAGC-001**

XV CONCLUSIONES

1. El porcentaje de cumplimiento obtenido en el año 2021, luego de la aplicación de la Metodología para la Evaluación y Monitoreo del nivel de cumplimiento de los estándares del CBGC es de 48.22%, resultado que no es satisfactorio por tanto se requiere ahondar esfuerzos para fortalecer el Gobierno Corporativo en la EPS.

Pilar	Formal	Factual	Total
Pilar I: Derechos de Propiedad	53.85	68.59	61.22
Pilar II: Directorio	75.00	54.17	64.58
Pilar III: Gestión	55.56	21.30	38.43
Pilar IV: Cumplimiento y Gestión de riesgos	71.43	10.71	41.07
Pilar V: Ética y conflicto de interés	25.00	25.00	25.00
Pilar VI: Transparencia y comunicación	66.67	51.39	59.03
Resultado total	57.92	38.53	48.22

2. La EPS tiene mayor implementación en el **aspecto formal** de los Pilares II: Directorio con 75.00 % y IV Cumplimiento y Gestión de Riesgos con 71.43 % debido a que se cuenta con el Reglamento Interno de Directorio, un Sistema de Control Interno establecido, los Comités de Auditoría y Riesgos también conformados, sin embargo se requiere complementar el aspecto factual.
3. Asimismo en el **aspecto factual** se tiene mayor implementación en el Pilar I: Derechos de Propiedad con 68.59 % y Pilar II Directorio con 54.17 % esto se debe a que muchos de los temas relacionados con los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo han sido tratados en la Junta Obligatoria, Junta Universal y Sesiones de Directorio.
4. Se debe enfatizar la implementación del **aspecto formal** del Pilar V Ética y Conflicto de Intereses y III Gestión en los que se obtuvo 25.00 % y 55.56 %, respectivamente.
5. Del mismo modo enfatizar la implementación del **aspecto factual** del Pilar III Gestión y IV Cumplimiento y Gestión de Riesgos en los que se obtuvo 21.30 % y 10.71 %, respectivamente.
6. El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene como competencia evaluar el cumplimiento de la Metodología de Evaluación y Monitoreo de Nivel de Cumplimiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de las EPS respecto de los estándares que las empresas hayan implementado de acuerdo con la Resolución Ministerial N°081-2019-VIVIENDA y modificatoria.
7. La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6-A del Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las EPS aprobado con la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2007-SUNASS-CD, *“de oficio, de acuerdo a los recursos con los que cuente, podrá realizar acciones de monitoreo, incluyendo el establecimiento de líneas base, con la finalidad de conocer el desempeño de los administrados respecto de las actividades referidas a la prestación de los servicios de saneamiento. Dichas acciones también podrán efectuarse con el objeto de evaluar y orientar a los administrados de manera anticipada acerca de la aplicación y el cumplimiento en su oportunidad de aquellas obligaciones, que por tener plazo para su cumplimiento, aún no le son exigibles”*.



8. Es necesario que la EPS SEDAM HUANCAYO S.A. a través de la Junta de Accionistas, Directorio, y Gerencia General, implemente acciones inmediatas a fin de implementar el Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado con Resolución de Directorio N° 024-2018-EPS-SEDAMHUANCAYO S.A./PD del 26/06/2018.

XVI RECOMENDACIONES

1. Que la Junta de Accionistas, Directorio y Gerencia General se comprometan y promuevan la participación de todas las instancias de la EPS, para que el proceso de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo mejore considerablemente con respecto a los años anteriores.
2. Que los reglamentos u otros instrumentos que son elaborados por el Equipo de Apoyo en Buen Gobierno Corporativo, sean aprobados en el menor tiempo posible por las instancias respectivas: Junta de Accionistas, Directorio y Gerencia General, de esta manera, se implementaría el aspecto formal de determinados estándares y así proceder con acciones en el aspecto factual.
3. Enfatizar la participación de la Oficina de Secretaría General e Imagen Institucional, el Área de Recursos Humanos y Relaciones Industriales, la Oficina de Informática y Computación a fin de que de acuerdo con sus funciones y responsabilidades contribuyan con la implementación del gobierno corporativo en la EPS.
4. Fortalecer el Sistema de Control Interno de manera que el accionar de cada unidad orgánica y quienes lo integran, contribuyan con el cumplimiento de los objetivos de la EPS y promuevan una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.
5. Ejecutar acciones de acuerdo con la **Programación de Actividades para el Periodo 2022**, priorizando las siguientes:
 - a) Modificación del Contrato de Explotación.
 - b) Elaboración la Política de Auditoria Externa
 - c) Elaboración la Política de Distribución de Utilidades
 - d) Elaboración la Política Contable
 - e) Elaboración la Política de Coordinación Transversal
 - f) Elaboración la Política de Delegación de Facultades a favor de Comités.
 - g) Elaboración la Política de Desempeño Ambiental
 - h) Elaboración la Política de Financiamiento
 - i) Elaboración la Política de Gestión Integral de Riesgos
 - j) Elaboración la Política de Información
 - k) Elaboración la Política de Manejo de Conflicto de Intereses
 - l) Elaboración la Política de Percepción de Dietas por el Directorio
 - m) Elaboración la Política de Relacionamiento con Grupos de Interés
 - n) Elaboración la Política de Remuneraciones
 - o) Elaboración la Política de Solución de Controversias
 - p) Elaboración la Política para la Valoración y Revelación de Operaciones entre partes vinculadas
6. Fortalecer la cultura organizacional en la EPS a fin de que las políticas, instrumentos de gestión, reglamentos, directivas y otros que se elaboren como parte de los estándares del





INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA EPS SEDAM HUANCAYO S.A. PERIODO 2021

Código: IAGC-001

Código de Buen Gobierno Corporativo, sean aplicadas en la ejecución diaria de actividades y que ello se refleje en la mejora institucional.

7. Brindar capacitaciones a los integrantes de los Equipos de Apoyo de los Comités de Directorio en los temas de Auditoría, Riesgos, Nominación y Retribuciones, Buen Gobierno Corporativo y Monitoreo del Plan Estratégico Institucional y Plan Maestro Optimizado, según responsabilidad a fin de que brinden el soporte técnico necesario a la Gerencia General y Directorio en lo que concierne a la implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo.
8. Sensibilizar al personal en general sobre la importancia de la implementación de Gobierno Corporativo para la EPS a cargo de la Gerencia General a través del Área de Recursos Humanos y Relaciones Industriales.
9. Iniciar el funcionamiento de los Comités de Directorio de: i) Auditoría, ii) Riesgos, iii) Nominación y Retribuciones, iv) Buen Gobierno Corporativo, v) Monitoreo del Plan Estratégico Institucional y Plan Maestro Optimizado, evidenciando las acciones en las respectivas actas y en aplicación a sus respectivos reglamentos aprobados con la Resolución de Directorio N° 039-2021-EPS SHSA-PD de fecha 28/10/2021, cuya labor principal es la de servir como órgano de Apoyo del Directorio para la evaluación, revisión, ejecución o deliberación de los actos que el Directorio les delegue.⁸
10. Brindar a apoyo a los Comités de Directorio a través de los Equipos de Apoyo, en las acciones a realizar a fin de coadyuvar con el funcionamiento del mismo, de acuerdo con la Resolución de Directorio N° 039-2021-EPS SHSA-PD de fecha 28/10/2021.
11. Implementar la norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad, para que la EPS ofrezca mejores estándares de calidad a los usuarios, lo que puede convertirse en grandes beneficios para la empresa, tales como, generar mayor eficiencia, estimular a los trabajadores, implementar la gestión de procesos, ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente, entre otros.
12. Contar con el Plan de Fortalecimiento de Capacidades en el que se incluyan capacitaciones para el personal en general de acuerdo a las funciones y responsabilidades, especialmente en temas como: planeamiento estratégico, prospectiva empresarial, normas ISO, gestión de calidad, gestión procesos, gestión integral de riesgos, anticorrupción, ética, contrataciones con el estado, implementación y seguimiento de indicadores de gestión, sistema de control interno, paquetes informáticos acorde a las necesidades de las unidades orgánicas como manejo de mapas georreferenciados, catastro técnico comercial, hidrología, entre otros.
13. Adquirir un sistema de información que permita mejorar la gestión administrativa para incrementar la productividad, reducir costos, reducir plazos de ejecución, optimizar los procesos, minimizar errores, contar con información confiable, mejorar la atención al cliente, entre otros.



⁸ Directorio RD 053-2021-EPS SHSA-PD (31/12/2021)