

Reporte de Sostenibilidad 2015 **de Cálidda**

Mensaje a nuestros grupos de interés G4-1

A nuestros accionistas y demás grupos de interés:

Durante el año 2015, hemos continuado encauzados en el cambio de la matriz energética del país, a través de la conexión de un mayor número de usuarios al servicio de gas natural y del manejo seguro y eficiente de nuestro sistema de distribución. De esta forma, hemos contribuido a mejorar de manera tangible la calidad de vida en nuestra comunidad.

En este camino, ha sido prioritario continuar trabajando bajo un enfoque de sostenibilidad integral en todos nuestros procesos, velando por la seguridad y salud de nuestros colaboradores, y promoviendo la mejora continua, la innovación, el respeto por nuestros grupos de interés y el desarrollo de la comunidad.

Como signataria del Pacto Mundial, y en línea con sus políticas y principios éticos, Cálidda ha seguido operando con respeto hacia los derechos humanos, derechos laborales, el medio ambiente y anticorrupción. En el 2015, obtuvimos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por Perú 2021, lo que nos acredita como una empresa que gestiona e interactúa de manera responsable y sostenible con sus grupos de interés.

Así mismo, la Asociación Nacional de Anunciantes otorgó a Cálidda el premio ANDA en la categoría “Mejor anunciante en iniciativa de responsabilidad social” por la campaña “Pon de tu Parte”, desarrollada en el contexto de la COP 20 y en coordinación con el Ministerio del Ambiente. El propósito de esta iniciativa fue promover una consciencia ambiental en la comunidad.

En el 2015, consolidamos nuestro Sistema de Gestión Integrado y obtuvimos la primera certificación en la Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001, la recertificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y la continuidad del Sistema de Calidad ISO 9001. Garantizando la eficacia de nuestros procesos, generamos confianza en nuestros grupos de interés y fortalecemos las bases para un crecimiento ágil, responsable y transparente.

En relación a los resultados económicos, al cierre del 2015, el EBITDA de la compañía resultó un 13.7% mayor al conseguido en el 2014 y 6% por encima del plan del periodo. Estos resultados están soportados en los esfuerzos realizados para una mayor cobertura y una mejor atención a nuestros clientes.

A diciembre del 2015, brindamos el servicio a un total de 345,136 usuarios, lo que significa que más de 1'500,000 de personas ya disfrutaban de los beneficios de la conexión al gas natural en Lima y Callao. Solo en el sector residencial, durante el último año conectamos alrededor de 89,000 familias, lo que significó un crecimiento del 35% respecto al acumulado a diciembre del 2014. Para ampliar la cobertura, Cálidda invirtió en diversos proyectos como la instalación y puesta en servicio de 3 nuevas estaciones de regulación de presión (ERP) en Javier Prado, Los Olivos y Pachacamac.

Durante el 2015, Cálidda abasteció el 86% del consumo para la generación térmica del país, lo cual representó un volumen promedio 353 MMPCD. De esta manera se evidencia el aporte al cambio de la matriz energética del Perú, pues este tipo de generación representa el 57% de la potencia efectiva. Por lo anterior, se han reducido los costos de producción de energía eléctrica y las emisiones que contaminan nuestro ambiente, todo ello en beneficio de los peruanos.

Mención aparte merece el volumen de gas natural vehicular entregado al Metropolitano, principal sistema de transporte público en Lima, que alcanzó la cifra de 29'508,572.33 Sm3. Este año hemos participado en la construcción de la línea 2 del Metro de Lima, para lo cual hemos suscrito un convenio con la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico (AATE), liberándose los tramos 1A y 1B y trabajando en más de 10 proyectos de reubicación de gasoductos en tuberías de acero, sin generar interrupciones al servicio de nuestros clientes.

Así mismo, abastecemos a 232 estaciones de servicio de GNV, que a su vez atienden a más de 216,000 vehículos que circulan en Lima utilizando este combustible económico y limpio.

También resulta importante mencionar que a diciembre del 2015, logramos una conexión acumulada de 5,272 comercios e industrias.

Este año, destacamos la conexión del Centro de Convenciones de Lima, donde se realizó la reunión de Gobernadores del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional, y la conexión del primer equipo de aire acondicionado a gas natural.

En relación a las acciones que respaldan el crecimiento futuro, firmamos una adenda con el Consorcio Camisea ampliando cantidad diaria contractual de 178MMPCD a 222.5MMPCD. Esta iniciativa avala nuestro compromiso de disponibilidad de gas natural con una visión de largo plazo.

En esa misma línea, hemos generado nuevas oportunidades de negocios tanto para Cálidda como para proveedores potenciales. Así, a través de una reestructuración del proceso de Gestión de Proveedores se incorporaron 120 nuevos proveedores, y se homologaron 14 familias de materiales.

Por otro lado, con el propósito de lograr trascendencia en nuestro aporte al desarrollo, continuamos expandiendo nuestro programa de conexión de comedores populares. Son 478 los centros de alimentación que han sido conectados gratuitamente al gas natural, y cuyas líderes han sido capacitadas en nutrición e higiene alimentaria. Con esta contribución, se beneficia de manera indirecta a más de 40,000 personas que se alimentan en estos centros.

Así mismo, en el último año, hemos capacitado a más de 3,000 escolares de diversos colegios de Lima en la prevención y uso seguro del gas natural, con el propósito de preparar a las nuevas generaciones en el uso responsable de este servicio que seguirá masificándose en el país.

Agradecemos a nuestros accionistas y al Directorio por la confianza depositada en la empresa. Así mismo, agradecemos a todos los colaboradores de Cálidda por su esfuerzo y compromiso para llevar a más peruanos un servicio seguro y económico, y por hacer de esta empresa un lugar especial.

Finalmente, agradecemos a todos nuestros clientes por la confianza depositada en la empresa y en el servicio. La satisfacción de nuestros usuarios es la principal causa del crecimiento del uso del gas natural en nuestra sociedad.

Esperamos que este Reporte de Sostenibilidad 2015 atienda los temas de su interés sobre Cálidda.

Gerencia General

Sobre este Informe

Este es el cuarto Reporte de Sostenibilidad de Cálidda, Gas Natural del Perú, elaborado bajo las directrices de la Guía G4 de la Global Reporting Initiative (GRI), con opción De Conformidad - Esencial. Este documento es equivalente a la Comunicación de Progreso (CoP) exigida por el Pacto Global de las Naciones Unidas nivel Activo, debido a que los contenidos hacen referencia al cumplimiento de sus diez principios.

G4-28 El período de este reporte comprende desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2015, y alcanza a las operaciones de Cálidda en Lima Metropolitana y el Callao.

ÍNDICE

Mensaje a nuestros grupos de interés

Reconocimientos de Cálidda

1. Una empresa de Bogotá para el mundo
 - a. Perfil del Grupo Energía de Bogotá
 - i. Cómo está constituida EEB
 - ii. Reconocimientos, gremios e iniciativas 2015
 - iii. Empresas integrantes del Grupo Energía del Bogotá
 - b. Perfil de Promigas
2. Perfil de Cálidda
 - a. Cómo creamos valor
3. Cálidda y la sostenibilidad
 - a. Qué significa sostenibilidad para Cálidda
 - b. Quiénes nos motivan a trabajar por la sostenibilidad
 - c. Gestionamos lo que es importante, donde es importante
4. Compromisos a largo plazo
 - a. Promover el Gobierno Corporativo y las prácticas de Ética y Transparencia
 - b. Crear valor para los accionistas
 - c. Cuidar y respetar el medio ambiente
 - d. Contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades en las que operamos
 - e. Prestar un servicio implementando las mejores prácticas del negocio
 - f. Ser un excelente lugar para trabajar
 - g. Contar con una cadena de abastecimiento sostenible
5. Anexos

Reconocimientos de Cálidda

[Miska Wasi en foro regional](#)

El programa social Miska Wasi fue seleccionado como una de las cinco experiencias exitosas en el V Foro del Pacto Global América Latina y Caribe, representando al Perú.

[Distintivo “Empresa Socialmente Responsable”](#)

En el 2015, Cálidda recibió el Distintivo Empresa Socialmente Responsable otorgado por la organización civil Perú 2021. Este reconocimiento fue fruto de un proceso de autodiagnóstico que implicó la documentación de las políticas, prácticas y resultados de Cálidda en los ámbitos de gestión humana, ambiental, de relaciones comunitarias y ética.

[Premio ANDA “Mejor campaña de responsabilidad social” por la campaña “Pon de tu Parte”](#)

La Asociación Nacional de Anunciantes distinguió a Cálidda por su destacada participación en la campaña “Pon de tu Parte” organizada por el Ministerio del Ambiente donde las iniciativas de Cálidda ayudaron a obtener 300 mil compromisos por el clima y generar sensibilización con el medio ambiente.

[NACE International Certificadora internacional en control de la corrosión en todo el mundo,](#)

Cálidda cuenta con personal certificado y afiliado a esta importante organización.

Cálidda y su presencia en foros globales y locales

[Participación en el Private Sector Forum de Naciones Unidas](#)

Cálidda fue el único representante del sector privado de nuestro país en este foro que se realizó en la ciudad de Nueva York. Este espacio, organizado por Naciones Unidas proporciona una plataforma para anunciar metas y asociaciones que contribuirán al logro de un desarrollo sostenible.

[Cálidda en COP21](#)

Cálidda fue elegida para representar al empresariado peruano y su trabajo de sensibilización en la sociedad, en el evento central de la COP21, realizado en París en diciembre de 2015.

1.- Una empresa de Bogotá para el Mundo

a) Perfil del Grupo Energía de Bogotá

El Grupo Energía de Bogotá (GEB) es una multinacional líder del sector energético y uno de los grupos empresariales más importantes de Colombia y pertenece a Empresa Energía de Bogotá (EEB), como la casa matriz del Grupo Empresarial.

El GEB genera valor a sus accionistas y grupos de interés, por medio de la gestión sostenible y rentable de sus negocios, los cuales contemplan la participación accionaria en empresas de la cadena energética, desde la generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad; así como el transporte y distribución de gas natural.

El Grupo contribuye al desarrollo de los países donde opera: Colombia, Perú, Guatemala y Brasil, y lidera proyectos que impactan la productividad y la competitividad en los territorios para apoyar de manera eficiente y responsable el crecimiento en la demanda de la energía.

Toda su estrategia corporativa se fundamenta en la diversificación e integración de servicios alrededor de la energía (electricidad y gas natural), y en un modelo de gestión público-privado que ha permitido, a través de la gestión de la sostenibilidad, el trabajo conjunto con sus grupos de interés y la generación de valor social, ambiental y económico con y para ellos.

Más información sobre el Grupo de Energía de Bogotá en:

<http://www.grupoenergiadebogota.com>

Misión, Visión y Valores corporativos

Misión

- Somos un Grupo Empresarial con capital mayoritariamente público, que genera valor económico, social y ambiental a sus accionistas, a Bogotá D.C. y demás grupos de interés, a través de la participación relevante en el sector energético nacional e internacional, con responsabilidad global, prácticas de clase mundial y con un equipo humano comprometido, innovador y eficiente.

Visión

- Ser reconocida como un Grupo líder en sostenibilidad y como modelo en generación de valor económico, social y ambiental
- Grupo situado en el primer nivel de valor accionario
- Primer grupo empresarial en transporte energético
- Distribuidor más competitivo de gas natural en Perú
- Entre las primeras cinco empresas transmisoras de electricidad en América
- Contar con participación articulada y estratégica en actividades de la cadena de energéticos y servicios asociados

Valores

- Transparencia: Realizamos nuestra gestión de forma objetiva, clara y verificable.
- Respeto: Interactuamos reconociendo los intereses colectivos, la diversidad individual, la sostenibilidad de los recursos naturales y la institucionalidad.
- Equidad: Procedemos con justicia, igualdad e imparcialidad, buscando un impacto social positivo e inclusivo.
- Integridad: Actuamos con firmeza, rectitud, honestidad, coherencia y sinceridad.

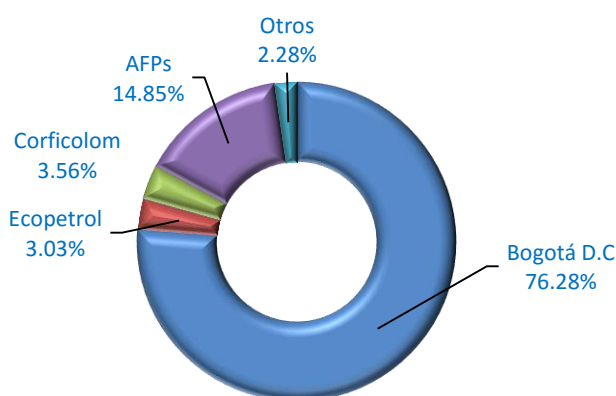
i. Cómo está constituida EEB?

Composición accionaria

La Empresa de Energía de Bogotá S.A. ESP es una sociedad por acciones, constituida como una entidad de servicios públicos mixta bajo el régimen de los servicios públicos domiciliarios, las reglas del Código de Comercio y, en general, los lineamientos del Derecho Privado sobre sociedades anónimas.

Accionista	% de participación
Bogotá, Distrito Capital	76.28%
Administradoras de fondos de pensiones	14.87%
Ecopetrol	3.03%
Corficolombiana	3.56%
Otros	2.26%

Composición accionaria de EEB



Más información sobre la composición accionaria de la Empresa en:
<http://www.eeb.com.co/quienes-somos>.

ii. Reconocimientos, premios e iniciativas 2015

Ética y transparencia

Firma del Acuerdo de Acción Colectiva por parte de EEB

Junio | 2015. El 5 de junio, EEB firmó el Acuerdo de Acción Colectiva de las empresas del sector eléctrico en Colombia en el marco del III Foro de Ética del Sector Eléctrico, en donde la Empresa se comprometió, junto con otras 13 empresas firmantes, a desarrollar y mantener un proceso colaborativo y sostenido de cooperación para fortalecer el liderazgo ético del sector.

EEB incluida nuevamente en la Medición de Transparencia Empresarial (MTE)

Agosto | 2015. EEB nuevamente se posiciona entre las empresas con menor riesgo de corrupción, de acuerdo con la Medición de Transparencia Empresarial para Empresas de Servicios Públicos realizada por la Corporación de Transparencia por Colombia.

EEB se adhirió a la iniciativa Empresas Activas en Anticorrupción

Septiembre | 2015. EEB se adhirió a la iniciativa de carácter voluntario liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, que nace en el ámbito de prevención de riesgos de corrupción para el sector empresarial, denominada Empresas Activas en Anticorrupción.

Sostenibilidad

EEB fue incluida nuevamente en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Septiembre | 2015. EEB fue incluida por cuarto año consecutivo en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI) en mercados emergentes.

EEB es parte del Carbon Disclosure Project (CDP)

Noviembre | 2015. EEB realizó este año por primera vez el reporte público de su desempeño en la gestión para el cambio climático. Logró una calificación de 91 puntos sobre 100, lo que la convirtió en signataria del Carbon Disclosure Project (CDP).

Experiencia y trayectoria

120 años de trayectoria

Junio | 2015. En el XVII Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos, comunicaciones TIC y TV, organizado por Andesco, le hicieron un reconocimiento a EEB por sus 120 años de trayectoria. En éste se destacó la experiencia de la compañía en el sector eléctrico nacional y los aportes que ha hecho en toda su historia para el desarrollo del país.

Financiero y relación con el inversionista

Moody's eleva calificación de EEB

Septiembre | 2015. La calificador de riesgo internacional Moody's elevó la calificación crediticia de la deuda corporativa de EEB de Baa3 a Baa2 con perspectiva estable.

Fitch ratifica calificación de EEB

Octubre | 2015. La agencia Fitch Ratings ratifica la calificación crediticia de EEB en 'BBB' perspectiva estable.

Standard and Poor's ratifica calificación de EEB

Septiembre | 2015. La agencia internacional Standard and Poor's ratifica la calificación crediticia de la deuda corporativa de EEB en 'BBB-' con perspectiva negativa.

EEB fue ratificada con el Reconocimiento IR por buenas prácticas de relacionamiento con inversionistas

Septiembre | 2015. La Bolsa de Valores de Colombia (BVC) ratificó a EEB el Reconocimiento IR por mantener altos estándares de revelación de información a sus inversionistas, entre otras prácticas.

Derechos Humanos y construcción de paz

EEB participa de la iniciativa Guías Colombia en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

Enero | 2015. En calidad de miembro de esta iniciativa multiactor (gobierno, sociedad civil y empresas), EEB viene tomando parte en la construcción y aplicación de guías sobre buenas prácticas y temas sensibles en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el contexto de la actividad empresarial.

EEB fue aceptada por la Asamblea de Redprodepaz como entidad de apoyo

Diciembre | 2015. La Asamblea de la Red Nacional de Programas Regionales de desarrollo y Paz (Redprodepaz) aceptó formalmente a EEB como entidad de apoyo de esta iniciativa, que opera como un sistema de coordinación de actores (gobierno, sociedad civil, cooperación internacional y empresas), en función de la construcción de paz desde procesos locales y regionales de desarrollo y paz territorial.

EEB es miembro fundador de la Corporación Reconciliación Colombia

Diciembre | 2015. Con el objeto de promover la cultura de la reconciliación en las comunidades afectadas por el conflicto armado, EEB busca, a través de esta Corporación, la articulación con otros actores para incidir en la política pública, la promoción de alianzas intersectoriales y el fortalecimiento de capacidades cívicas que faciliten la acción colectiva orientada hacia la construcción de paz entre los colombianos.

Otros gremios e iniciativas:


- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos (Andesco).
- Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica (Asocodis).
- Asociación de Gestión Humana (ACRIP).
- Centro Regional para América Latina y el Caribe en Apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Comisión de Integración Energética Regional (CIER).
- Comité Colombiano de la CIER (COCIER).
- Comité Colombiano del Consejo Mundial de Energía (COCME).
- Connect Bogotá Región.
- Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico (CIDET).

- Clúster de Energía Eléctrica de Bogotá-Sabana.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Plataforma Business for Peace del Pacto Global.
- Red Pacto Global Colombia.
- World Energy Council (WEC).


iii. Empresas integrantes del Grupo Energía de Bogotá

La Empresa Energía de Bogotá está presente en toda la cadena del sector de electricidad y gas natural, a través de sus filiales y empresas participadas (no controladas) principales:


Transportadora de Gas Internacional S. A. ESP

	<p>La mayor empresa transportadora de gas natural de Colombia cuenta con una participación cerca del 50% en el mercado y con una red de gasoductos de 3,957 km, que cubre la Costa Atlántica, la Región Andina, Barrancabermeja, Apiay, Yopal y la Sabana de Bogotá.</p> <p>Se constituyó el 16 de febrero de 2007, luego del proceso de enajenación de la participación estatal, representada en los activos, derechos y contratos de Ecogás, del cual fue adjudicatario EEB.</p> <p>La participación accionaria es del 99.97% de las acciones, siendo el 68.05% de EEB y el 31.92% de IELAH (vehículo de inversión que es 100% de propiedad de EEB).</p>
------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


Gas Natural de Lima y Callao S. A.

	<p>Empresa encargada de la distribución de gas natural en el Departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, en Perú.</p> <p>La participación accionaria es del 60% de las acciones, desde febrero de 2011, a través del vehículo de inversión EEB Perú Holding Ltd. que es 100% de propiedad de EEB. REVISAR LOGO CORRECTO CON COLORE SCORRECTOS.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


Contugas S.A.C.

	<p>Empresa que tiene la concesión por 30 años para el transporte y la distribución de gas natural en el Departamento de Ica, en Perú.</p> <p>La participación accionaria es del 100% de las acciones, siendo el 67.19% de EEB y el 32.81% de TGI (filial de EEB).</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

EEC (Empresa de Energía de Cundinamarca S. A. ESP)

	<p>Empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica en 76 municipios de los departamentos de Cundinamarca (69), Tolima (4) y Meta (3).</p> <p>La participación accionaria es del 82.34% de las acciones, desde febrero de 2009, a través del vehículo de inversión Distribuidora Eléctrica de Cundinamarca S. A. ESP (DECSA S. A. ESP) que es el 51% de EEB y el 49% de Codensa.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


Transportadora de Energía de Centroamérica S. A.

	<p>Se constituyó en el 2010 con el objetivo de desarrollar el proyecto de infraestructura de energía eléctrica más importante de Guatemala (PET 01-2009), el cual comprende la construcción y la operación de cerca de 850 km de líneas de transmisión y de 12 nuevas subestaciones, así como la ampliación de 12 subestaciones existentes, en 15 departamentos, 74 municipios y 340 comunidades.</p> <p>La participación accionaria es del 95.29%.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


Empresa de Movilidad de Bogotá S. A. ESP

	<p>La Empresa de Movilidad de Bogotá S. A. ESP fue creada en febrero de 2014 con el fin de participar, en asociación con terceros especializados, en proyectos de sistemas de transporte masivo de pasajeros, de carga o de otras modalidades que incluyan infraestructura eléctrica para su operación.</p> <p>Su oferta de servicios incluye los procesos de diseño, construcción, financiación, operación y mantenimiento requeridos para la implementación y la puesta en funcionamiento de proyectos de movilidad eléctrica, incluyendo la comercialización de la energía requerida.</p> <p>La participación accionaria es del 100%.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


GEBBRAS

	<p>Filial del Grupo creada en el 2015 con el objeto de participar, como socia o accionista, en sociedades simples, consorcios o emprendimientos comerciales de cualquier naturaleza.</p> <p>La participación accionaria es del 100%.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


EEB Ingeniería y Servicios Perú S. A. C.

	<p>Empresa de servicios complementarios en los sectores de transporte de hidrocarburos por ductos, de distribución de gas natural y de transmisión de energía eléctrica en el Perú y/o las actividades que de ella se desprenden.</p> <p>La participación accionaria es del 99.9998% de las acciones, siendo el 99.9998% de EEB y el 0.0002% de Contugas (filial de EEB).</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

EEB Ingeniería y Servicios Guatemala S. A.

	<p>Su actividad principal consiste en prestar servicios de ingeniería, estudios eléctricos, gerencia y desarrollo de proyectos de transmisión de electricidad.</p> <p>La participación accionaria es del 99.99%.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

EEB Energy RE

	<p>Filial del Grupo que le permite acceder directamente al mercado reasegurador mundial, cuyo objetivo es optimizar costos y coberturas de los seguros de las filiales del Grupo Energía de Bogotá.</p> <p>La participación accionaria es del 100%.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

b. Perfil de Promigas

Promigas es la empresa pionera en la masificación del gas natural en Colombia. Transporta el 80% del gas natural en ese país y cuenta con más de 1,6 millones de usuarios, de los cuales el 86% pertenece a los sectores socio económico menos favorecido (40% de acciones de Cálidda).

La empresa conecta mercados a fuentes de energía, especialmente de gas natural, generando soluciones de valor agregado que involucren la creación y la administración de infraestructura en Colombia y Latinoamérica.

Promigas tiene un enfoque transversal de la sostenibilidad corporativa: busca generar valor económico, social y ambiental duradero entre las partes interesadas, centrados en el ser humano como eje fundamental de todas sus actuaciones. Sustentados en la ética y la transparencia dan un tratamiento responsable y efectivo a las oportunidades y los riesgos derivados de su gestión, propiciando un desarrollo sostenible.

Asimismo, desarrolla sus actividades construyendo relaciones de largo plazo y mutuo beneficio con sus grupos de interés, buscando contribuir al bienestar de las regiones en las que participa y con la convicción de que la gente es el factor esencial para el logro de los objetivos trazados. La gestión de la sostenibilidad de Promigas es un proceso dinámico enmarcado en la excelencia y la innovación, que está en línea con los intereses y expectativas de sus audiencias y con estándares y buenas prácticas globales.

Misión

Conectamos mercados a fuentes de energía, especialmente de gas natural, generando soluciones de valor agregado que involucren la creación y la administración de infraestructura en Colombia y Latinoamérica.

Desarrollamos las actividades de nuestro negocio principal y otros afines con excelencia y responsabilidad, construyendo relaciones de largo plazo y mutuo beneficio con nuestros grupos de interés, buscando contribuir al bienestar de las regiones en las que participamos y con la convicción de que nuestra gente es el factor esencial para el logro de los objetivos trazados.

Visión

Seremos reconocidos por nuestra capacidad superior para desarrollar mercados de energía en Colombia y Latinoamérica, y por el impacto de nuestras acciones en el mejoramiento de la calidad de vida de su gente.

Valores

Respeto

En nuestras relaciones tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados. Promovemos la equidad y la tolerancia en beneficio de todos.

Integridad

Somos honestos y coherentes en nuestras actuaciones y demandamos lo mismo de las personas y entidades con quienes interactuamos.

Excelencia

Estamos comprometidos con el mejoramiento y el crecimiento de nuestra gente y nuestra organización.

Solidaridad

Promovemos la cooperación y el servicio y damos lo mejor de nosotros en procura del bien común.

Liderazgo

Impulsamos el desarrollo de líderes integrales, capaces de transformar el presente y hacer realidad nuestra visión.

Gestión Sostenible de Promigas

En Promigas concebimos la sostenibilidad con enfoque transversal, buscando generar valor económico, social y ambiental duradero entre las partes interesadas, centrados en el ser humano como eje fundamental de todas nuestras actuaciones. Sustentados en la ética y la transparencia damos un tratamiento responsable y efectivo a las oportunidades y los riesgos derivados de nuestra gestión, propiciando un desarrollo sostenible. Nuestra gestión de la sostenibilidad es un proceso dinámico enmarcado en la excelencia y la innovación, que está en línea con los intereses y expectativas de nuestras audiencias y con estándares y buenas prácticas globales.

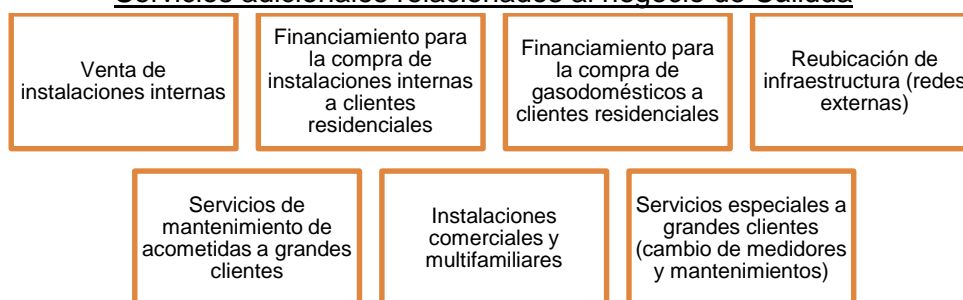
Desde 2010 Promigas definió su nueva estrategia corporativa y en el 2011 identificó el estado de su gestión en el marco de la sostenibilidad. Este enfoque hoy en día se evidencia en la extensión de su alcance a elementos estratégicos de la empresa, como la política corporativa, la cual incluye los ocho compromisos que fueron contruidos de manera consensuada y tienen en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés.

2.- Perfil de Cálidda, Gas Natural de Lima y Callao S.A.

Cálidda, un compromiso con la calidad de vida

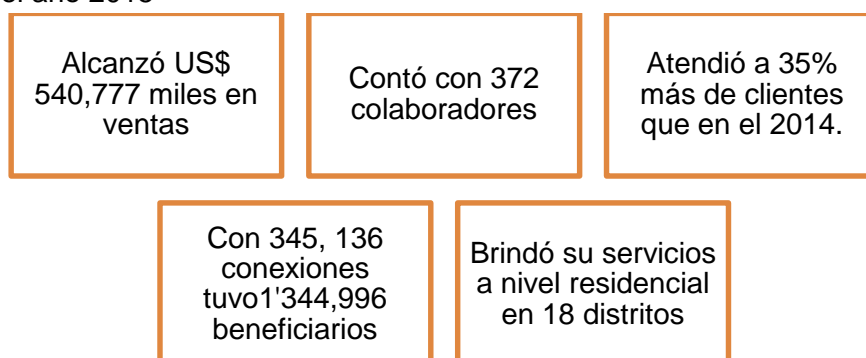
G4-4 G4-17 Cálidda - Gas Natural de Lima y Callao S.A es una empresa especializada en la distribución de gas natural a través de una red de ductos, de acuerdo con lo dispuesto en el contrato de concesión BOOT¹. También desarrolla actividades asociadas a su naturaleza, tales como la comercialización y suministro de equipos y artefactos, la prestación de servicios de operación, construcción y mantenimiento, así como otras funciones vinculadas a los hidrocarburos y su distribución.

Servicios adicionales relacionados al negocio de Cálidda



G4-8 De acuerdo al contrato BOOT suscrito en el 2002, el Estado peruano otorgó la concesión del sistema de distribución de gas natural a Cálidda por 33 años susceptibles de prórroga. Durante este plazo, la empresa se ha comprometido a construirlo, operarlo y mantenerlo en óptimas condiciones que permitan brindar un servicio de altos estándares de calidad a clientes residenciales, comerciales, industriales, estaciones de servicio de gas natural vehicular (GNV) y generadoras eléctricas en Lima y el Callao.

G4-9 En el año 2015



Misión

Somos una empresa que lleva los beneficios del gas natural a la comunidad de Lima y Callao, a través del desarrollo y manejo seguro de nuestro sistema de distribución, proporcionando valor agregado a todos los grupos de interés, trabajando con

¹ Por sus iniciales en inglés: Build, Operate, Own, Transfer. En español: Construir, Poseer, Operar y Transferir.

responsabilidad global y altos estándares de calidad internacional, con un equipo humano comprometido, innovador y eficiente.

Visión

Ser en el año 2024 la mejor empresa de distribución de gas natural a nivel nacional, reconocida por haber logrado la masificación del gas natural en el departamento de Lima y Callao y por brindar un servicio de calidad con estándares de clase mundial.

Nuestros valores corporativos

En Cálidda, practicamos valores que nos identifican en la sociedad, guían nuestro comportamiento y definen la manera en que nos relacionamos con nuestros grupos de interés.

- Transparencia: Realizamos nuestra gestión de forma objetiva, clara y verificable
- Integridad: Actuamos con firmeza, rectitud, honestidad, coherencia y sinceridad
- Respeto: Interactuamos reconociendo los intereses colectivos, la diversidad individual, la sostenibilidad de los recursos naturales y la institucionalidad
- Confianza: A través de la vivencia de nuestros valores, generamos confianza; el resultado de un actuar éticamente correcto
- Equidad: Procedemos con justicia, igualdad e imparcialidad, buscando un impacto social positivo e inclusivo.

Licencias y autorizaciones

Para cumplir con las actividades económicas, Cálidda cuenta con diversos permisos, autorizaciones, concesiones y licencias. A continuación, se presentan los principales:

Estudio de Impacto Ambiental de la red principal y sus modificaciones	2/7/2002
	27/12/2002
	21/4/2003
	22/7/2003
	12/3/2004
	15/4/2004
Estudio de Impacto Ambiental de las otras redes y sus modificaciones	13/8/2004
	20/6/2004
Informe técnico favorable para la operación comercial de la red principal y sus modificaciones	16/8/2004
	23/8/2004

Informe técnico favorable para la operación de la ampliación de la red principal	23/7/2013
Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto sistema de distribución de gas natural en los distritos de Imperial y San Vicente de Cañete	8/5/2015

G4-13 Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se reúne al menos tres veces al año y está conformada por los representantes de los dos únicos accionistas de Cálidda: EEB Perú Holdings LTD y Promigas S.A. E.S.P.

En 2015, la Junta General de Accionistas acordó la reducción de Capital Social de Cálidda, de USD 235' 583, 357.00 acciones a USD 230' 351, 593.00 acciones.

G4-15, G4-16 Membresías

Cálidda, como parte del Grupo Energía de Bogotá, considera relevante la membresía a gremios empresariales que promuevan la sostenibilidad en el país y la gestión responsable de las industrias. Al cierre del 2015, la empresa formó parte de las siguientes asociaciones e iniciativas:

- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM). Organización independiente sin fines de lucro que cuenta con más de 500 socios, dentro de los cuales figuran las empresas más importantes y representativas del Perú.
- Consejo Empresarial Colombiano (CEC). Conformado por las empresas colombianas con presencia en el Perú en los sectores de energía, agroindustria, transporte, salud, financiero, infraestructura, servicios y consultoría, entre otros.
- Patronato Perú 2021. Organización con más de 20 años de trayectoria y 90 empresas miembro que busca sensibilizar, formar y movilizar a los líderes empresariales para que incorporen la Sostenibilidad en su gestión, con el objetivo de lograr el desarrollo sostenible.
- Pacto Mundial. Cálidda es signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y garantiza el desarrollo de sus actividades bajo los diez principios universalmente aceptados y agrupados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Cómo creamos valor

El gas natural es una de las principales fuentes de energía en el Perú. La industria busca extraer este hidrocarburo de sus depósitos naturales para acondicionarlo, transportarlo, distribuirlo y comercializarlo a una variedad de clientes.

Actualmente, casi el 50% de la energía eléctrica del país es producida con gas natural. Si bien hace algunos años en el Perú la principal fuente de energía era el petróleo, el progresivo cambio de matriz energética ha permitido que sectores, tales como el de generación eléctrica, migren hacia otro tipo de insumos. Ello ha tenido como consecuencia la reducción de los costos de producción y menores impactos ambientales.

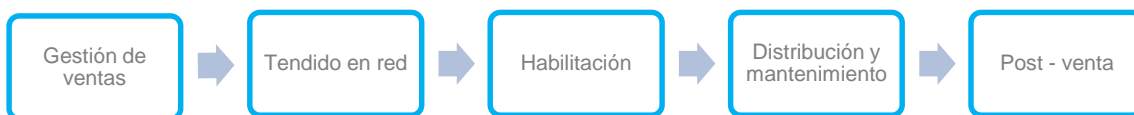
El gas natural es el combustible que ofrece a los clientes residenciales, comerciales, industriales y vehiculares los mejores rendimientos y ventajas económicas frente a los combustibles sustitutos². Además de generar hasta un 70% de ahorro comparado con otros combustibles, el gas natural es el más seguro, práctico y eco amigable del mercado.

El creciente número de familias e industrias que disponen del gas natural es cada vez mayor, lo que evidencia la creciente demanda de este insumo.

La cadena de valor del gas natural, como industria, se encuentra compuesta por tres macro procesos:

1. Extracción / Producción: consiste en la identificación y localización de áreas que contienen hidrocarburos y, una vez encontrados los depósitos, los hidrocarburos con extraídos. Una vez obtenido el gas natural, éste es procesado para cumplir con los requerimientos para su uso final.
2. Transporte: el gas es transportado a través de gasoductos o convirtiéndolo en líquido (Gas Natural Licuado).
3. Distribución / Comercialización: el gas es distribuido para el consumo residencial y comercial.

Cálidda forma parte del último proceso: la distribución y comercialización del gas natural. En éste podemos encontrar las siguientes etapas:



Como parte de sus compromisos, la empresa se asegura de trabajar en base a los más altos estándares en cada una de estas etapas, mientras genera valor a los grupos de interés con los que se relaciona.

Aspectos regulatorios

De acuerdo con los valores corporativos del Grupo Energía de Bogotá, Cálidda tiene el compromiso de cumplir con el mercado legal vigente. Por ello, gestiona las condiciones de negocio desde el punto de vista legal y regulatorio.

Esquema tarifario

El esquema tarifario del mercado de distribución de gas natural clasifica a los clientes en dos tipos:

- Consumidores regulados: aquellos que consumen menos de 30,000 m³/día y su tarifa final está conformada por:

² Por ejemplo, etanol o metanol.

- i. El precio del gas natural en boca de pozo: establecido en el contrato de licencia de explotación del Lote 88 (Camisea) suscrito entre el Consorcio Camisea y el Estado peruano.
 - ii. La tarifa por el servicio de transporte: regulada por OSINERGMIN y establecida en el contrato BOOT suscrito entre el Estado peruano y la empresa Transportadora de Gas del Perú (TGP). Esta tarifa permite cubrir los gastos de inversión, operación y mantenimiento de la red de transporte de gas natural. La tarifa varía de acuerdo al tipo de cliente. La tarifa por el servicio de transporte se actualiza anualmente, en función del índice de precios al por mayor de los Estados Unidos (PPI) y por el factor de descuento aplicable (FDA).
 - iii. La tarifa única de distribución: establecida en el contrato BOOT suscrito entre el Estado peruano y Cálidda, y regulada por OSINERGMIN. Permite cubrir los gastos de inversión, operación y mantenimiento de la red de distribución en el área de concesión de Lima y Callao.
- Consumidores iniciales / independientes: aquellos que consumen encima de los 30,000 m³ /día y son capaces de suscribir contratos de abastecimiento de gas y servicio de transporte directamente con Pluspetrol y TGP, respectivamente. Cálidda les factura únicamente por el servicio de distribución a través de la tarifa única.

Tarifas de gas, transporte y distribución a diciembre 2015 (USD)

	Gas natural	Transporte	Tarifa única de distribución	
	(\$ por millón de BTU)	(\$ por mil Sm ³)	Cargo fijo	Cargo variable
Categoría tarifaria A1	3.3368	37.6692	0.4079	156.1938
Categoría tarifaria A2	3.3368	37.6692	1.3511	111.5221
Categoría tarifaria B	3.3368	37.6692	23.6487	61.0720
Categoría tarifaria C	3.3368	37.6692	0.2016	31.4920
Categoría tarifaria GNV	3.3368	37.6692	0.1705	26.6399
Categoría tarifaria E	3.3368	37.6692	0.4784	15.7290
Categoría tarifaria GE	3.3368	37.6692	0.3956	13.0013

DMA Cumplimiento regulatorio

En el 2015, se logró la suscripción del contrato de suministro de gas natural con Pluspetrol para los próximos 5 años (2017 a 2021). Esto asegurará la disponibilidad y sostenibilidad de nuestros servicios.

A diciembre del 2015, existen 95 procesos contingentes con una provisión de \$4'114,759.47. Asimismo, Cálidda obtuvo una reducción en el monto de sanciones por la suma de \$476,479.70, producto de las gestiones efectuadas en 63 procesos a su cargo.

G4-PR9 Adicionalmente, el valor de las sanciones significativas por el supuesto incumplimiento de la legislación en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la empresa es de \$ 1'085, 021.79 originados por los procesos sancionadores. Vale agregar que estos se consideran significativos dado al monto de la sanción.

3. Cálidda y la sostenibilidad

a. Qué significa sostenibilidad para Cálidda

Para la empresa, la sostenibilidad corporativa es una forma de gestión encaminada a mantener un equilibrio entre el crecimiento económico, el desarrollo social y ambiental, generando confianza frente a sus grupos de interés, la mejora continua y la transformación positiva de los entornos donde opera.

En el 2015, Cálidda ha iniciado un proceso para migrar de un “Modelo de Responsabilidad Corporativa” a un “Modelo de Sostenibilidad”, acorde al Grupo Energía de Bogotá, con la finalidad de ajustarse a las expectativas de sus grupos de interés y las agendas globales de desarrollo sostenible, ciudades sostenibles, derechos humanos y cambio climático.

Como parte de este cambio, se creó la Mesa de Sostenibilidad. Esta instancia funciona como un Comité que busca orientar a las áreas en la adopción, seguimiento y mejora de prácticas económicas, sociales y ambientales. Su objetivo principal será definir, gestionar y reportar el avance de los indicadores relacionados con los compromisos de sostenibilidad, analizar las propuestas e iniciativas de los colaboradores y grupos de interés que estén alineados a alimentar la sostenibilidad de la empresa, entre otros.

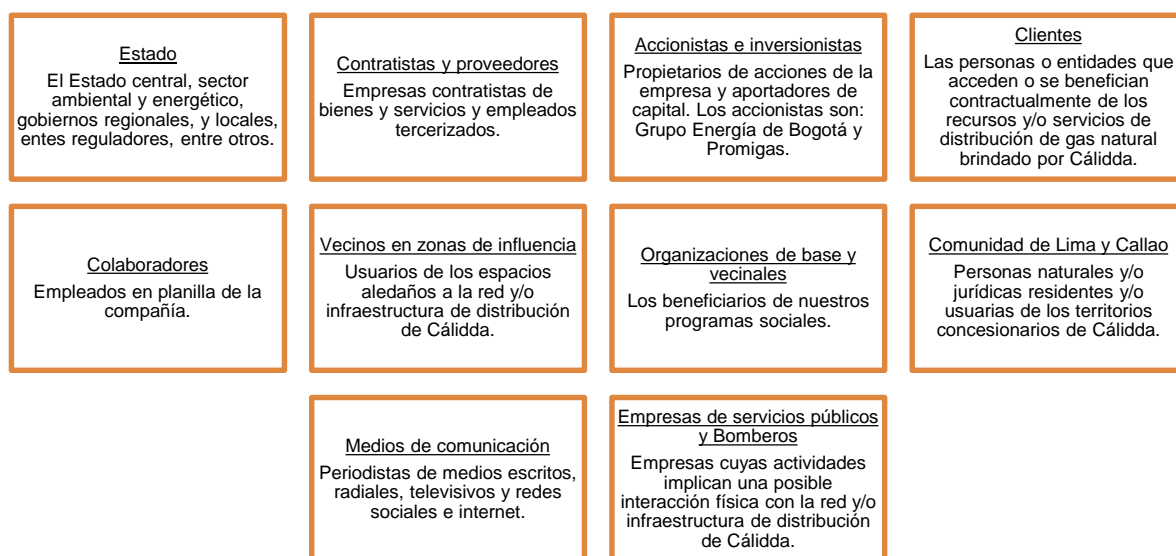
El trabajo de la Mesa de Sostenibilidad será clave para la generación de una cultura responsable en los colaboradores de Cálidda.

b. Quiénes nos motivan a trabajar por la sostenibilidad

Los grupos de interés son aquellos individuos u organizaciones a quienes las actividades de la empresa pueden afectar de manera significativa y cuyas acciones pueden repercutir en la capacidad que tiene Cálidda para desarrollar con éxito las estrategias y alcanzar los objetivos.

G4-25 Para identificar a los grupos de interés, Cálidda realizó un análisis en base a los factores de contribución, legitimidad, voluntad de vinculación, influencia y poder, así como las implicancias para la calidad del servicio. A partir de este análisis, definió como sus grupos de interés a:

Grupos de interés de Cálidda **G4-24**



G4-26, G4-27 En el 2015 Cálidda llevó a cabo un panel de diálogo con 13 representantes de 6 grupos de interés distintos, donde recogió sus expectativas y percepciones de los temas clave de su gestión. Se destacaron aspectos como el cumplimiento de estándares de seguridad y salud ocupacional, la excelencia operacional, los programas desarrollados con la comunidad, entre otros.

Los grupos de interés que participaron fueron:



Este espacio permitió destacar los temas más relevantes para los grupos de interés asistentes y a su vez, validar la materialidad del presente reporte de sostenibilidad. Para realizar la valoración de los temas materiales de Cálidda, se utilizó una metodología de puntuación en base a dos variables: 1) Percepción sobre la gestión de Cálidda y 2) Tema material para la gestión.

Mecanismos de comunicación con los grupos de interés





Grupo de interés	Mecanismo	Frecuencia
Estado	Reuniones de trabajo	Periódica
Contratistas y proveedores	Reuniones de trabajo, correo electrónico	Diaria
Accionistas e inversionistas	Junta general de accionistas	Periódica
Clientes	Línea de servicios al cliente, redes sociales	Diaria
Colaboradores	Intranet, murales, correo electrónico	Diaria
Vecinos de la zona de influencia	Equipo de relaciones comunitarias	Diaria
Organizaciones de base y vecinales	Equipo de relaciones comunitarias	Periódica
Comunidad e Lima y Callao	Equipo de relaciones comunitarias	Diaria

Medios de comunicación	Notas de prensa	Periódica
Empresas de servicios públicos y bomberos	Mesas de diálogo	Periódica

c. Gestionamos lo que es importante, donde es importante

La gestión del riesgo consiste en definir y desarrollar estrategias frente a las posibles amenazas para reducir la probabilidad de ocurrencia, minimizar la severidad del impacto, transferir a un tercero la responsabilidad o aceptar el riesgo.

G4-2 En el 2015, como parte de sus procesos de planeamiento, Cálidda actualizó los riesgos identificados que podrían amenazar el logro de los objetivos estratégicos del negocio. Estos fueron analizados y valorados con la finalidad de gestionarlos, tal como se muestra a continuación:

Grupo de interés	Principios del Modelo de RSE	Objetivos 2016	Riesgos 2016	Cadena de Valor			
				Procesos de distribución de Gas Natural			
				Construcción	Distribución	Mantenimiento	Facturación y Servicio al Cliente
Accionistas	Crear valor para los accionistas	F1 Aumentar el valor económico y financiero para los accionistas.	Disminución de los ingresos debido a disminución de los volúmenes de gas natural contratados.				
Clientes	Prestar un servicio de clase mundial	C1 Aumentar el valor agregado a los clientes.	Incumplimiento de compromisos asumidos por falta de Cultura de Servicio al Cliente.				
Proveedores y contratistas	Contar con una cadena de valor sostenible	P1 Asegurar la excelencia operacional en los procesos claves de la compañía.	No abastecer de manera oportuna y satisfactoria las necesidades de la empresa.	La gestión de este aspecto tiene un ámbito corporativo transversal a la cadena de valor de negocio de Cálidda.			
		P3 Garantizar la disponibilidad de los recursos financieros que soporten el crecimiento de la empresa.	No disponer de los recursos financieros para atender las necesidades de la organización.				
Proveedores y contratistas. Empresas de servicio público. Clientes.	Prestar un servicio de clase mundial	P1 Asegurar la excelencia operacional en los procesos claves de la compañía.	No abastecer de manera oportuna y satisfactoria las necesidades de la empresa. No desarrollar a tiempo y/o generar sobre costo en los proyectos de Cálidda.	La gestión de este aspecto tiene un ámbito corporativo transversal a la cadena de valor de negocio de Cálidda.			
		P3 Garantizar la disponibilidad de los recursos financieros que soporten el crecimiento de la empresa.	No disponer de los recursos financieros para atender las necesidades de la organización.				
Estado	Prestar un servicio de clase mundial.	P5 Gestionar las condiciones del negocio desde el punto de vista legal y regulatorio.	Cambios en la normativa que afecte negativamente el negocio.	La gestión de este aspecto tiene un ámbito corporativo transversal a la cadena de valor de negocio de Cálidda			
Medios. Comunidad de Lima y Callao. Organizaciones de base. Colaboradores.	Mejorar la calidad de las comunidades donde operamos.	P4 Consolidar el modelo de responsabilidad global.	Vulneración de los derechos humanos fundamentales de los grupos de interés en el desarrollo de la gestión de Cálidda.				
		P2 Incrementar la participación de mercado en todos los segmentos del negocio.	Manifestaciones u oposición de las comunidades a la ejecución de las obras.				
			Riesgo político por la autonomía de las municipalidades, no alineado con la política energética.				
Colaboradores	Ser un excelente lugar para trabajar.	A2. Lograr una cultura organizacional innovadora, orientada al aprendizaje permanente, a la productividad, eficacia y eficiencia, contribuyendo a la generación de valor de sus grupos de interés.	No contar con un buen clima laboral	La gestión de este aspecto tiene un ámbito corporativo transversal a la cadena de valor de negocio de Cálidda.			

A fin de gestionar los riesgos estratégicos de la empresa, Cálidda desarrolla una serie de iniciativas, tales como:

- Contratación de pólizas de seguros patrimoniales y para los colaboradores.
- Reporte trimestral de seguimiento de los riesgos estratégicos que están asociados a los objetivos de la empresa.
- Cumplimiento de estándares mundiales exigidos para empresas de gas.
- Certificación del sistema de gestión integrado (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18000).
- Realización de campañas de comunicación y capacitaciones para sensibilizar a los colaboradores.
- Sistema de prevención de fraude y lavado de activos.

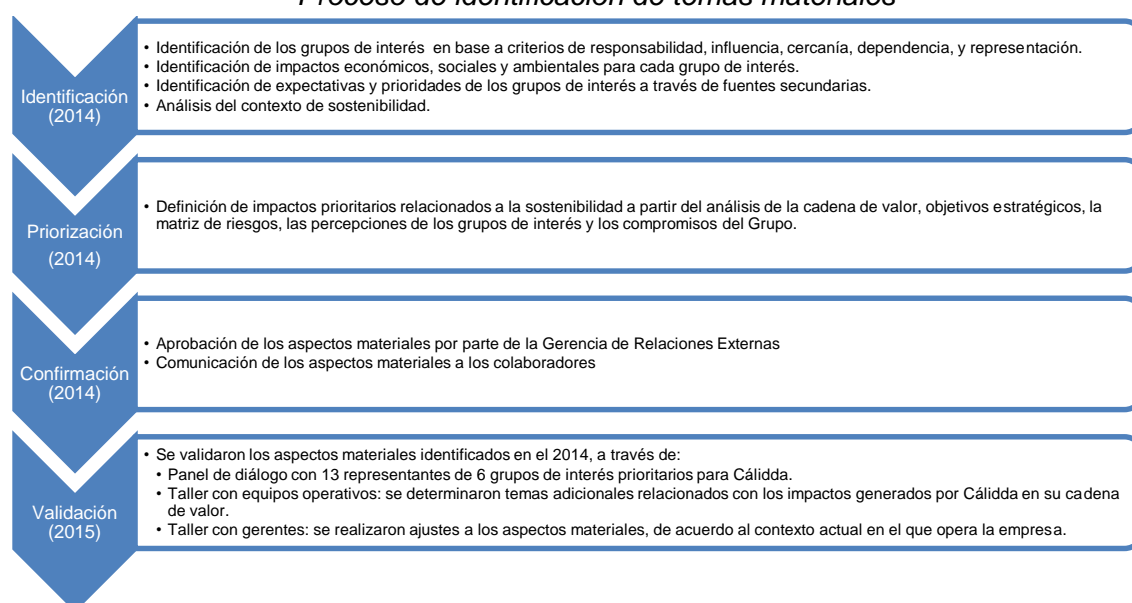
Proceso de identificación de temas materiales para el Reporte de Sostenibilidad 2015

G4-18 Para determinar el contenido del reporte se tomaron en cuenta los cuatro principios propuestos por la Global Reporting Initiative: Materialidad, Participación de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad y Exhaustividad.

La materialidad es la identificación de aquellos aspectos económicos, ambientales y sociales que son clave para la gestión empresarial y para los grupos de interés con los que Cálidda se relaciona. Además, los temas materiales -producto del análisis de materialidad- son aquellos asuntos que el reporte de sostenibilidad despliega mediante indicadores de la Global Reporting Initiative (GRI) e indicadores propios de la empresa.

Las tres primeras fases del proceso de identificación de dichos temas materiales fueron realizadas en el 2014 mientras que, en el 2015, se actualizó y validó dicha materialidad. Para esta definición, Cálidda ha seguido las siguientes fases de análisis:

Proceso de identificación de temas materiales



G4-23 Como resultado de este proceso, se actualizaron los aspectos materiales aplicables a la gestión 2015 acotándose a 8 aspectos materiales que tuvieron algunos cambios en el alcance y cobertura respecto a los 10 aspectos materiales 2014.

G4-20 Todos los aspectos materiales mantienen una cobertura dentro de la organización y atañen a las operaciones realizadas en Lima y el Callao.



A continuación, se vinculan los temas materiales con los Aspectos de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, estándar al que se alinea este documento. Además, se delimita la cobertura de cada uno de los temas materiales respecto al entorno de la organización.

Temas materiales Cálidda para el Reporte de Sostenibilidad 2015 **G4-19**

Temas materiales Cálidda	Aspecto GRI G4	Número de indicadores a reportar	Cobertura
Valor económico y financiero para los accionistas	Desempeño Económico	1	Interna
Servicios al cliente y vocación comercial del talento	Salud y seguridad de los clientes	1	Interna y externa
	Etiquetado de los productos y servicios	1	
	Capacitación y Educación	3	
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	1	
	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	1	
	Empleo	1	

Promoción de una cultura de gas y masificación del servicio	No GRI	-	Interna y externa
Cumplimiento de estándares de seguridad y salud ocupacional	Salud y Seguridad en el Trabajo	2	Interna
Mejora de la calidad de vida de las comunidades donde opera	Comunidades locales	1	Interna y externa
Respeto por el medio ambiente	Materiales	1	Interna y externa
	Productos y Servicios	1	
	Cumplimiento Regulatorio	1	
	Transporte	1	
	General	1	
	Mecanismos de Reclamación Ambiental	1	
	Emisiones	2	
Aspectos regulatorios asociados al crecimiento de la industria	Cumplimiento Regulatorio	1	Interna
Excelencia operacional en los procesos clave de la compañía y gestión de contratistas	Prácticas de adquisición	1	Interna y externa
	Evaluación de la prácticas laborales de los proveedores	1	

4. Compromisos de largo plazo

En la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, realizada en septiembre del 2015, se presentaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el 2030. Estos implican más retos en el desarrollo económico, social y ambiental y, junto a sus más de 169 metas, serán las guías para el desarrollo de los planes de los gobiernos del mundo, instituciones, organizaciones de la sociedad civil y empresas, quienes deberán alinear su interacción con la sociedad y la agenda de los ODS.

En ese marco, el Grupo Energía de Bogotá ha adoptado en el 2015 la “Política Corporativa de Sostenibilidad” que marca las pautas para una gestión sostenible y a la cual deben alinearse las empresas filiales del Grupo, con la finalidad de constituirse en aliados de las políticas públicas del Estado donde se desarrollen.

Cálidda se rige en el marco de actuación antes descrito y mantiene su adhesión a los principios del Pacto Mundial, respetando los derechos humanos como referencia de los Principios Rectores de las Naciones Unidas; adoptando, difundiendo y apoyando estos principios en su área de influencia.

Como parte de la gestión sostenible de Cálidda, en el 2015, se analizaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e identificaron de qué manera Cálidda podría contribuir o alinearse con algunos de los ODS. Lo que se quiere es tener en el radar de Cálidda los asuntos en común que cada uno de nuestros compromisos pueda tener con los ODS.

A continuación se presentan los Objetivos de Desarrollo Sostenible, alineados a nuestros compromisos de largo plazo del modelo de sostenibilidad:

Objetivos de Desarrollo Sostenible / Compromisos largo plazo de Modelo de Sostenibilidad	Promover el gobierno corporativo y prácticas de ética y transparencia	Cuidar y respetar el medio ambiente	Prestar un servicio implementando las mejores prácticas del negocio	Contar con una cadena de abastecimiento sostenible	Crear valor para los accionistas	Contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades en las que operamos	Ser un excelente lugar para trabajar
1.- Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo						x	
2.- Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible						x	
3.- Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todas las edades							
4.- Garantizar la educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente de todos						x	x
5.- Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas						x	x
6.- Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos		x		x			
7.- Asegurar el acceso a energía asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos		x	x			x	
8.- Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos	x		x	x	x	x	x
9.- Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, fomentar la innovación			x	x			
10.- Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos			x				
11.- Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles	x		x			x	
12.- Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles	x	x	x	x	x	x	
13.- Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos		x		x			
14.- Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible		x		x			
15.- Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques,		x					

combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de la diversidad biológica							
16.- Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	x						
17. Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible	x		x			x	

Además, hemos alineado nuestros compromisos de largo plazo a nuestro modelo de sostenibilidad y los grupos de interés involucrados en nuestro accionar:

Compromisos / Grupos de interés	Accionistas e inversionistas	Clientes	Contratistas y Proveedores	Empresas de servicio público y bomberos	Estado	Vecinos de la zona de influencia	Comunidad de Lima y Callao	Organizaciones de base	Medios de comunicación	Colaboradores
Promover el gobierno corporativo y prácticas de ética y transparencia	x	x	x		x		x		x	x
Cuidar y respetar el medio ambiente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Prestar un servicio implementando las mejores prácticas del negocio	x	x			x	x	x	x	x	
Contar con una cadena de abastecimiento sostenible	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Crear valor para los accionistas	x									x
Contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades en las que operamos		x			x	x	x	x	x	x
Ser un excelente lugar para trabajar	x	x								

a. Promover el Gobierno Corporativo y las prácticas de Ética y Transparencia

G4-34 En Cálidda, los estándares de comportamiento ético son la base para la creación de valor en la actuación de los colaboradores. Su gestión está basada en los valores y en las buenas prácticas de gobierno corporativo que determinan y regulan la distribución de derechos y responsabilidades para alcanzar los objetivos propuestos y cumplir con las expectativas de los grupos de interés.

El Directorio es el órgano superior de la empresa y ente rector de su gobierno corporativo. Éste se encuentra conformado por siete Directores Titulares, de los cuales dos son independientes. Ellos son elegidos por la Junta General de Accionistas por periodos de dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Actualmente, el Presidente del Directorio no desempeña cargo alguno en la empresa.

El Directorio se reúne, por lo menos, una vez al mes. En el 2015, los principales temas tratados por este órgano fueron:

- Informe de gestión de la administración de Cálidda.
- Informe sobre los estadios financieros.
- Informe sobre el presupuesto anual de Cálidda.

Directorio de Cálidda en el 2015

Director Titular	Director Alterno
Ricardo Roa Barragán (Presidente)	Nubia Prada San Miguel
Sonia Rocío Sanabria Morales	Álvaro Torres Macías
Luis Justiniano Betancur Escobar	Victoria Irene Sepúlveda
David Alfredo Riaño Alarcón	José Arcos Rodríguez
José Elías Melo	Gustavo Ramírez Galindo
Antonio Celia Martínez Aparicio	Aquiles Mercado Gonzáles
Luis Ernesto Mejía Castro	Rodolfo Enrique Anaya Abello

Comité de Gerencia

La Gerencia General es la encargada de ejecutar las disposiciones establecidas por el Directorio y/o la Junta General de Accionistas. Entre sus atribuciones tiene la facultad de realizar los actos de administración y gestión ordinaria de la empresa, la rendición de cuentas del estado de los negocios, entre otros, de acuerdo con los lineamientos impartidos

por el Grupo Energía de Bogotá. De esta manera, el Directorio delega su autoridad a la alta Dirección.

Asimismo, el Comité de Gerencia tiene la facultad de asesorar al Gerente General en la adopción de las políticas, directrices, procedimientos y decisiones relacionadas con el planeamiento, finanzas, presupuesto, control y racionalización del gasto, gestión técnica, operativa, administrativa, contractual y del recurso humano.

Jairo Enrique Muñoz Mantilla

Gerente General

Jairo es Ingeniero Civil de la Escuela Colombiana de Ingeniería y cuenta con una especialización en Administración de Obras Civiles y una en Alta Gerencia por la Universidad Surcolombiana. Cuenta con 34 años de experiencia en los sectores de gas y construcción tanto en Colombia como en el Perú. Jairo es fundador y gerente general de dos compañías colombianas especializadas en construcción de gasoductos. Sus compañías han contribuido al sector del gas natural en Ica, Perú y han sido claves en la masificación del gas natural en el Departamento de Huila, Colombia.

Isaac Finger

Gerente Financiero y Administrativo

Ingeniero Industrial por la Universidad de Lima. Cuenta con un MS en Finanzas de la Universidad de Rochester, Nueva York y un MBA de la Universidad de Piura. Cuenta con amplia experiencia en gestión financiera en empresas industriales, así como en financiamientos, fusiones, adquisiciones y valorización de empresas. Se desempeñó en la Gerencia de Administración y Finanzas en Copeinca/China Fishery Group, como Gerente de Administración y Finanzas del Grupo Hochschild en México, Sub-Gerente de Finanzas y Comercialización de la división minera del Grupo Hochschild y como Asociado en Apoyo Consultoría. Desde el 2014 se desempeña como Gerente Financiero y Administrativo en Cálidda

Amadeo Arrarte

Gerente de Asuntos Regulatorios y Legales

Abogado egresado de la Universidad de Lima, con posgrados en regulación de energía, hidrocarburos, finanzas y contabilidad. Posee una Maestría en Gestión de Energía (MSc) en la Universidad ESAN y un Postgrado en management por la escuela de negocios de Yale University. Cuenta con 16 años de experiencia en el sector energía (electricidad y gas natural) y en financiamiento de proyectos. Ingresó a Cálidda en noviembre del 2002. Anteriormente se desempeñó como Jefe de Asuntos Regulatorios. Antes de su ingreso a Cálidda, fue abogado interno de Suez Energy Perú S.A. (una empresa del Grupo GDF Suez) en temas de generación de energía, regulación eléctrica y desarrollo y financiamiento de proyectos energéticos. Ponente frecuente en diversos foros académicos y especializados en temas de energía y gas natural.

Jorge Monterroza

Gerente de Operaciones

Ingeniero Civil con una maestría en Administración de Empresas, otorgada por la Universidad del Norte de Barranquilla, Colombia. Posee un minor en gestión de proyectos y es especialista en interventoría de proyectos de ingeniería. Cuenta con estudios de gerencia y liderazgo en MIT (Estados Unidos) y en el Programa de Alta Dirección de La Universidad de Piura, está vinculado a asociaciones profesionales como NACE, ASME, AGA y PMI. Cuenta con amplia experiencia y formación en ejecución y gerencia de proyectos de ingeniería. Se desempeña como Gerente de Operaciones de Cálidda desde septiembre del 2010. En 1997 se incorpora a Promigas, donde ocupó diversos cargos en las áreas de ingeniería, construcción, operación, mantenimiento y gerencia de proyectos de infraestructura para transporte y distribución de gas natural.

Carlos Cerón

Gerente Comercial

Ingeniero industrial egresado de la Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia. Cuenta con una maestría en Economía otorgada por la misma institución educativa. Ha llevado el Programa de Alta Dirección (AD) de la Universidad de Piura en el 2014. Ha laborado en el sector público y privado. Fue asesor del Viceministro de Minas y Energía en Colombia y del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios en reestructuración de empresas en servicios públicos. En aquella institución también desempeñó el cargo de Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado. Entre el 2007 y el 2011 asumió la Coordinación Comercial y Operativa de gas natural en la Empresa Colombiana de Petróleos S.A. (Ecopetrol). Desde el 8 de agosto del 2011 se desempeña como Gerente Comercial de Cálidda.

Patricia Pazos

Gerente de Abastecimiento

Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico y Magíster en Administración de Negocios por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Posee un Postgrado en Management en ESADE, España.

Cuenta con amplio conocimiento del negocio de gas natural y experiencia en las áreas de Abastecimiento, Administración, Recursos Humanos y Comercial. Ha trabajado cerca de 15 años en el área comercial de empresas de distribución del sector energético tanto en Perú como en Colombia. Se incorporó a Cálidda en febrero del 2004 y desde entonces lideró la formación y organización de las áreas de ventas en los diferentes segmentos de mercado, instalaciones internas y marketing.

Desde el año 2012 se encuentra a cargo de la Gerencia de Abastecimiento.

Andrea Matilde López Guerrero

Gerente de Gestión Humana

Andrea es abogada de la Universidad Externado de Colombia y cuenta con especializaciones en derecho laboral y relaciones industriales, así como en derecho de la seguridad social. Cuenta con 15 años de experiencia, dedicados a la gestión de personas, las relaciones laborales y la gestión legal de empresas del sector de energía como Ecopetrol, Condensa, Empresa de Energía de Cundinamarca. En estas dos últimas experiencias, formó parte del Grupo EEB en donde llegó a ocupar la jefatura de la División de Recursos Humanos.

Tatiana Rivas

Gerente de Planeamiento Estratégico y Nuevos Proyectos

Contadora Pública por la Pontificia Universidad Católica del Perú y máster en Finanzas por EADA, España. Ha cursado un diplomado internacional en Finanzas corporativas en Centrum Católica, así como cursos de especialización en Planeamiento Estratégico en la Escuela de Gestión y Economía Gerens y de Finanzas en la Escuela de Post Grado de la UPC y PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura.

Cuenta con 20 años de amplia experiencia profesional en diversas áreas financieras y administrativas; liderando equipos en empresas de distintos sectores económicos: farmacéutico, comercialización y distribución de productos de consumo masivo, telecomunicaciones e hidrocarburos.

Fue entrenadora voluntaria en temas de finanzas en la ONG Socios en Salud, a través de la ONG Nexos Voluntarios.

Ingresó a Calidda en el 2008 donde se desempeñó como Jefe de Planeación Financiera y Subgerente de Proyectos Financieros.

Asumió la Gerencia de Planeamiento Estratégico y Nuevos Negocios el año 2013.

Carolina Hernández

Gerente de Auditoría Interna

Abogada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y Magister en Economía y Derecho de la Regulación por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas e IEDE España. Posee una amplia experiencia en las áreas de planeamiento estratégico, riesgos, aseguramiento de la calidad e investigación de negocios en el sector hidrocarburos.

Ha trabajado en sectores regulados en empresas como Telefónica, Tim, Nextel, Repsol y Banco de Crédito del Perú y realizado cursos de especialización en Energía, Regulación y Competencia. Es miembro del Instituto de Auditores del Perú.

Ingreso a Cálidda en enero del 2008 donde se desempeñó como Coordinadora de Responsabilidad Social y Relaciones Comunitarias, Coordinadora de Investigación y Desarrollo, Jefa de Planeamiento Estratégico y Gerente de Planeamiento estratégico y Nuevos Negocios.

Desde el año 2012 se desempeña como Gerente de Auditoría Interna.

Tania Silva

Gerente de Relaciones Externas

Bachiller en Literatura Latinoamericana por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Ha cursado estudios de Administración (CENTRUM-Pontificia Universidad Católica del Perú), Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (CENTRUM-Pontificia Universidad Católica del Perú), Liderazgo y Dirección de equipos y Negociación y Gestión de Conflictos. Cuenta con más de 10 años de experiencia diseñando y liderando programas sociales de gran magnitud e impacto, gestión comunitaria, áreas de prensa y publicaciones, y relacionamiento interinstitucional, obteniendo diversos reconocimientos nacionales e internacionales.

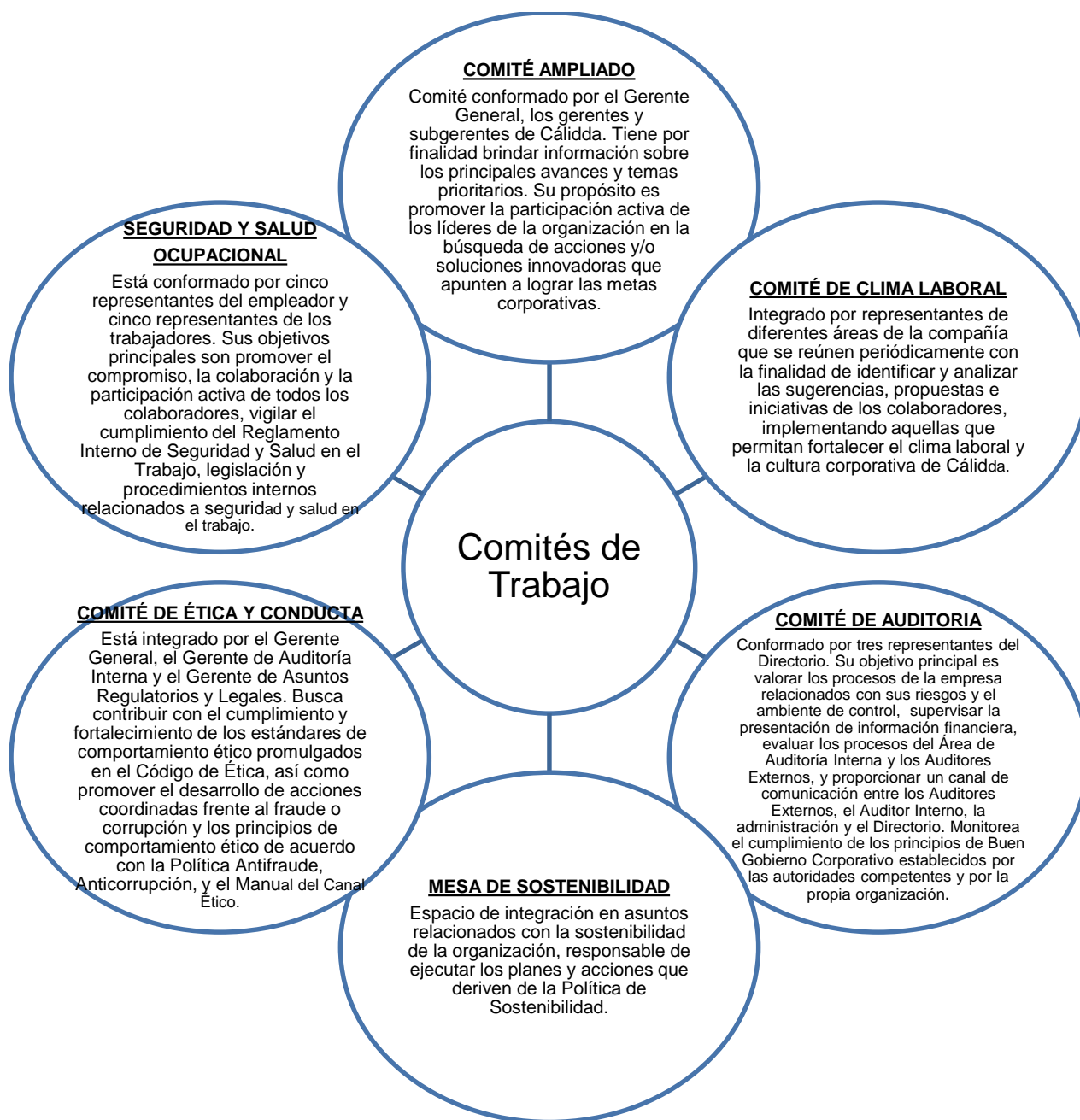
Ha sido editora de literatura latinoamericana, para un sello que ella creó y dirigió, y que se ha replicado en más de 25 países.

Ha trabajado en el Instituto de Estudios Peruanos, 1160 Radionoticias, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y ha sido consultora del Ministerio de Educación y UNESCO. Antes de ingresar a Cálidda se desempeñó como Gerente de Programas Sociales en el Grupo Telefónica Perú.

Ingresó a Cálidda en marzo del 2012.

G4-34 Comités de Trabajo

La Gerencia cuenta con diversos comités de trabajo y una Mesa de Sostenibilidad que le permiten gestionar temas altamente relevantes para Cálidda, tales como:



Principios corporativos

G4-56 Cálidda basa su actuación en los principios éticos de la casa matriz y vela porque estos sean difundidos entre sus colaboradores y estén presentes en la cadena de valor. Estos principios están plasmados en el Código de Ética que establece las pautas de comportamiento y reglas de actuación en su relacionamiento con colaboradores, proveedores, contratistas y demás grupos de interés.

El Código de Ética comprende los siguientes temas:



Entre las actividades realizadas para la promoción del cumplimiento del Código, se encuentran:

- Entrega del Código de Ética al 100% de los colaboradores.
- 28 horas hombre en inducciones y reinducciones al personal.
- Campaña “Controlapatia”, que difundió temas de control interno, autocontrol y el Código de Ética.
- 80 horas hombre de capacitación en aspectos éticos y conflictos de interés dirigido a los proveedores y compradores.
- Curso *e-learning* sobre el Código de Ética y el Canal Ético a 66% de colaboradores de Cálidda.

Asimismo, Cálidda mantiene una política de tolerancia cero frente al fraude y la corrupción. Para ello, actúa en base al Código de Ética, la Política Antifraude y corrupción, el Manual del Canal Ético y el Manual de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Los colaboradores son responsables del desarrollo y cumplimiento de los procedimientos orientados a prevenir el riesgo, así como de asegurar que los recursos y servicios no sean utilizados para una finalidad diferente a la que se les haya asignado, especialmente aquellas relacionadas con el lavado de activos, financiación del terrorismo y cualquier otro delito. De esta manera, Cálidda trabaja en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En el 2015 se implementó el Manual de la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, se difundió una campaña para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo a nuestros colaboradores nuevos y se revisaron las listas restrictivas a proveedores, colaboradores y servidumbres³.

Eso ha tenido como resultado que en el 2015 Cálidda no se haya registrado algún caso relacionado con hechos de corrupción.

³ Estas listas abarcan aquellas personas que se han visto involucradas en actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción u otros temas relevantes relacionados.

Canal Ético

Pacto
Mundial:
Principio 1,
Principio 2,
Principio 3,
Principio 4,
Principio 5,
Principio 6,
Principio 10

DMA Mecanismos de reclamación de Prácticas Laborales

La empresa cuenta con un Canal Ético que tiene por objeto prevenir, detectar, investigar y remediar cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o cualquier conducta indebida que represente un perjuicio para cualquier empresa del Grupo o sus colaboradores. Éstas son notificadas al Comité de Ética, quienes deciden el proceso de debe seguir cada denuncia según su magnitud.

Asimismo, se puede acudir al Canal Ético para realizar consultas y solicitar aclaraciones sobre dilemas éticos. Éste canal es de libre acceso por parte de cualquier colaborador, accionista, cliente, proveedor o contratista de Cálidda, y es administrado por un tercero independiente.

En el 2015, se realizaron dos capacitaciones para colaboradores y proveedores con el objetivo de dar a conocer los lineamientos y formas de uso del Canal Ético de Cálidda.

b. Crear valor para los accionistas

DMA Desempeño económico

Para Cálidda, una de las bases de la sostenibilidad es el incremento del valor económico para los accionistas y el mantenimiento de un sistema de gestión que permita garantizar la disponibilidad de recursos a fin de brindar soporte al crecimiento sostenible de la empresa.

El sistema de gestión se basa en el Plan Estratégico Operativo que es evaluado trimestralmente y monitoreado respecto al cumplimiento de objetivos. Los procesos de seguimiento, lineamientos generales y parámetros de control son aprobados por el Grupo Energía de Bogotá y están basados en la Política Financiera.

Desempeño económico

G4-EC1

En el 2015 las ventas aumentaron en un 5% en relación al 2014. Esto se debe, principalmente, a la creciente demanda del gas natural, especialmente en los proyectos industriales y residenciales. El volumen en MM de m3 consumidos durante el año 2015 en el sector Residencial y Comercial superó en 30% el consumo del año 2014.

Volumen de ventas (MM de m3)

	2014	2015
Residencial, Comercial e Instituciones Publicas	59,9	78,2
Industriales y Generadores	863,1	859,5
GNV	628,6	642,8
Iniciales e independientes	358,0	326,6
Generadores no regulados	5,110.7	5,314.0
Total	7,020.3	7,22.1

Principales resultados de indicadores económicos

En el 2015 Cálidda alcanzó una utilidad neta de US\$ 32,327 MM., hubo una reducción en 4% respecto a la utilidad neta del 2014 que se debe principalmente al aumento del valor económico distribuido en el 2015.

El EBITDA superó al del año anterior en más del 13%. Este resultado obedeció principalmente al mayor volumen vendido, a una mayor tarifa de distribución a raíz del proceso de fijación de tarifa 2014-2018.

Principales indicadores financieros

Miles de US\$

	2014	2015
Utilidad Neta	35,298	33,836
EBITDA	91,233	103,729
ROE	14.98%	14.7%
EVA	18,88	17,8

Valor económico generado y distribuido

Cálidda considera importante, a la par de su crecimiento económico, crear valor hacia sus distintos grupos de interés (proveedores, colaboradores, accionistas y Estado, por ejemplo). De esta manera, la empresa busca crecer como organización mientras que promueve el crecimiento de la sociedad.

Es así como el valor económico distribuido implica los gastos operativos, salarios y prestaciones de los empleados, pagos a los proveedores de capital, pagos a gobiernos e inversiones en comunidades.

En el 2015, las ventas se incrementaron en más de 5% y los ingresos financieros en 147%. Por otro lado, el incremento en el valor económico distribuido en el 2015 provino principalmente del incremento de sus variables. Los costos operativos aumentaron en más de 4% respecto a 2014, los pagos a proveedores aumentaron en 5% y los pagos de tributos al gobierno aumentaron en 57% respecto a 2014.

Miles de US\$

	2014	2015
Valor económico generado (VEG)	506,957	535,783
Ventas	512,059	540,777
Resultado por conversión(*)	6,266	9,853
Ingresos financieros	945	2,335
Utilidades en venta de activo fijo y otros	219	2,524(**)
Valor Económico Distribuido (VED)	449,452	475,441
Costos operativos	399,732	417,536

Sueldo de trabajadores y beneficios	20,730	19,856
Pagos a proveedores de capital	14,535	15,305
Pagos de tributos al gobierno	14,455	22,744
<u>Valor Económico Retenido</u>	57,505	60,342

*Pérdida por diferencia de cambio

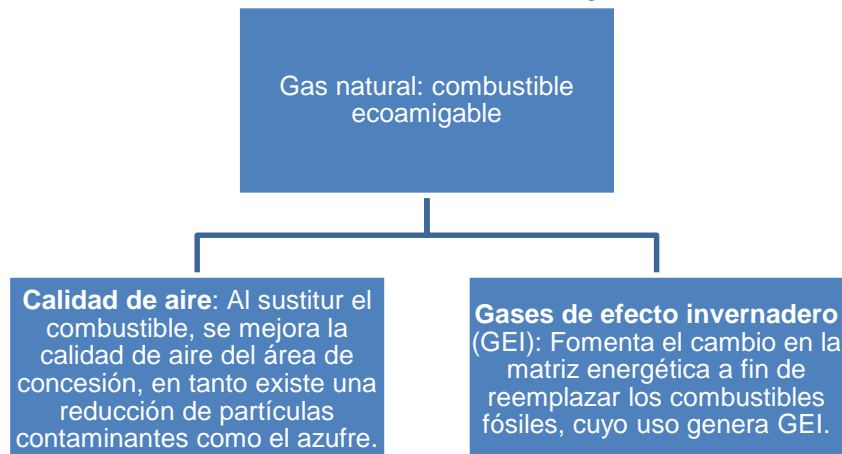
**Ingreso por conciliación de saldos con terceros.

c. Cuidar y respetar el medio ambiente

Pacto
Mundial:
Principio 7,
Principio 8,
Principio 9

DMA Productos y servicios El gas natural que distribuye Cálidda es ecoamigable, de allí que nuestro compromiso de masificar el uso del gas natural, contribuye de manera importante a mejorar la calidad del aire que se respira en Lima y a disminuir las emisiones de monóxido y dióxido de carbono.

Beneficios ambientales del gas natural



G4-14, DMA Ambiental

Cálidda, a su vez, mantiene un enfoque preventivo para sus operaciones y desarrolla iniciativas en línea con su Política Ambiental. En el 2015 se logró una sinergia entre el Sistema de Gestión Ambiental (certificado bajo la norma internacional ISO 14001), los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) y el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad al trabajo (OHSAS 18001), que permitió contar con un sistema integrado de gestión operacional con miras a futuras certificaciones.

La recertificación de la ISO 14001 evidencia la capacidad de Cálidda para identificar, monitorear, controlar y mitigar los aspectos ambientales propios de sus actividades y, a su vez, garantiza el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y la adopción de medidas necesarias para el desarrollo de las actividades en armonía con el entorno.

Objetivos ambientales establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental

Implementar acciones para prevenir, mitigar y remediar los impactos ambientales generados por nuestras actividades.

Desarrollar instrumentos de medición y seguimiento que contribuyan a la mejora de nuestro desempeño ambiental.

Controlar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la generación de ruido ambiental producto de nuestras actividades.

Promover la aplicación y difusión de prácticas respetuosas con el medio ambiente, fomentando la cultura ambiental en todos nuestros grupos de interés.

Proponer soluciones para nuestros clientes, considerando la reducción de emisiones de gas natural a la atmósfera.

Pacto
Mundial:
Principio 7,
Principio 8

Entre las principales iniciativas desarrolladas como parte del Programa de Gestión Ambiental, tenemos:

- ✓ Funcionamiento del Comité Ambiental: Promueve entre los colaboradores el cuidado del medio ambiente. Evalúa el cumplimiento de los compromisos asumidos en la Política Ambiental, vigila los objetivos y propone acciones de mejora.
- ✓ Elaboración del estudio de identificación de suelos contaminados.
- ✓ Implementación de un cubeto⁴ impermeable en la zona de odorización que impide que, ante un potencial derrame, el odorante⁵ contamine el suelo.
- ✓ Elaboración del estudio acústico en las instalaciones del sistema de distribución.
- ✓ Elaboración del estudio de caracterización de residuos sólidos.

Cabe resaltar que estas iniciativas son desarrolladas por iniciativa de Cálidda y trasciende a las exigencias legales aplicables.

⁴ Recipiente.

⁵ Propiedad que, por temas de seguridad, permite que el gas obtenga su olor característico, pues en su estado natural este no tiene olor.

Inversión ambiental (US\$) G4-EN31

	2014	2015
Emisiones y residuos	159,300.39	65,620.40
Tratamiento y eliminación de residuos	6,821.95	33,03.20
Gastos de monitoreo ambiental trimestral y monitoreo de ruido ambiental	142,478.43	62,317.20
Prevención y gestión ambiental	23,125.37	80,557.97
Personal empleado en educación y formación	8,069.37	10,755.42
Servicios externos de gestión medioambiental	12,416	57,994.97
Auditoría externa de seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	2,640	11,807.58

La reducción de inversión en ciertos ámbitos se debe a que en el 2015 Cálidda centró su gestión en el cumplimiento de la normativa, especialmente en lo que corresponde a los monitoreos ambientales.

Cumplimiento de obligaciones

DMA Cumplimiento Regulatorio

Cálidda está comprometida con cumplir con las obligaciones legales en materia ambiental y presentar los instrumentos ambientales correspondientes, de acuerdo a sus operaciones. De esta manera, se demuestra la adecuación de su actividad a los estándares de calidad ambiental y que trabaja en base a los límites máximos permisibles.

De acuerdo con la normativa vigente, Cálidda cumplió con presentar los siguientes informes a los reguladores del sector⁶:

- Plan y Declaración Anual de Manejo de Residuos
- Estudio de Identificación de Sitios Contaminados
- Informes mensuales de Ruido Ambiental
- Informes trimestrales de Monitoreo Ambiental
- Manifiestos de Residuos Sólidos Peligrosos

⁶ Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE) del Ministerio de Energía y Minas y Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) del Ministerio del Ambiente.

Mecanismos de Reclamación Ambiental DMA Mecanismos de Reclamación Ambiental

Dado a la naturaleza de sus operaciones, Cálidda implementa mecanismos de reclamación ambiental. De acuerdo a las características de las obras, las quejas o reclamos respecto a temas ambientales, estos son atendidos por el personal de seguridad y salud ocupacional responsable de cada obra.

G4-EN29, G4-EN34 Durante el 2015 no se registró ninguna multa significativa o sanción no monetaria por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. Por otro lado, se recibieron dos reclamaciones en materia ambiental a través del sistema de atención de denuncias ambientales del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. No obstante, éstas no generaron procesos administrativos por parte de dicha autoridad.

Eficiencia en el uso de materiales

DMA Materiales, G4-EN1

Como parte de su compromiso ambiental, Cálidda es consciente de los materiales e insumos que adquiere para el desarrollo de sus operaciones. En tal sentido, vela por minimizar el uso de aquellos materiales que pueden impactar, de manera negativa, el medio ambiente, y promover el reciclaje y la reutilización.

En el 2015, Cálidda utilizó 5'318,149 kg. de materiales semi acabados (principalmente tuberías y accesorios de acero, tuberías de polietileno y "pe-al-pe"⁷, gabinetes y medidores), mientras que los materiales auxiliares (impresiones, señalética y equipos de protección personal) pesaron un promedio de 305,224 kg.

Aquellos materiales utilizados que podrían ser potencialmente perjudiciales al medio ambiente y a la salud⁸ tuvieron un peso aproximado de 88,651 kg.

Uso de materiales (kg.)

	2014	2015
Materiales semi acabados	3'021,676	5'318,149
Materiales auxiliares	173,423	305,224
Materiales potencialmente perjudiciales	50,370	88,651

En los tres casos, existe un amplio crecimiento respecto al 2014, en tanto Cálidda ha ampliado el sistema de distribución. Vale agregar que no se utilizan materiales renovables.

⁷ Tipo de tubería usado en la industria.

⁸ Principalmente líquido odorante, cal de obra industrial y diversos gases.

Mitigación de emisiones

Cálidda realiza una medición anual de la huella de carbono que se encuentra asociada, principalmente, a dos procesos:

- El rendimiento de los calentadores (equipos considerados como los más eficientes disponibles).
- El uso del gas natural.

Por este motivo, la empresa es consciente que mientras el proceso de masificación continúe ampliándose, la huella de carbono seguirá incrementando. Vale agregar que parte de los registros de la huella de carbono se debe a las fugas de gas natural en el sistema de distribución causadas, en su mayoría, por terceros.

Para la medición de la huella se aplica el protocolo internacional GHG Protocol elaborado por el World Resources Institute (WRI), el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el Estándar Internacional ISO 14064⁹.

Mitigación de Impactos Ambientales [G4-EN27](#)

Cálidda cuenta con una matriz de identificación y evaluación de impactos ambientales que contempla cada una de las etapas de la cadena de valor.

Fase de la Cadena de Valor	Impactos Ambientales	Medidas preventivas, correctivas o de mitigación
Administración	Agotamiento de recursos naturales, Contaminación del suelo, Contaminación Acústica, Contaminación del aire, Contaminación del Agua, Aporte al Cambio climático	Inspecciones: Actividades de oficina, Uso de Equipos informáticos, sala de reuniones, servicios higiénicos, kitchenet, ascensores, sistema de aire acondicionado, uso de lactario, tóxico.
		Desarrollo del conocimiento y sensibilización ambiental de la sociedad.
		Mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero de la matriz energética de Lima
		Reducción de la cantidad de residuos sólidos dispuestos en rellenos sanitarios.
Almacenamiento	Agotamiento de recursos naturales, Contaminación del suelo, Contaminación Acústica, Contaminación del aire, Contaminación del Agua, Aporte al Cambio climático	Reducción en consumo de residuos peligrosos (envases de productos químicos, de limpieza, waypes contaminados, etc)
		Reciclaje de residuos no peligrosos (ejem: papel, plástico, cartón, clavos, envolturas plásticas, etc.)
		Disminución de la emisión de Ruido producto del uso de montacargas.

⁹ Adicionalmente, se utilizaron otras metodologías de manera complementaria, como las aprobadas por el Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) y el Carbon Neutral Program Guidelines (National Carbon Offset Standard, 2010) del Gobierno Australiano, entre otros.

Distribución	Agotamiento de recursos naturales, Contaminación del suelo, Contaminación Acústica, Contaminación del aire, Contaminación del Agua, Aporte al Cambio climático	Suministro de Gas Natural en Instalaciones del Sistema de Distribución de Gas Natural (Cities Gates, Ramales, ERP, ERM, Terminal Stations)
		Monitoreo y control del proceso - Sistema SCADA
Mantenimiento	Agotamiento de recursos naturales, Contaminación del suelo, Contaminación Acústica, Contaminación del aire, Contaminación del Agua, Aporte al Cambio climático	Gestión de Integridad (Mantenimiento e Integridad del sistema de distribución del gas natural, Patrullaje de válvulas, Patrullaje en Gasoducto, Aislamiento eléctrico, Puntos de medición de potencial, Control de Corrosión Internas, Control de Corrosión Atmosférica, Protección Catódica)
		Mantenimiento de Estaciones (Reparación de daños o deterioros en las redes de distribución, mantenimiento de Estación de Regulación de Presión, mantenimiento de Acometida, mantenimiento de Regulación y medición, odorización del gas, mantenimiento de equipos de instrumentación, mantenimiento de City Gate, calidad de Gas, compresores, calentadores, mantenimiento de Trampas de Scraper, Mantenimiento Terminal Station)

Gestión de residuos

Cálidda basa su gestión de residuos en el cumplimiento de la legislación aplicable y el objetivo de prevenir y minimizar los impactos negativos generados en el medio ambiente y en la salud de los trabajadores durante la construcción, operación y mantenimiento de la red de distribución.

Los residuos peligrosos generados son manejados, transportados y dispuestos por una Empresa Prestadora de Servicios de Residuos Sólidos, debidamente autorizada, en rellenos de seguridad. En el 2015 se generaron 5,336 toneladas de residuos peligrosos.

A fin de extender sus estándares, Cálidda exige a los contratistas ejecutar planes de gestión de residuos y verifica su cumplimiento a través de inspecciones y auditorías periódicas.

Gestión de incidentes

Debido a la naturaleza de las actividades desarrolladas por la empresa, Cálidda está comprometida a asegurar el control de las fuentes de potencial contaminación del suelo. Como parte de su gestión y, de acuerdo a la legislación local, se presentan reportes

mensuales de incidentes, derrames de petróleo, combustibles líquidos, productos químicos y otros (menos de 1 barril) y gas asociado (menos de 1,000 pies cúbicos).

A fin de proteger la red de Cálidda y asegurar tanto la continuidad del servicio como la seguridad de los vecinos, se desarrolla el Plan de Prevención de Daños (PPD), el Sistema de Gestión de Integridad de Infraestructura (SGI) y el Plan de Contingencia para Emergencias.

En el 2015, como parte de la gestión de incidentes, se logró cumplir con:

- El Plan de Contingencia del Sistema de Distribución.
- La realización de simulacros en el Sistema de Distribución.

Número de fugas

	2014	2015
Número de fugas menores a 1000 pies cúbicos.	106	115
Número de fugas mayores a 1000 pies cúbicos.	90	59

Cabe resaltar que la mayoría de las fugas que se reportan son debido a interacciones y daños que provocan otras empresas en el marco de sus propias actividades de servicios públicos.

Transporte

Pacto
Mundial:
Principio 9

DMA Transporte, G4-EN30 Cálidda promueve internamente¹⁰ el uso de GNV y, a su vez, implementa medidas para la reducción del consumo de gasolina (necesaria para el arranque de vehículos convertidos a GNV), a través de la disminución del saldo en las tarjetas de combustible. En el 2015, la flota de vehículos fue reducida en un 22%.

Cabe resaltar que existe un impacto positivo en materia de transporte y reducción de emisiones contaminantes (NOx, SOx, PM10 y PM2.5), gracias a la modificación de la matriz energética, dado la masificación del gas natural.

*Flota de vehículos de Cálidda**

	2013	2014	2015
GNV	28	27	21
GASOLINA	50	44	36
DIESEL	14	10	9
TOTAL	92	81	66

¹⁰ Esta información no abarca la gestión de terceros.

*Incluye (Transporte de personal)

Gestión de emisiones

El compromiso de Cálidda es darle valor al gas natural y potenciar sus cualidades de producto ecoamigable. En esa línea, como parte de su Programa de Gestión Ambiental, Cálidda estableció, como uno de sus retos en 2015, el reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y Contaminación Ambiental en Lima y el Callao. Para ello, se contó con tres líneas:

- Incrementar la cantidad de comedores populares que cocinan con gas natural (a través del programa Miska Wasi).
- Desarrollar mecanismos que evidencien el beneficio ambiental como resultado de la introducción del gas natural en la matriz energética de Lima y el Callao.
- Identificar e implementar mecanismos que permitan reducir la emisión de GEI generadas por las actividades de Cálidda.

Estos aspectos han sido abordados a lo largo del presente Reporte de Sostenibilidad.

Gestión ambiental en sede administrativa

La oficina administrativa de Cálidda cuenta con tecnologías amigables con el medio ambiente y permite, a su vez, optimizar los costos de gestión. Entre las ventajas más resaltantes se encuentran:

- El aprovechamiento de la luz natural (muros y paredes de cristal, colores claros, iluminación LED regulada).
- El uso de materiales duraderos y ecológicos.
- El consumo responsable de agua, utilizando sanitarios equipados con fluxómetros y con llaves de agua infrarrojas.
- El uso de tecnología para reducir el consumo de papel y tinta en los documentos impresos, a través de la adquisición de impresoras con tintas ecológicas.

En el 2015 se realizó un diagnóstico de infraestructura y comportamiento del personal para la gestión de residuos sólidos con el fin de analizar la correcta segregación y reciclaje de los materiales reaprovechables, la conducta del personal en relación a la segregación y reciclaje de los residuos, y estimar el potencial de reciclaje de los residuos reaprovechables generados.

A modo de conclusión, el diagnóstico evidenció que Cálidda cuenta con condiciones favorables para implementar con éxito un programa de reciclaje, tanto a nivel de infraestructura como a nivel del comportamiento del personal.

	Se utilizaron 3,304 m3 de agua	Se consumieron 1'376,298 kw de energía	2,682 kg. de papel reciclado	
--	--------------------------------	----------------------------------------	------------------------------	--

d. Contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades en las que operamos

DMA Comunidades Locales

Pacto Mundial:
Principio 1,
Principio 9

Las comunidades son un grupo de interés de alta relevancia para Cálidda porque los impactos de su actividad pueden incidir directamente en la calidad de vida de las personas.

Por un lado, el uso del gas natural puede contribuir con la mejora de los indicadores de desarrollo de una población; mientras, por otro, algunas etapas de la operación –por ejemplo, el tendido de redes- pueden ocasionar malestar en la ciudad.

Directrices en materia de relaciones con comunidades

Política Corporativa de Sostenibilidad	Política Social del Grupo Energía de Bogotá	Política Macro de Responsabilidad Corporativa
<ul style="list-style-type: none"> • Cálidda se compromete a implementar las mejores prácticas de gestión empresarial sobre la base de relaciones de confianza y beneficio común con los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene por finalidad establecer lineamientos para orientar la gestión con el desarrollo humano sostenible en las sociedades donde opera y áreas de influencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Busca generar un clima de confianza entre los diversos grupos de interés y Cálidda, a través de una comunicación clara y oportuna, que contribuya a la toma de decisiones para la prevención y mitigación de los impactos sociales.

Uno de los principios básicos del relacionamiento con este grupo de interés es la confianza. Para establecer esta relación se requiere del permanente contacto, de allí que Cálidda establece mecanismos de comunicación con las comunidades de influencia a través del Plan de Participación Ciudadana que busca facilitar la coordinación e intercambio de información con las comunidades locales, tomando en cuenta sus derechos colectivos y evitando o mitigando posibles impactos ambientales y sociales negativos, y potenciando o maximizando los positivos, a través de la gestión de los representantes de la mesa de sostenibilidad, quienes tienen la potestad de tomar las decisiones adecuadas.

G4-SO1

Cálidda en el marco de su Política Social y respetuosa de la normativa nacional, cuenta con un Plan de Información al Vecino y un Plan de Educación que nos permite presentarnos a las comunidades, antes del inicio de obras o al ingresar a algún distrito. Asimismo brindamos información adecuada y oportuna acerca de nuestros proyectos, sentando las bases del dialogo y la construcción de consensos con nuestros grupos de interés, conociendo y canalizando las percepciones, posiciones o aportes de la población al respecto. Esto nos permite tomar acciones para minimizar los posibles impactos negativos y maximizar los positivos.

Adicionalmente se cuenta con mapeos sociales que permiten evaluar los posibles impactos que se generan en el área de concesión, producto del proceso constructivo y tendido de redes de gas natural. Este mapeo social se desarrolla en el 100 % de la traza de tubería de acero y polietileno.

A su vez, Cálidda impulsa programas de desarrollo sostenible en el 100% de los lugares donde opera, estos programas obedecen a planes estratégicos y focos de acción priorizados en materia de inversión social y son evaluados periódicamente para identificar los impactos significativos en las comunidades locales.

En el 2015 estos fueron:

Programa social Miska Wasi

Tiene por objetivo contribuir a la mejora de la calidad de vida de aquellas familias aledañas a las redes de distribución que asisten diariamente a los comedores populares.

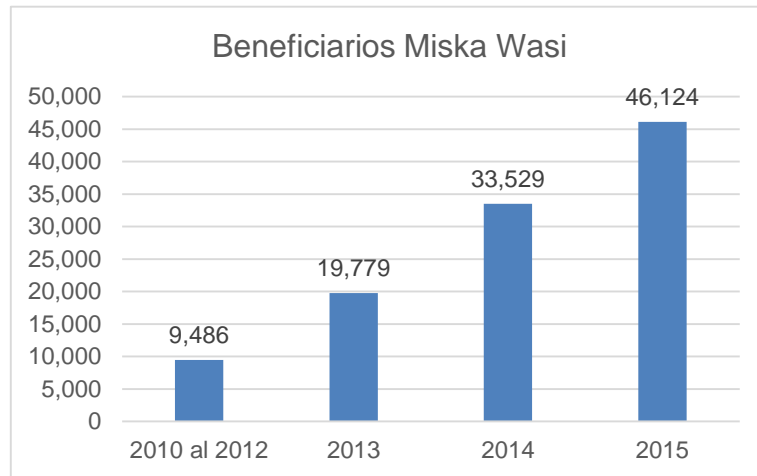
El programa contempla la instalación de gas natural de manera gratuita en cada comedor, charlas sobre nutrición, seguridad e higiene alimentaria, y capacitaciones en segregación de residuos sólidos.

En el 2015, el programa benefició a 482 comedores populares (48% más que en el 2014) y logró una mayor presencia en los distritos de Comas, Villa el Salvador, Villa María del Triunfo y San Juan de Miraflores. Además de los doce distritos de Lima donde tiene presencia, en el 2015 se implementaron 18 comedores populares en la Provincia Constitucional del Callao.

En suma, Miska Wasi permitió impactar positivamente en la calidad de vida de más de 46 mil personas usuarias de los servicios de los comedores populares, durante el período reportado.

Principales cifras

- ✓ Más de 1 millón de soles ahorrado por los comedores populares gracias al uso del gas natural.
- ✓ El consumo de gas natural utilizado por los beneficiarios del programa, logró la reducción de emisiones de CO₂, en 99,83 (tCO₂), respecto al uso del GLP.



Por otro lado, el programa ha logrado la paulatina mejora en el valor nutritivo de los alimentos gracias a las capacitaciones brindadas, el fortalecimiento de actitudes de liderazgo en las líderes de los comedores y la difusión de beneficios del gas natural.

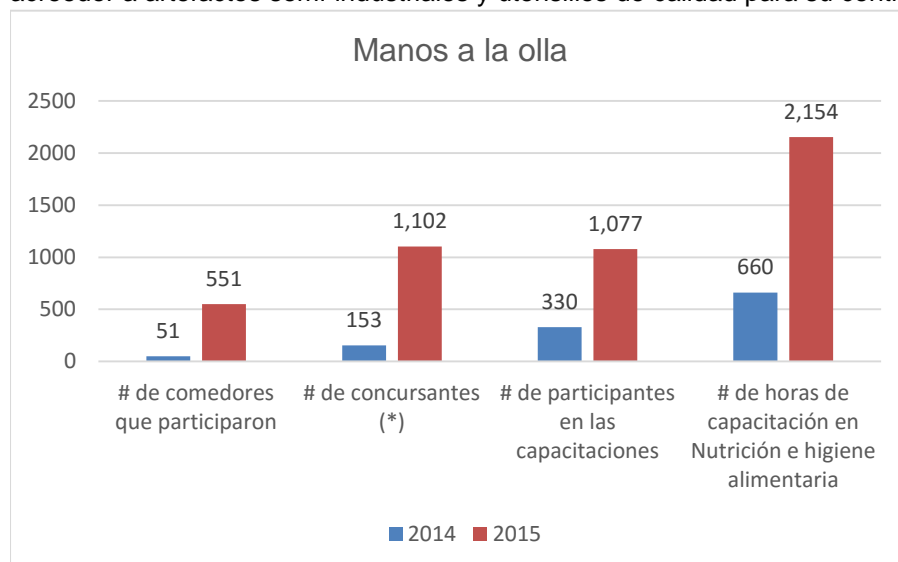
En el 2016 Cálidda busca expandir el programa en 20%, es decir, incluirá a 100 comedores adicionales, aproximadamente. Además, continuará con el desarrollo e implementación de capacitaciones en temas de nutrición e higiene alimentaria, aspectos ambientales y fortalecimiento de capacidades de desarrollo personal.

Manos a la Olla

El concurso gastronómico Manos a la Olla nace con el objetivo de destacar el talento y la creatividad de las mujeres líderes de los comedores populares del programa Miska Wasi, retándolas a preparar nuevos platillos en base a insumos nacionales.

En el 2015 se realizó la cuarta edición del concurso, en la que participaron 551 comedores populares, incluyendo a aquellos que aún no pertenecen a Miska Wasi. El incremento respecto a la edición anterior fue exponencial (en el 2014 solo participaron 51 comedores populares).

Gracias a esta iniciativa se realizaron 26 capacitaciones en nutrición e higiene alimentaria a 1,077 representantes de los comedores participantes. El comedor ganador de la edición 2015 se hizo acreedor a artefactos semi-industriales y utensilios de calidad para su centro.



(*) En el año 2014, se invitó a participar a 3 integrantes por cada comedor, mientras que en el 2015 se invitó a 2 integrantes por comedor.

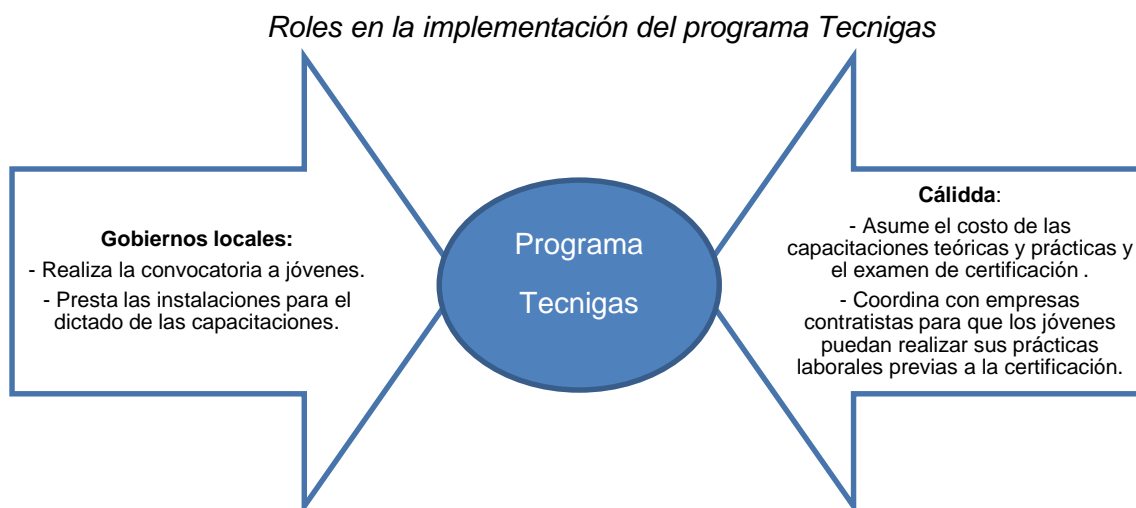
En el 2015 Cálidda fue seleccionada para presentar Miska Wasi como experiencia exitosa en gestión de responsabilidad social en el “V Foro Empresarial del Pacto Mundial en América Latina y el Caribe: Responsabilidad y Sostenibilidad”, realizado en Chile.

Este evento reunió a las 150 empresas más importantes de la región con la finalidad de abordar su rol en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promovidos por las Naciones Unidas.

Tecnigas

Su propósito es capacitar a jóvenes de escasos recursos para certificarlos como técnicos instaladores de gas natural (IG-1), brindándoles la posibilidad de insertarse en el mercado laboral. Su éxito radica en el trabajo conjunto de la empresa con los gobiernos locales.

Este programa está enfocado en la promoción del empleo local asociado a los desafíos del negocio del gas natural: la promoción de capacidades técnicas en la industria con el fin de formalizar los servicios del sector.



Al cierre del 2015, esta iniciativa logró la certificación de 35 jóvenes del distrito de Santa Anita y la inserción laboral de 65 nuevos técnicos pertenecientes a los distritos de Santa Anita, El Agustino, Villa el Salvador y Manchay (Pachacamac), quienes no contaban con la posibilidad de estudiar una carrera técnica.

En el 2016, Tecnigas tiene como reto la implementación de nuevos tópicos de capacitación como el mantenimiento de gasodomésticos y la formación en habilidades blandas.

Plan de Educación

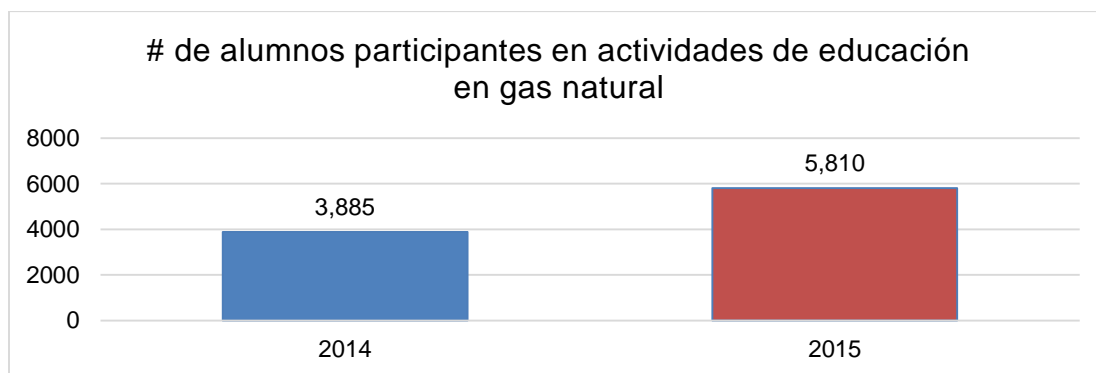
El gas natural doméstico es un servicio público relativamente novedoso para la ciudad de Lima y sus habitantes. De allí que todos los esfuerzos que realicen los operadores por impulsar mayor conocimiento de su actividad impactará en la creación de ciudadanía. Desde el 2010 Cálidda desarrolla un Plan de Educación dirigido a todos los grupos de interés con los que se relaciona. Éste busca:

- Educar a la población de Lima y Callao, principalmente a los escolares, en temas relacionados al gas natural y a las actividades de Cálidda.

- Informar a la población en general en torno al uso seguro del gas natural y a la protección del sistema de distribución con el fin de prevenir incidentes que puedan dañar la integridad de las personas.
- Promover el interés de estudiantes universitarios por especializarse en este sector, destacando las nuevas opciones laborales que ofrece.
- Brindar información clara, transparente y sencilla a los grupos de interés, de acuerdo al tipo de relacionamiento con las actividades de Cálidda.

Las principales actividades llevadas a cabo en el 2015 fueron:

- ✓ Realización de charlas con autoridades y funcionarios de los gobiernos locales para sensibilizarlos sobre la importancia de proteger las redes y trabajar coordinadamente para prevenir daños al sistema de distribución.
- ✓ Visitas a 20 instituciones educativas en 11 distritos de Lima y Callao cercanos a las redes de gas. En estas activaciones participaron 3,000 alumnos (as) y 2,810 espectadores.
- ✓ Participación en dos ferias especializadas en responsabilidad social:
 - La Expo Gestión Sostenible promovida por Perú 2021 y realizada en la PUCP, dirigida al público en general.
 - La Expo de Responsabilidad Social organizada y realizada por la UNI, fue dirigida al público en general.



Relaciones comunitarias

En Cálidda se busca consolidar la relación con las comunidades y sus autoridades mediante el diálogo y la participación activa y propositiva que contribuya a su empoderamiento y al fortalecimiento institucional.

Por ello, se implementaron planes de participación ciudadana para contribuir a la consolidación de relaciones armoniosas entre las poblaciones, el Estado y la empresa. Estos mecanismos de participación ciudadana están orientados a informar y retroalimentar medidas que permitan maximizar los impactos ambientales y sociales positivos y, a su vez, evitar o mitigar los posibles impactos negativos:

- ✓ Cálidda participó en 10 mesas de diálogo con gobiernos locales en el 2015.
- ✓ Brindó capacitaciones a 20 estaciones de Bomberos Voluntarios del Perú en temas de prevención, protección y manejo seguro de la infraestructura de las redes de distribución de gas natural.
- ✓ Supervisó el cumplimiento de los procedimientos en 1,367.9 kilómetros de redes polietileno y 14.23 kilómetros de redes de acero.

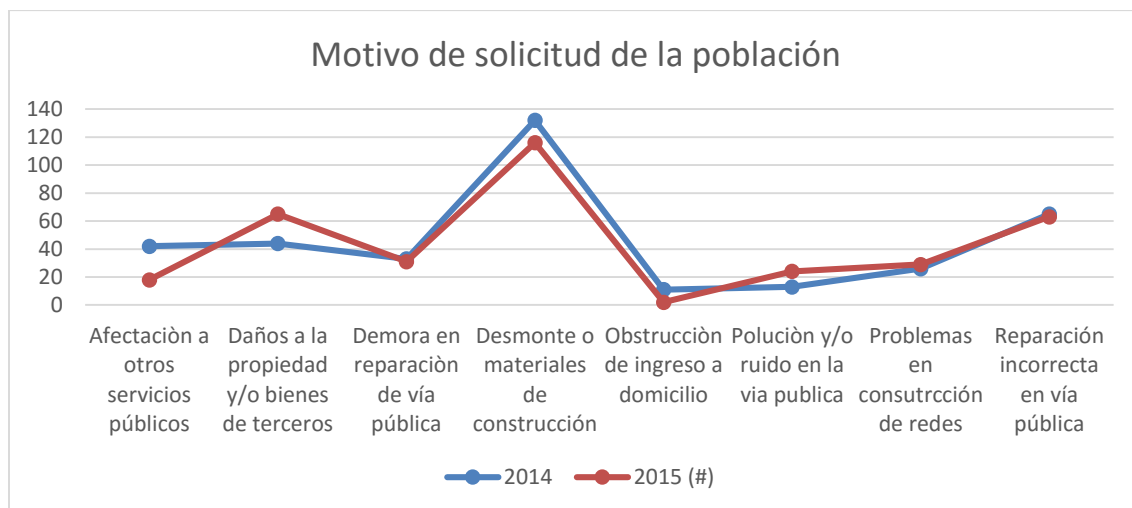
Reclamos sociales

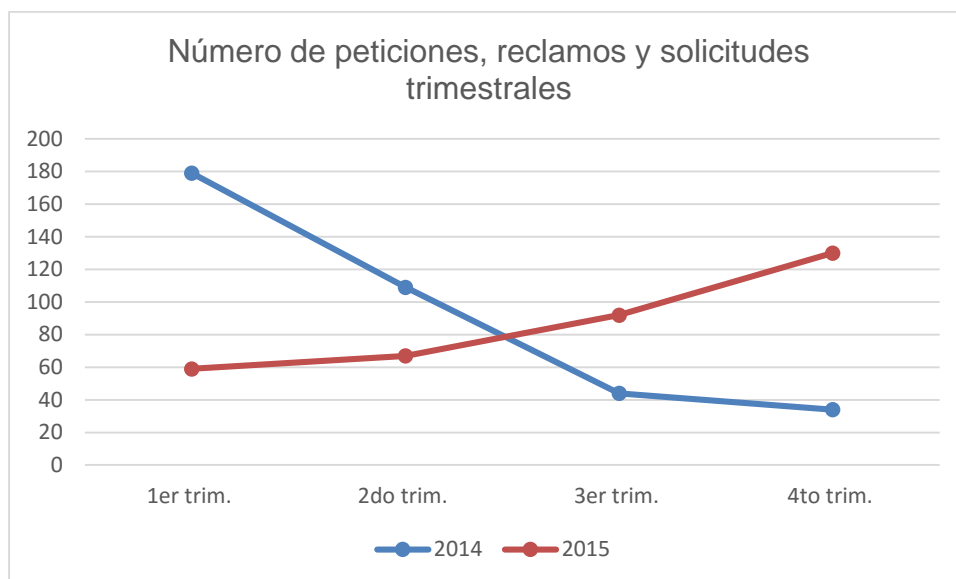
Para disminuir el número de reclamos por parte de la comunidad, Cálidda implementó un sistema de supervisión de los procesos de relaciones comunitarias, que permitió darle el soporte necesario a todos los relacionistas comunitarios de las empresas contratistas, mejorando sus habilidades en el trato con la comunidad.

De esta forma, se monitorearon las causas de reclamos durante la etapa de construcción, tomando acciones correctivas a fin de disminuir los impactos.

Vale agregar que la gestión de quejas y reclamos se lleva a cabo a través de dos canales:

- De manera directa, cuando se presentan inconvenientes en la ejecución de las obras a través de los equipos de relaciones comunitarias de las contratistas de Cálidda.
- A través del Servicio de Atención al Cliente (SAC), siendo la queja derivada al área correspondiente para ser debidamente atendida.





En el 2015 se registró un aumento de los reclamos por parte de la población cercana a las obras, debido al incremento del tendido de redes de polietileno, el ingreso de nuevas contratistas en nuestro proceso constructivo y el ingreso a zonas de mayor criticidad en materia social. En el siguiente período, se espera mejorar este indicador gracias a los planes de acción que viene diseñando la empresa.

Puesta en valor de la cultura

Cálidda es un aliado estratégico del Estado en la preservación y difusión del patrimonio cultural de la nación. Desde el 2006, es la única empresa de servicios públicos de Lima que tiene un convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Cultura para prevenir impactos y recuperar importante evidencia arqueológica, durante la instalación de la red de ductos.

Para ello lleva a cabo un Plan de Monitoreo Arqueológico que incluye dentro de sus procedimientos, acciones que previenen la afectación de evidencia arqueológica en el subsuelo, recuperándola para su preservación y estudio. La información recuperada, así como el material arqueológico, son informados y entregados al Ministerio de Cultura, contribuyendo al conocimiento de la historia de los sitios arqueológicos de Lima Metropolitana.

Entre los principales logros se destaca:

- La capacitación de más de 800 colaboradores directos e indirectos.
- La organización de talleres gratuitos de arqueología para 700 niños de Lima y Callao y la ejecución de talleres especializados en dos Instituciones Educativas.

- La activación de una estrategia en redes sociales para difundir información sobre diferentes sitios arqueológicos y la divulgación en redes sociales de los hallazgos arqueológicos recuperados por Cálidda.

Voluntariado

A través del Voluntariado Corporativo, los colaboradores tienen la posibilidad de contribuir al desarrollo social y a la protección del medio ambiente, con énfasis en las comunidades donde opera Cálidda. Durante el 2015 se desarrollaron cuatro voluntariados que representaron un total de 395 horas – hombre:

- Voluntariados ambientales: Con el apoyo de la institución ANIA y su metodología TINI, capacitamos a los profesores de dos escuelas de los distritos de La Victoria y Comas para que junto a los alumnos, generen sus propios biohuertos y les brinden el mantenimiento necesario. A través de estos biohuertos, los colegios contribuyen con el medio ambiente y producen verduras para su consumo y el de sus familias
- Voluntariado Navideño en el colegio Luis Braille, dirigido a niños con discapacidad visual.

Los voluntariados convocaron a un total de 80 colaboradores de Cálidda, es decir, al 21% de la planilla de la empresa.

Voluntariado ambiental premiado

El biohuerto implementado en la Institución Educativa Monseñor Damaso Lebergere, del cerro El Pino (La Victoria, Lima) fue reconocido en el Concurso Nacional de Buenas Prácticas de Gestión Ambiental, convocado por el Ministerio de Educación.

e. Prestar un servicio implementando las mejores prácticas del negocio

Cálidda busca ofrecer un servicio con estándares de clase mundial. Por ello, basa sus actividades en la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, en la que se declara el compromiso con la calidad del servicio al cliente, la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores, el respeto hacia el medio ambiente y el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

En el 2015, Cálidda continuó implementando y desarrollando medidas e iniciativas para cumplir con todos los estándares requeridos en sus actividades. Cumplir con estos estándares conforma la excelencia operacional por la que Cálidda trabaja día a día.

Componentes de la excelencia operacional en Cálidda



Prevención de riesgos del sistema de distribución del gas natural

Desde agosto del 2004, en cumplimiento con el Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos, Cálidda se compromete a mantener eficientemente la infraestructura del sistema de distribución. Este compromiso implica garantizar la seguridad de las personas, la protección del medio ambiente y el continuo suministro de gas natural.

Para tal fin, se implementó un Sistema de Gestión de Mantenimiento basado en prácticas internacionales, uso de manuales de fabricantes y el análisis de los riesgos de operación.

Marco Regulatorio de la Gestión de Mantenimiento

Entre los principales procesos integrados al mantenimiento del sistema, se encuentran los siguientes:

Plan de prevención de daños (PPD)

Pacto
Mundial:
Principio 7
9

Desde el año 2004, Cálidda estableció el PPD con el objetivo de anticiparse y evitar daños por terceros a las instalaciones de gas natural que pudieran poner en riesgo la integridad física y la propiedad de las personas, el medio ambiente y el abastecimiento normal del servicio de distribución.

Para ello, este Plan coordina con las entidades estatales, autoridades regionales y municipales, empresas de servicios públicos y empresas constructoras, antes y durante la ejecución de obras en la vía pública.

Propósitos principales del Plan de prevención de daños

1) Reconocer el derecho que tienen otras empresas de servicios públicos y constructoras, para consultar sobre la existencia de redes de gas natural en el área de influencia de sus proyectos.

2) Establecer criterios cualitativos para priorizar las inspecciones en campo, a fin de identificar los riesgos y asistir a los constructores en el reconocimiento "in situ" de las redes de gas natural en el área de influencia de las obras.

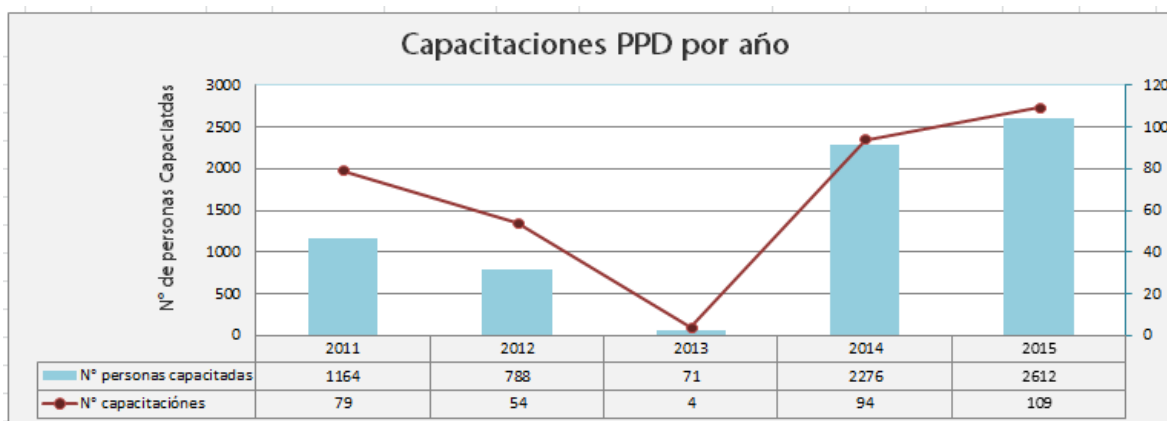
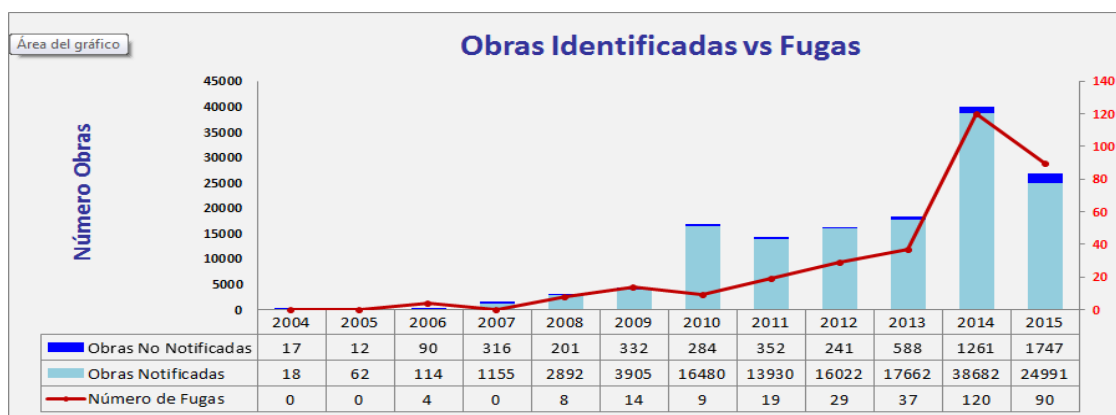
3) Identificar las causas de daños a las redes de distribución de gas natural, y a partir de la experiencia, determinar las fuentes de riesgo y establecer controles preventivos que promuevan la reacción oportuna de las partes involucradas.

4) Fortalecer la participación activa de las autoridades involucradas para que las acciones implementadas sean realmente efectivas e incidan en la reducción de daños a las redes de distribución de gas natural.

5) Cumplir con los criterios internacionales de prevención de daños en gasoductos.

Las acciones preventivas establecidas desde el inicio de las operaciones han permitido obtener los siguientes resultados positivos durante el 2015:

- Ratio del Plan de prevención de daños (PPD): la cantidad de afectaciones por cada 100 km de red ha sido menor al estándar del sector (1.5).
- Se logró la atención de todas las solicitudes de interferencia enviadas: 26,738.
- Se realizaron más de 100 capacitaciones a Municipalidades, Cuerpo de Bomberos y empresas de servicios públicos. En éstas, participaron más de 2,600 personas.
- Se firmó el convenio marco con la empresa que provee los servicios de agua y saneamiento en Lima, logrando reducir de 66 a 33 las afectaciones, se registró un descenso de 50% respecto al 2014.
- Se participó en Mesas de Diálogo con las municipalidades de Ate Vitarte, Comas, Pueblo Libre, Independencia y Callao.
- Se conformaron las plataformas de Defensa Civil de los distritos de Independencia, Santiago de Surco y Villa El Salvador.
- Se redujo de 120 a 90 el número de fugas en el sistema de distribución de gas natural, es decir, en un 25% respecto al año anterior.
- Se incrementó la cantidad de obras que no son notificadas al PPD de 1,261 a 1,747.



Plan de contingencia para emergencias

Pacto
Mundial:
Principio 7
9

Con el objetivo de proteger la integridad de las personas, el medio ambiente, los bienes de la compañía y de terceros en situaciones de emergencia que involucren al sistema de distribución de gas natural, Cálidda ha establecido un Plan de Contingencias que permite responder de forma inmediata, organizada y efectiva ante cualquier evento. Entre las disposiciones del Plan de Contingencias destacan:

- Continuidad de la línea gratuita de atención de emergencias (1808) las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Disposición de un equipo de guardia activa de atención de emergencias las 24 horas, los 365 días del año.
- Ejecución del Plan de Capacitaciones del personal de Cálidda y contratistas en lo que concierne al Plan de Contingencias.
- Comunicación con entidades externas (Cuerpo General de Bomberos, Policía Nacional del Perú, Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), municipalidades y medios de comunicación.
- Actualización de roles y funciones de los colaboradores de Cálidda en el Plan de Contingencias.

A pesar de nuestros esfuerzos, en diciembre del 2015, se produjo una afectación a nuestra red de polietileno en el distrito de Villa El Salvador por parte de un tercero.

Debido a la magnitud de los afectados por la baja de presión, el Plan de Contingencias fue activado y movilizó no solo al equipo en guardia, sino adicionalmente a 100 colaboradores de la empresa y 150 técnicos de las contratistas, a fin de reponer el servicio de manera rápida y efectiva.

Adicionalmente, al cierre del 2015, Cálidda realizó un simulacro de atención de emergencias de dificultad alta en el sistema de distribución en el distrito de Santa Anita. El objetivo fue poner a prueba la capacidad de respuesta de la empresa así como evaluar y retroalimentar el Plan de Contingencia para Emergencias.

Sistema de Gestión de Integridad de Infraestructura

Cálidda cuenta con un Sistema de Gestión de Integridad de Infraestructura (SGII), proceso que hace posible identificar cualquier amenaza que pueda afectar los gasoductos de acero poniendo en riesgo la integridad física y la propiedad de las personas, el medio ambiente y el normal abastecimiento del servicio de distribución. Para ello, este sistema pone en práctica técnicas de inspección y propone controles para mitigar los riesgos.



En el Sistema de Gestión de Integridad de Infraestructura se encuentran los principales procesos de la cadena de valor del servicio de distribución tales como: diseño, construcción, mantenimiento y operación de la infraestructura. Todo esto con el fin de asegurar la confiabilidad y seguridad de la operación, así como la preservación del medio ambiente.

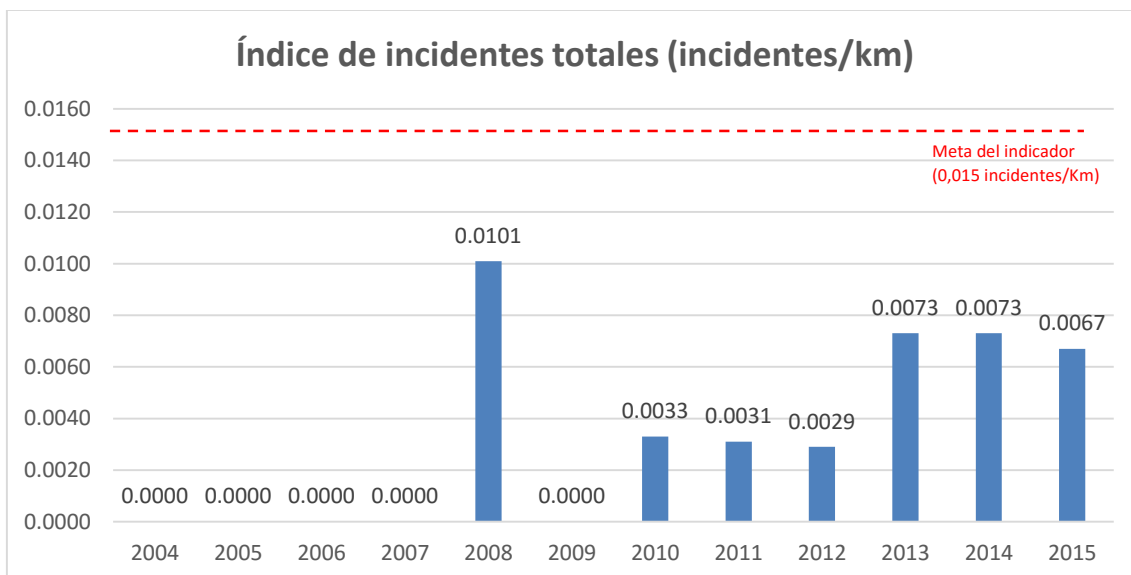
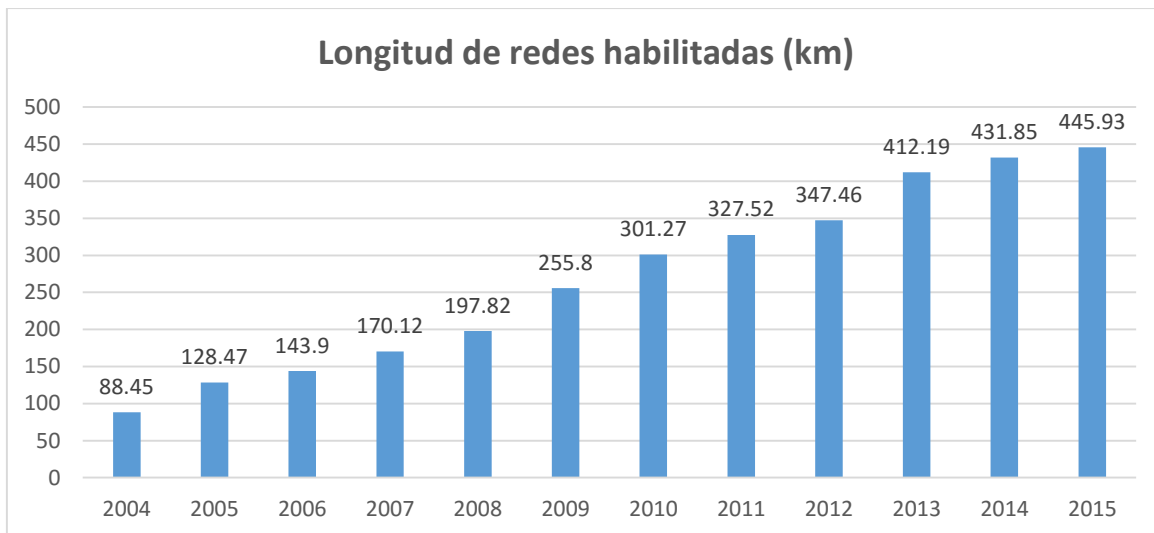
La implementación y desarrollo del SGII es además un requisito que Cálidda cumple de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y a los estándares internacionales aplicables. Durante el 2015 se obtuvo los siguientes logros:

- Cumplimiento del 100% en la ejecución de las órdenes de trabajo de Integridad.
- Análisis de los resultados del Plan Anual de Mantenimiento y soporte técnico constante al Plan de Prevención de Daños.
- Implementación del Software de Integridad, herramienta tecnológica de gestión basada en los lineamientos de la norma ASME B 31.8S, que utiliza sus potencialidades para la administración efectiva de la integridad del Sistema de Distribución de Gas Natural de Cálidda.
- Cumplimiento del proceso de gestión del conocimiento del sistema de distribución de gas natural a través de la integración de la información en las matrices de integridad.

- Difusión del SGII con el apoyo del Plan de Educación en Mesas de Diálogo en Municipalidades y capacitaciones a los Bomberos del Perú.

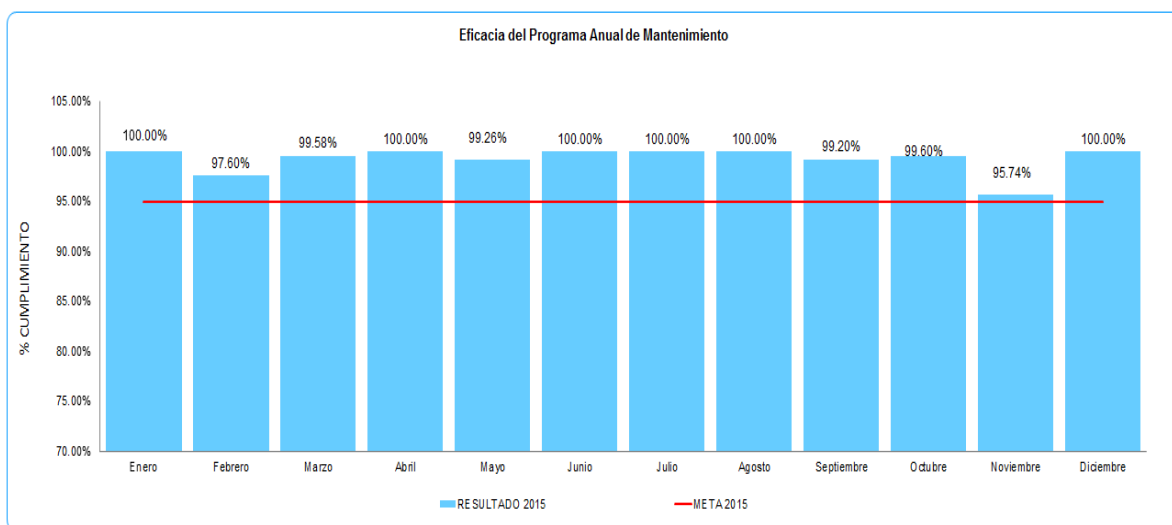
Gracias a esta iniciativa, los indicadores de integridad obtuvieron un ratio de incidentes en acero por kilómetro de red de 0.0067 (siendo la meta 0.015 incidentes por kilómetro).

Indicador de incidentes totales en acero



Programa Anual de Mantenimiento

Este programa fue cubierto al 100% ya que su avance mensual fue constantemente controlado para que supere el 95% de las actividades planificadas.



Durante el 2015, se llevó a cabo la instalación de sistemas de medición en Estaciones de Regulación de Presión, los cuales serán puestos en servicio en el 2016. Este proyecto permitirá monitorear en tiempo real el volumen de gas natural distribuido a lo largo del Sistema de Distribución de Lima y Callao.

Relación con clientes

Cálidda busca suministrar de manera continua y eficiente el gas natural a todos los usuarios del servicio en Lima y Callao. Para ello, cuenta con personal calificado y con vocación de servicio al cliente, orientado a cumplir con los compromisos adquiridos bajo el marco regulatorio aplicable.

Al cierre del 2015 Cálidda se relaciona con 345,136 usuarios, lo que implica un aumento en 35% con respecto al año anterior. Asimismo, se amplió el número de distritos cubiertos: 18 al cierre del período incluyendo los distritos de Independencia, Callao y Ate (Lima).

En el mes de octubre se logró realizar cerca de 16,000 nuevas ventas, lo que significó un récord en ventas en la historia de Cálidda. El año 2015 fue bueno a nivel comercial, en tanto se alcanzó 110,000 nuevas ventas aproximadamente, solo a nivel residencial.

G4-8 Cálidda se relaciona con más de 345,000 clientes de diversa tipología:

- Residencial y comercial: Las casas utilizan el gas natural en cocinas, termas y/o secadoras de ropa. Asimismo, los comercios lo utilizan como fuente de calor de sus artefactos (restaurantes, panaderías, lavanderías, etc.).
- Industrial: Utilizan el gas como fuente de energía en su proceso productivo, por ejemplo, la industria de alimento, la textil, metalúrgicas, químicas, laboratorios, papeleras, la industria de plásticos, etc.

- Generador eléctrico: Transforman el gas natural en energía eléctrica. Cálidda atiende a siete principales generadoras eléctricas: Enersur, Kallpa, Edegel Ventanilla, Edegel Santa Rosa, Duke Energy, Termochilca y Fénix Power.
- Gas Natural Vehicular (GNV): Estaciones de servicio que comprimen y distribuyen el gas natural para su uso exclusivo en vehículos motorizados.

Total de conexiones acumuladas por año

	2013	2014	2015
Residencial y comercial	163,129	254,280	344,380
Industrias y generadores eléctricas	482	505	524
Estaciones de servicio GNV	206	220	232
Total	163,817	255,005	345,136

Nuevos clientes

	2014	2015
Clientes residenciales	90,062	88,880
Clientes comerciales	1,089	1,220
Estaciones de servicio GNV	14	12
Clientes industriales (plantas)	23	19

Consumo de gas natural por sector (%)

	2013	2014	2015
Residencial y comercial	0.9	1.1	1.4
Industria	20.7	20.6	19.8
Estaciones de servicio GNV	11.9	11.4	11.6
Generadores eléctricos	66.5	66.9	67.2

Clientes residenciales y comerciales

En el 2015 el total de conexiones acumuladas por año se incrementó en un 35% respecto al 2014. Esto puede ser evidenciado porque a diciembre del 2015, Cálidda tuvo 88,880 nuevos clientes residenciales y 1,220 nuevos clientes comerciales.

Los distritos de Lima Metropolitana que ya cuentan con el servicio público de gas natural son: Ate, Independencia, Comas, San Martín de Porres, Villa el Salvador, San Juan de Lurigancho, Los Olivos, Villa María del Triunfo, Jesús María, Cercado de Lima, El Agustino, Magdalena, Pueblo Libre, San Juan de Miraflores, San Miguel, Santiago de Surco y Santa Anita. Asimismo, Cálidda ha ingresado a algunas zonas de la Provincia Constitucional del Callao.

En el 2015 se implementaron diversas acciones para mejorar el relacionamiento con los clientes. Por ejemplo:

- Mejora de la información dirigida a clientes en la página web de Cálidda,
- Desarrollo de folletería nueva, acorde a necesidades del cliente,
- Optimización de la Línea de Servicio al Cliente para auto atención con audios informativos,
- implementación del Plan de Contingencias en Call Center.

Grandes clientes: industriales, generadoras de energía y estaciones de servicio GNV

En el sector industrial se conectaron 19 nuevas plantas industriales, lo que implica que, al cierre del año, se alcanzaron 524 industrias con gas natural.

Por otro lado, en el sector vehicular se incorporó al sistema de distribución a 12 nuevas estaciones de servicios de Gas Natural Vehicular (GNV). Ello implicó la conexión a 232 estaciones de servicios en total.

Cultura de gas natural DMA salud y seguridad de los clientes

Al brindar un servicio nuevo, uno de los riesgos al que Cálidda se enfrenta es la falta de una cultura de uso del gas natural. Ésta implica su consumo responsable y seguro, el conocimiento relacionado al servicio en sí y la comprensión y adecuado aprovechamiento de sus beneficios.

La generación de esta cultura conduce incluso a que los usuarios se conviertan en actores clave para la prevención de las posibles afectaciones provocadas por terceros al sistema de distribución. Para ello, Cálidda difunde información con autoridades municipales, dirigentes políticos, dirigentes sociales sensibilizándolos sobre estos tópicos.

Características del servicio de gas natural

Seguro	Económico	Ecoamigable	Práctico
<ul style="list-style-type: none">• Cumple con altos estándares de calidad en base a normas nacionales e internacionales.• Es menos tóxico.• No se almacena en balones, llega a través de tuberías.• Servicio regulado por la autoridad sectorial.• Es muy liviano y tiende a disiparse.• El sistema de distribución es monitoreado vía las 24 horas del día, los 365 días del año.	<ul style="list-style-type: none">• Ahorro de hasta 70% en gastos de energía con respecto a otros combustibles.• Se paga solo lo que se consume, porque se cuenta con un medidor.	<ul style="list-style-type: none">• No emite partículas que afectan la salud.• No contiene azufre ni plomo• En el sector transporte el gas natural permite disminuir entre el 90% y 97% de generación de monóxido de carbono respecto a otros combustibles.	<ul style="list-style-type: none">• Se distribuye a través de tuberías, como el agua.• El servicio es continuo. El gas nunca se acaba.

En el 2015 se desarrollaron las siguientes actividades para promover la cultura de gas entre los clientes residenciales:

- Difusión a las autoridades ediles de los distritos de Independencia, Comas, San Martín de Porres y Los Olivos.
- Charlas informativas a edificios multifamiliares en los distritos de Cercado de Lima, Villa El Salvador, San Miguel, Pueblo Libre, El Agustino, Pueblo Libre, Los Olivos y Surquillo.
- Campaña de comunicación en medios masivos (televisión, radio y prensa escrita) para comunicar los beneficios del servicio de gas natural.
- Visita de asesores domiciliarios para difundir los usos de gas natural.

En cuanto a los clientes comerciales:

- Generación de espacios de solución de consultas de los instaladores independientes (empresas especializadas en la construcción de redes internas a comercios y domicilios).
- Difusión de información de instalación de maquinaria gasodoméstica en el rubro comercial.

En términos de retos comerciales, Cálidda se ha trazado la meta de conectar a 442,000 clientes a fines del 2016, con lo cual se beneficiaría a más de 1'750,000 peruanos. De allí lo indispensable de continuar con una activa práctica educativa e informativa con los clientes acerca del uso seguro del gas natural.

El crecimiento del mercado y la expansión del servicio están relacionados de manera directa con el fortalecimiento de dicha cultura del gas natural en Lima y Callao.

Servicio al cliente

DMA Etiquetado de los productos y servicios

Cálidda busca brindar una respuesta oportuna y eficiente a los usuarios del servicio, de acuerdo a los motivos de contacto y las políticas comerciales de la empresa. Para ello, el Sistema de Gestión de Calidad establece los siguientes medios de contacto para una comunicación efectiva con los clientes:



Como parte del proceso de mejora continua, se realizaron encuestas de satisfacción al cliente a fin de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora.

Resultados de encuesta de satisfacción al cliente (%) [G4-PR5](#)

	2013	2014	2015
Residencial	98	88	82.1
Comercial	87	92	99
GNV	67	79	87
Industrial	85	86	81

Satisfacción del cliente

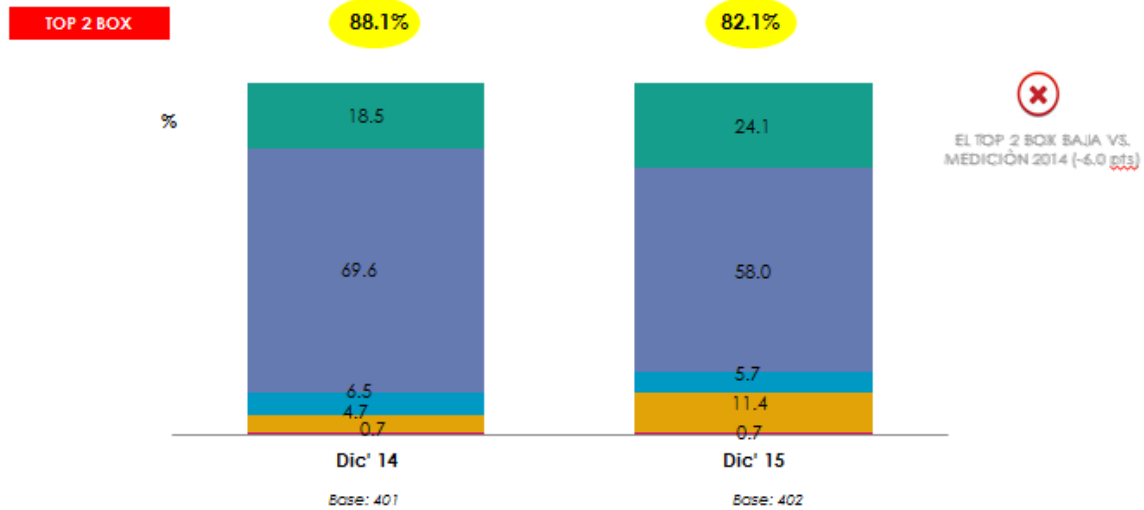
Entre las principales conclusiones de las encuestas de satisfacción del cliente de Cálidda, se tiene los siguientes resultados:

Niveles de satisfacción

- En general, pensando tanto en los aspectos positivos como en los aspectos negativos del servicio de Cálidda, cómo evaluaría su satisfacción con la empresa. ¿Diría que Ud. está...? -

.Respuesta: asistida / única.

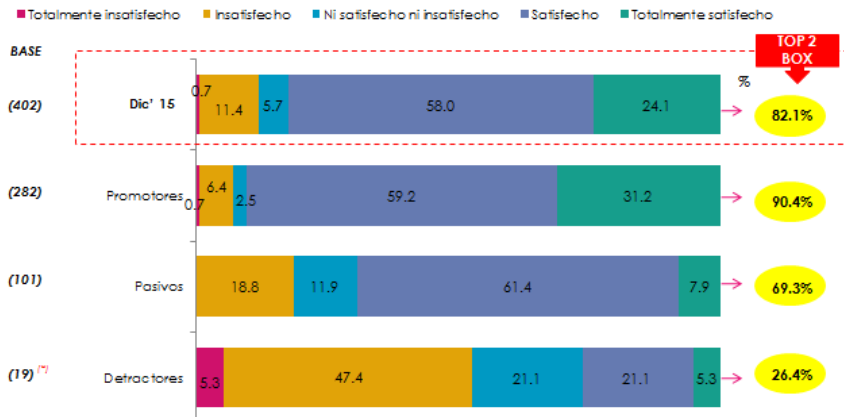
■ Totalmente insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Totalmente satisfecho



- En general, pensando tanto en los aspectos positivos como en los aspectos negativos del servicio de Cálidda, cómo evaluaría su satisfacción con la empresa. ¿Diría que Ud. está...? -

.Respuesta: asistida / única.

-POR RECOMENDACIÓN NPS-



Beneficio que lo motivó a contratar el servicio

- De todos los beneficios que le ofrecieron, ¿cuál diría Ud. que fue el beneficio que lo/la motivó más a contratar el servicio? -

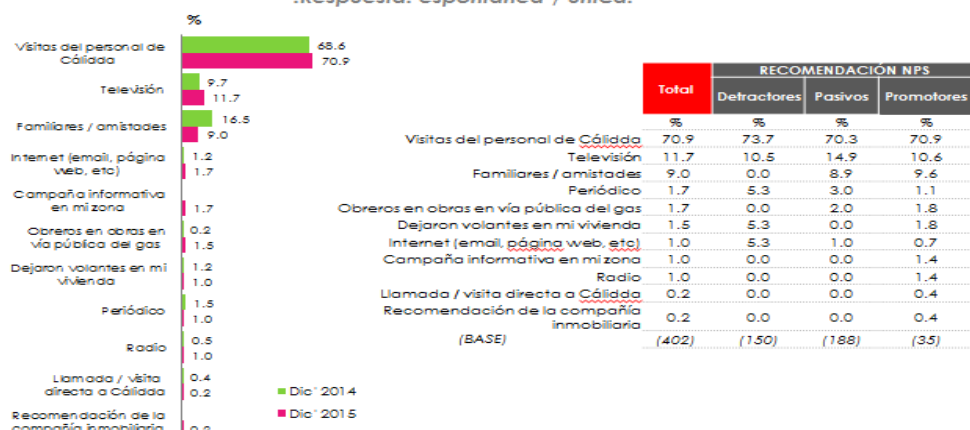
.Respuesta: espontánea / única.

	RECOMENDACIÓN NPS				ROL EN EL HOGAR			
	Total	Detractores	Pasivos	Promotores	Jefe del hogar	Ama de casa	Hijo(a)	Otro
	%	%	%	%	%	%	%	%
Que era económico en el consumo	58.7	68.8	60.9	57.1	60.3	58.7	56.7	50.0
Que había posibilidad de financiamiento de la instalación	13.2	25.0	12.6	12.6	16.7	12.6	3.3	11.1
Que el servicio de gas era continuo	12.0	6.3	13.8	11.8	7.9	13.8	20.0	11.1
Que era seguro	9.4	0.0	8.0	10.5	10.3	7.2	13.3	16.7
Que el servicio de instalación era rápido	2.1	0.0	1.1	2.5	0.0	3.0	3.3	5.6
Que el precio de instalación era accesible	1.8	0.0	0.0	2.5	2.4	0.6	3.3	5.6
Que era fácil de utilizar	1.2	0.0	3.4	0.4	1.6	1.2	0.0	0.0
Que la empresa encargada tenía buena trayectoria	0.6	0.0	0.0	0.8	0.0	1.2	0.0	0.0
Que el personal encargado de la instalación era calificado	0.6	0.0	0.0	0.8	0.8	0.6	0.0	0.0
Que la empresa encargada era peruana	0.3	0.0	0.0	0.4	0.0	0.6	0.0	0.0
El gas no contamina el ambiente (BASE)	0.3	0.0	0.0	0.4	0.0	0.6	0.0	0.0
	(341)	(16) ^(*)	(87)	(238)	(126)	(167)	(30)	(18) ^(*)

Fuente de información de mayor influencia

- ¿Y cuál diría que fue la forma o medio que influyó en mayor medida para que se decida por usar o contratar gas natural para su hogar? -

.Respuesta: espontánea / única.



Entre las principales oportunidades de mejora identificadas en el 2015 y planes de acción respectivos desarrollados, Cálidda identificó lo siguiente:

Oportunidades de mejora

1. Existencia de desmonte en la vía pública al término de actividades de construcción o mantenimiento.
2. Daño en las estructuras y/o conexiones durante la instalación interna de redes.
3. Información inexacta o incompleta por parte del personal de contacto de Cálidda.



Planes de acción

1. Implementación de planes de capacitación para asesores de servicio al cliente, call center y ventas residenciales.
2. Desarrollo de al personal de campo de los contratistas y realización de visitas de auditoría a cargo de la Coordinación de Proyectos.
3. Implementación del formato "Conformidad de obra de instalaciones internas" con los contratistas.

Atención a reclamos

Cálidda cuenta con cuatro Centros de Servicio al Cliente ubicados en los distritos de San Miguel, San Juan de Lurigancho, Surco y Villa María del Triunfo. Al cierre del año 2015 se atendió a 475,691 clientes, de los cuales 365,156 corresponden a atenciones de caja (77%) y 110,535 a atenciones cara a cara con un asesor (23%).

Durante el 2015 se recibieron diversas quejas y reclamos a partir de los mecanismos de atención al cliente implementados constantemente. Debido a que el número de clientes aumentó y a las diversas emergencias que se presentaron en el año, el número total de quejas y reclamos aumentó en un 20% respecto al período anterior.

Número de quejas y reclamos

	2014	2015
Número de quejas y reclamos	5,462	6,603

Reclamos gestionados por autoridades (%) G4-PR2

	2014	2015
Reclamos gestionados de acuerdo a OSINERGMIN (autoridad sectorial)	68%	75%
Reclamos gestionados de acuerdo a INDECOPI	32%	25%

Motivos de reclamos más relevantes (%)*	2014	2015
Demora en regularización de conexión	28%	22%
Problemas en obras de construcción interna	20%	13%
Defectos de construcción internas post habilitación	15%	11%
Demora en construcción de Instalación Interna	8%	10%
Información no recibida	6%	2%
Otros	23%	42%

Motivos de reclamos más relevantes (%)*	2014	2015
Consumo elevado	40%	44%
Otros por facturación y gestión de deuda	19%	15%
Lectura errónea	14%	12%
Demora en habilitación	5%	7%
Demora en reconexión	6%	5%
Corte del servicio incorrecto	6%	3%
Otros	10%	14%

Fuente: Elaboración propia – en base a las quejas y reclamos recibidos en los canales de atención al cliente

Como retos al 2016, Cálidda tiene por objetivos iniciar el proyecto de cultura de servicio al cliente, implementar nuevos Centros de Servicio al Cliente, establecer nuevos canales de auto atención para los clientes y reforzar los protocolos de atención del personal de las contratistas.

f. Ser un excelente lugar para trabajar

Pacto Mundial:
Principio 5,
Principio 6,
Principio 7

DMA Empleo Cálidda tiene el propósito de ser lugar de trabajo cada vez más atractivo, que retiene y desarrolla el talento humano, ofreciendo oportunidades de crecimiento, condiciones laborales óptimas y beneficios que resulten en una mejor calidad de vida de los colaboradores y por ende de sus familias

En tal sentido, la empresa reconoce la importancia que tiene cada uno de sus colaboradores y respeta la igualdad y brindando las mismas oportunidades. Como adherente al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, alinea sus estrategias organizacionales a esta iniciativa global en pro del bienestar de la sociedad y el respecto a los principios laborales expresados.

La contratación de personal se basa en prácticas antidiscriminatorias en el empleo y la ocupación. En tal sentido, el equipo de Cálidda está compuesto de la siguiente manera:

G4-10, G4-LA1, G4-LA12, DMA Diversidad e igualdad de oportunidades Clasificación de trabajadores por género

En Cálidda respetamos la diversidad y la igualdad de género. Actualmente, la compañía es liderada por un Comité de Gerentes compuesto en un 50% por mujeres.

	2014		2015	
Edad	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer

18 a 30	52	21	36	20
30 a 50	192	82	215	82
Mayores de 50	12	3	15	4

	2014		2015	
Rango	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gerentes	5	5	4	5
Sub Gerentes	15	8	14	13
Coordinadores	26	17	27	18
Supervisores	7	0	7	0
Staff	203	76	214	70

	2014		2015	
Cargo	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	5	5	4	5
Gerencia Media	15	8	14	13
Nivel Asesor	33	17	34	18
Nivel profesionales	113	53	119	51
Otros Cargos	90	23	95	19

Colaboradores por tipo de contrato (%)	2014	2015
Contrato indefinido o permanente	357	363
Contrato temporal	1	5

G4-10, G4-LA1 Tasa de contrataciones y rotación de personal

	2014		2015	
Tasa de contrataciones y rotación	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos	1	0	0	1
Empleados	12	13	27	12
Practicantes	1	2	1	1

G4-LA16 Vale agregar que en el 2015 se realizaron tres reclamaciones por aspectos laborales, de los cuales dos se encuentran en curso al día de hoy.

Desarrollo del talento

DMA Capacitación y Educación, G4-LA10 Durante el 2015 Cálidda ha concentrado sus esfuerzos en elaborar un Plan de Capacitación y Desarrollo que se ajuste a las necesidades de la empresa y sus colaboradores para alcanzar crecimiento profesional, así como la adquisición de habilidades blandas, para el logro de sus objetivos estratégicos.

En tal sentido, el Plan de Capacitación se está alineado al Plan Estratégico Corporativo (PEC) y es elaborado en base a los resultados de las evaluaciones de desempeño. Las capacitaciones están divididas de acuerdo a habilidades blandas, técnicas y de sistemas. A partir de ello, se analiza la eficacia de las capacitaciones culminado el año.

Resultados del Plan de Capacitación

	2013	2014	2015
Número de capacitaciones realizadas	735	930	892
Meta de acuerdo al PEC	85%	87%	87%
Resultado final	85%	89%	90%

Entre los programas con los que contamos, podemos destacar como los principales:

- Programa de Formación de Líderes: dirigido a Gerentes, Sub Gerentes, Coordinadores y Supervisores, donde se trabajan competencias blandas desde una experiencia vivencial.
- Programa de Facilitadores Internos: busca reforzar los mecanismos de formación y entrenamiento a cargo de colaboradores altamente especializados, a fin de compartir los conocimientos con el resto del personal.
- Líneas de carrera: busca identificar a los colaboradores con “alto potencial” y “especialista” que son consideradas indispensables para el desarrollo de la organización a mediano y largo plazo. Por ello, Cálidda les ofrece la oportunidad de desarrollo profesional y beneficios especiales para fidelizarlos. En el 2015 se desarrollaron las líneas de carrera de las Gerencias de Operaciones, Comercial y Financiera Administrativa.
- Programa Expertos Cálidda: capacita a los colaboradores que mantienen puestos críticos en la empresa, llevadas a cabo por facilitadores internos.
- Programa de Proyectos para los colaboradores de operaciones: Ha sido elaborado con el apoyo de la Sub Gerencia de Proyectos y aborda temas propios de la Gerencia de Operaciones. En el 2016 se continuará con las capacitaciones, abordando temas como características, conceptos y normatividad referidos al Polietileno, procedimientos para obras de acero y polietileno y obras civiles; y análisis de costos unitarios y gestión del recurso humano. Estas capacitaciones son brindadas por los mismos facilitadores internos de Cálidda y pueden participar todos los colaboradores que estén interesados en las mismas.

Horas de capacitación G4-LA9

Horas de capacitación, diferenciada por género y categoría laboral		
Categoría Laboral	Mujer	Hombre
Gerentes y Sub Gerentes	1,000.5	801

Coordinadores y Supervisores	1,309.5	3,477
Staff	2,981	9,472.5
Total diferenciado por género	5,291	13,750.5
Total de horas de capacitación	19,041.5	

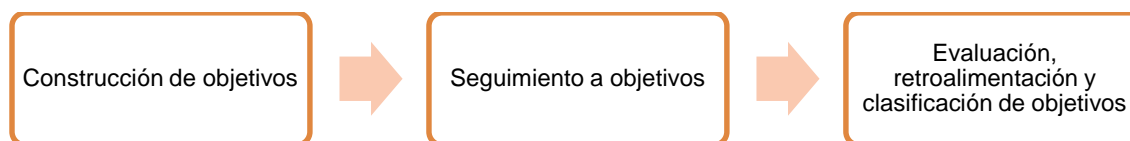
Al 2016, Cálidda busca incrementar el número de capacitaciones a través del incremento de programas y la sistematización de éstas.

Evaluación de desempeño

Las evaluaciones de desempeño permiten identificar, desarrollar y retener el talento. Éstas constituyen un recurso de comunicación y entendimiento entre cada colaborador y su jefe inmediato, donde se establecen aquellos aspectos individuales valorados por la organización, las expectativas sobre su aporte de valor y la brecha que pudiera existir entre sus competencias actuales y las deseadas.

El proceso de evaluación aplica a todos los colaboradores de Cálidda que cuentan con un contrato laboral a término indefinido, o a término mínimo de un año y que hayan ingresado a Cálidda durante el primer semestre del año en curso.

Proceso de evaluación de desempeño



De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño anual, Cálidda otorga a sus colaboradores beneficios tales como: participación en convocatorias internas, auspicios de maestrías, financiamiento de inglés, bono o incentivo económico, entre otros.

En el 2015 se enfatizó en las charlas de capacitación sobre el proceso de evaluación de desempeño a todos los líderes de equipo, en miras a obtener un proceso más eficiente y sistematizado.

Número de trabajadores evaluados [G4-LA11](#)

Cargo	Porcentaje de trabajadores evaluados		
	Hombres	Mujeres	Total

Gerentes	50%	50%	100%
Sub Gerentes	52%	48%	100%
Coordinadores	62%	38%	100%
Supervisores	100%	0%	100%
Staff	75%	25%	100%

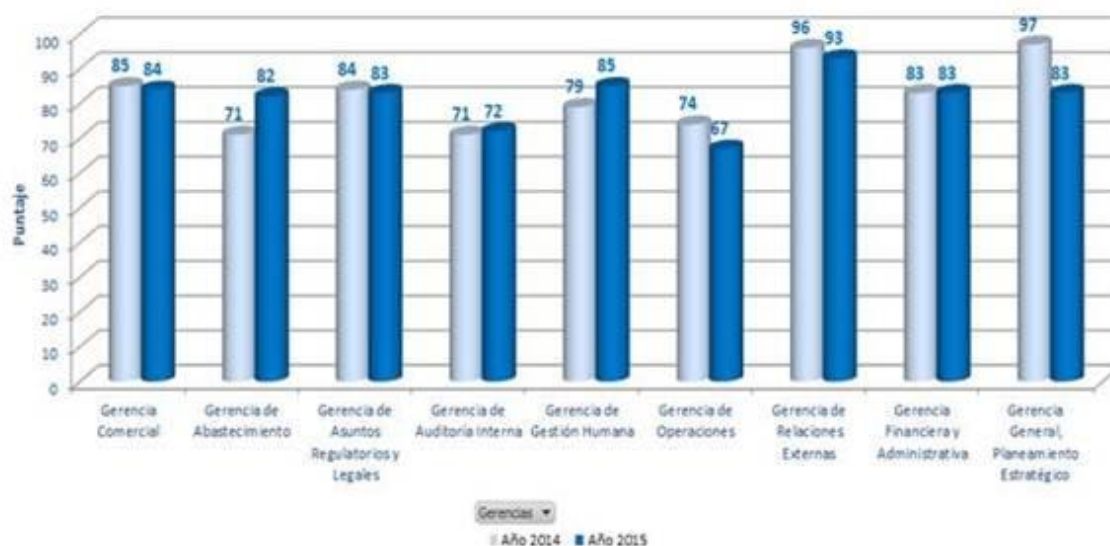
Como retos al 2016, Cálidda continuará reforzando a los líderes de equipo la metodología del proceso de evaluación de desempeño.

Clima laboral

En Cálidda realizamos una vez al año la encuesta de clima laboral, la cual nos permite destacar fortalezas e identificar oportunidades de mejora para establecer una óptima relación entre los colaboradores y sus jefes, entre los colaboradores y la empresa, y entre ellos mismos. El objetivo es mejorar continuamente la gestión empresarial y elevar la calidad de vida de los colaboradores.

Entre el 2014 y el 2015, el área de Bienestar implementó el Programa Vive Sano y Súper Bien, que consiste en reforzar en los colaboradores la vida sana a través de factores como el ejercicio, alimentación e incentivar iniciativas de gestión humana para lograr un balance vida trabajo de nuestros colaboradores

Resultados del último estudio de clima laboral por áreas



Para hacer partícipes a los colaboradores se cuenta con un Comité de Clima Laboral integrado por colaboradores de las distintas gerencias conforme al porcentaje del total:

Conformación del Comité de Clima Laboral

Gerencia	Número de colaboradores
Operaciones	4
Comercial	2
Finanzas y Administración	2
Abastecimiento	1
Regulatorios y Legales, Auditoría y Planeamiento	1
Relaciones Externas, Gerencia General y Gestión Humana	2

Las principales funciones del comité son:

- Identificar y analizar las propuestas de los colaboradores que sean viables y trascendentes y permitan fortalecer el clima y la cultura corporativa de Cálidda.
- Realizar seguimiento a la implementación de los planes de acción de sus áreas.
- Incentivar la unión, diálogo y fortalecimiento de relaciones interpersonales en sus áreas de trabajo.
- Motivar y promover la participación del personal de su área en actividades de integración y deportivas.
- Apoyar en la organización de actividades de integración, deportivas y de recreación.

En el 2015, se establecieron encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora en las actividades, se realizó una campaña de difusión de los beneficios para los colaboradores e impulsó diversos eventos de integración.

Diálogo y bienestar laboral

Cálidda fomenta espacios para el diálogo con sus colaboradores y la participación activa de los mismos en la elaboración de planes de acción para sus diferentes procesos y áreas de trabajo.

Asimismo, de manera voluntaria y en respuesta a las expectativas derivadas de la encuesta anual de clima laboral, la empresa ha implementado iniciativas que contribuyen a mejorar la calidad de vida laboral, personal y familiar.

- Reuniones de avance: bimensualmente, el Gerente General se reúne con todos los colaboradores para comunicar los avances en torno a las metas corporativas, iniciativas realizadas, logros o campañas internas.
- “Hablemos de Cálidda”: Reuniones entre el Gerente General y diez colaboradores, seleccionados en forma aleatoria, para conversar sobre los proyectos de la

empresa, el plan de trabajo anual, las propuestas e ideas innovadoras que contribuyan con los objetivos de manera más eficiente, entre otros temas de interés.

- Comité ampliado: bimensualmente, el Gerente General reúne a todos los gerentes y subgerentes para comunicar los principales avances y temas prioritarios. De esta manera, se busca la participación de los líderes de la organización.
- Beneficio de asistencia educacional: Se otorga a padres de familia según un porcentaje de la Remuneración Mínima Vital.
- Préstamos personales: Se otorgan préstamos por emergencias familiares, estudios y conversión vehicular a gas natural.
- Seguro EPS: Seguro médico para colaboradores y sus dependientes hasta los 26 años cubierto al 100% por la empresa desde el primer día de trabajo.
- Programa “Súper Bien”: que ofrece días libres por medio de cuponeras para pasar tiempo en familia.
- Financiamiento de inglés: pago del 60% de estudios de inglés a los colaboradores para que mejoren sus habilidades escritas, orales y de redacción del idioma.
- Convenios institucionales: los colaboradores obtienen beneficios para estudiar en los niveles de pregrado y postgrado en instituciones educativas tales como: Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Universidad Peruana de Ciencias (UPC), Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), ESAN, Universidad del Pacífico (UP), Universidad Privada del Norte, Euroidiomas, CIBERTEC, TECSUP y SENATI.

Salud y seguridad en el trabajo

DMA Salud y seguridad en el trabajo

Basada en su Política Integrada de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Cálidda trabaja comprometida con la calidad en el servicio al cliente, la seguridad y salud de los colaboradores, contratistas, proveedores y visitantes; el respeto hacia el medio ambiente y el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

Para ello se enfoca en el cumplimiento de estándares de calidad, en la prevención de la contaminación y protección al ambiente y en la prevención de ocurrencia de lesiones y enfermedades ocupacionales, promoviendo una cultura de autocuidado.

El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establece una cultura de prevención en las actividades de Cálidda como objetivo estratégico. Incluyendo diferentes actividades que se desarrollaron en el transcurso del año, tales como: inspecciones, actualización de matrices de riesgos, aspectos e impactos ambientales, matrices legales, exámenes médicos ocupacionales periódicos, simulacros, entre otros.

Se logró el cumplimiento del Plan de Inspecciones de Seguridad, Ambiente y Salud en el Trabajo, el cual fue realizado a nuestras instalaciones, empresas contratistas, entre otros.

Como oportunidad de mejora, se identificó la necesidad de la sistematización a través de un software del registro de inspecciones.

Cálidda enfoca su estrategia en la prevención de ocurrencia de incidentes y enfermedades ocupacionales en las actividades que sus colaboradores y contratistas desarrollan, a través de una cultura de autocuidado. Ésta es difundida a través de:

- Activaciones en todas las instalaciones
- Charlas y capacitaciones virtuales y presenciales
- Reuniones de retroalimentación con las empresas contratistas.

Charlas y capacitaciones virtuales y presenciales

Tipo	Cursos HSE
Presencial	1.- Curso de primeros auxilios
	2.- Prevención y extinción de incendios
	3.- Análisis de trabajo seguro (ATS)
	4.- Ingreso y Rescate y Evaluación de Riesgos en Espacios confinados
	5.- Bloqueo y etiquetado
	6.- Entrenamiento teórico práctico en Manejo Defensivo
	7.- Investigación y análisis de incidentes
	8.- Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos
	9.- Trabajos en altura
	10.- Trabajos en Frío y Caliente
	11.- Exposición a temperaturas extremas: calor
	12.- Riesgo Auditivo
	13.- C Manejo y Control de Emergencias con Materiales Peligrosos
	14.- Plan de Contingencias para emergencias Sistema de Distribución
	15.- Gestión de los Residuos Sólidos industriales de las operaciones y almacenes
Virtual	1.- Primeros Auxilios
	2.- Prevención y Extinción de Incendios
	3.- Investigación y análisis de incidentes y accidentes
	4.- Sistema de Gestión Integrado

De esta manera, se destinaron 2,680 horas hombre a capacitación y entrenamiento de los colaboradores, 20% menos que en el 2014. Esta reducción se debió a que uno de los cursos que se dio de forma virtual en el 2014, se brindó de forma presencial en el 2015, asimismo los cursos virtuales se realizaron en el último trimestre del año por lo que muchos colaboradores lo realizaron en el 2016.

Gracias a las iniciativas realizadas, obtuvimos los siguientes resultados:

G4-LA6

Resultados de salud y seguridad ocupacional de colaboradores

	2014	2015

Total de accidentes con días perdidos	1	1
Tasa de absentismo	1.053%	0.016%
Total de días perdidos	4	8
H-H trabajadas	723,472	693,171
Nº de incidentes vehiculares	(*)	4
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0
Víctimas mortales	0	0

(*)En el 2014 no se realizaba esta medición

Resultados de salud y seguridad ocupacional de contratistas

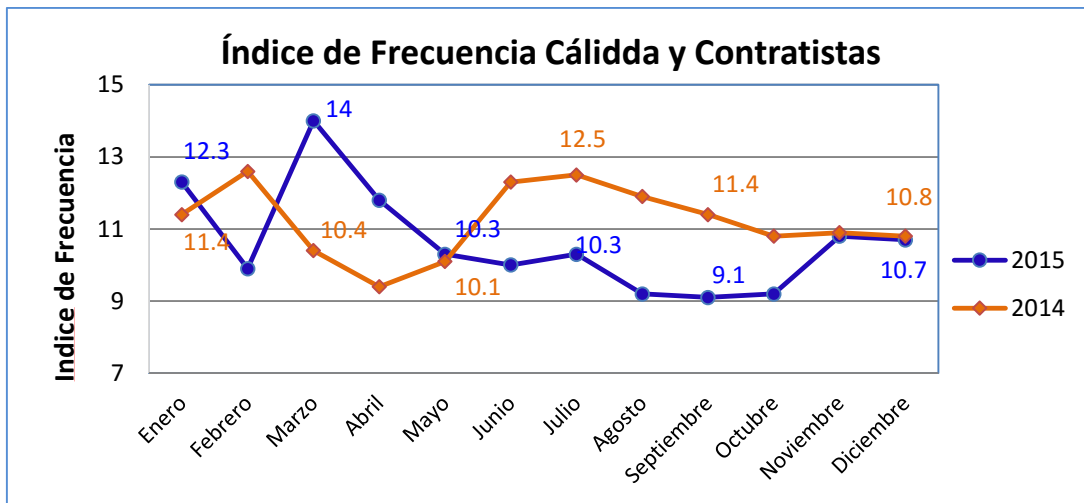
	2014	2015
Total de accidentes con días perdidos	88	88
Tasa de absentismo(**)		0.638%
Total de días perdidos	897	740
H-H trabajadas	7'482,286	7'638,454
Enfermedades Ocupacionales	0	0
Víctimas mortales	0	0

(**) A partir del 2015 se comenzó a medir la tasa de absentismo en los contratistas.

Índice de frecuencia y Severidad en colaboradores y contratistas

Resultados*	2014	2015
índice de frecuencia	10.8	10.7
índice de severidad	109.8	89.8

* Cálida + contratistas.



Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

Cálidda cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo que está conformado por 6 representantes de la empresa y 6 representantes de los trabajadores, y se reúnen mensualmente.

Entre sus principales funciones, se encuentra la promoción del compromiso, la colaboración y la participación activa de los colaboradores y, por otro lado, vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, legislación y procedimientos internos relacionados a seguridad y salud laboral.

Como retos al 2016, la empresa busca disminuir sus índices de frecuencia y severidad a través del análisis de causas e implementación de acciones correctivas y preventivas; además de asegurar el control operacional en las actividades desarrolladas por Cálidda y contratistas influyendo positivamente en las conductas de los colaboradores.

Pacto
Mundial:
Principio 3

Relaciones sindicales

G4-11 Cálidda respeta la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. En tal sentido, 27 colaboradores, que corresponde al 7.25% de la planilla, pertenecen al Sindicato Unitario de Trabajadores de la Empresa Cálidda Gas Natural de Lima y Callao – SUTRACADD y, a la fecha, aún no existe un convenio colectivo. En el 2015, se desarrollaron dos reuniones formales entre la empresa y SUTRACADD.

g. Contar con una cadena de abastecimiento sostenible

DMA Prácticas de adquisición

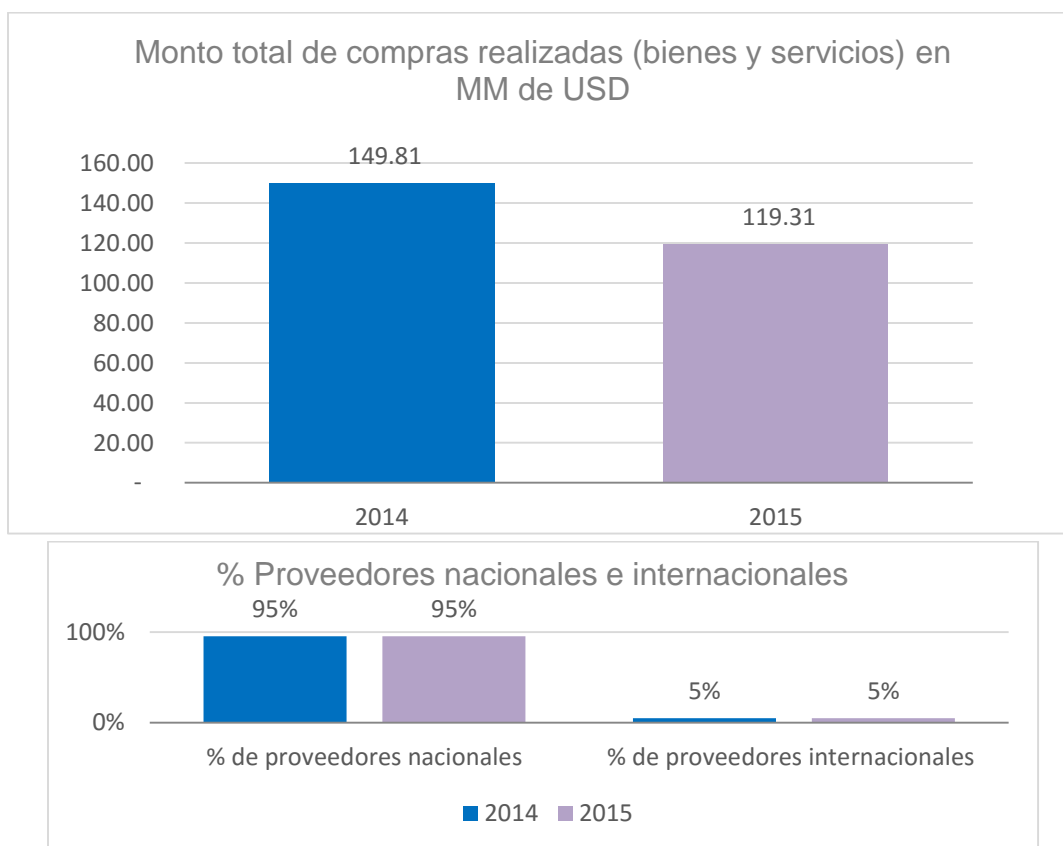
Pacto
Mundial:
Principio 2

Cálidda procura obtener, en cada uno de sus procesos, la excelencia operacional. Debido a que la participación de los contratistas y proveedores son vitales para el cumplimiento de su actividad, Cálidda implementa buenas prácticas de relacionamiento con ellos y procura extender sus altos estándares de operación con la finalidad de que se repliquen en su cadena.

Compras

Durante el 2015, el monto de compras realizadas de bienes y servicios se redujo en un 20.4% respecto al 2014, siendo el 92% correspondiente a proveedores nacionales. Además, debido a la optimización de la base de datos el número de proveedores se redujo en 9.4%

G4-EC9



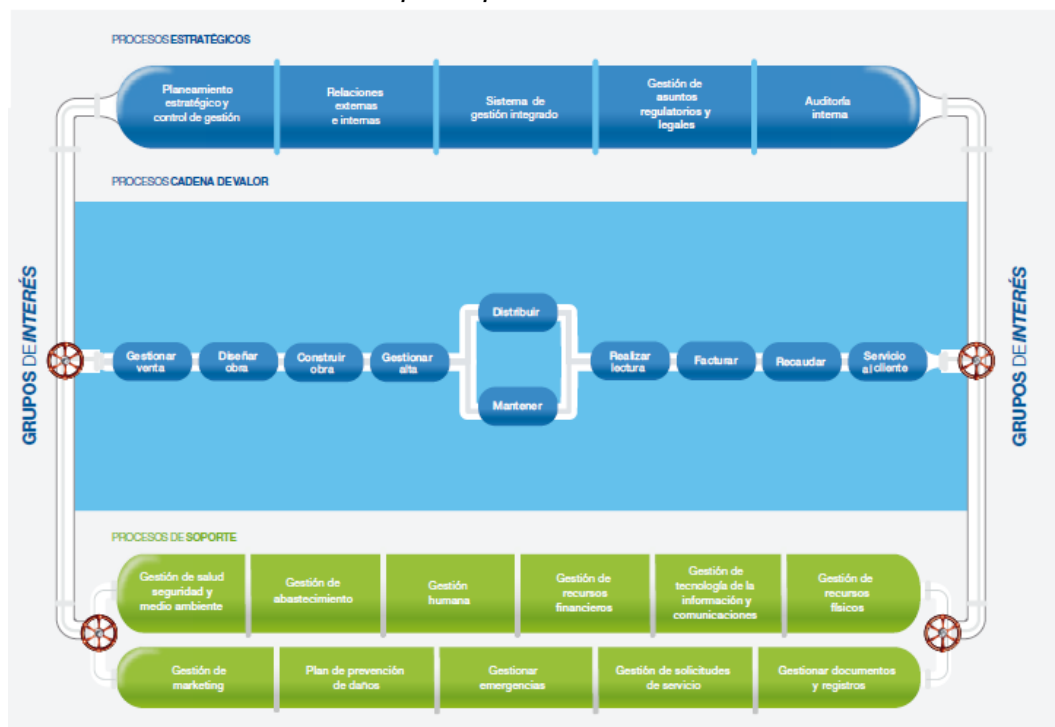
G4-12

Mapa de procesos y los participantes de la cadena

Los proveedores y contratistas tienen una participación transversal en las actividades del negocio. Entre los procesos más importantes donde tienen participación tenemos, por ejemplo, los de distribución y mantenimiento.

De allí que Cálidda se preocupa por mantener y vigilar buenas prácticas de actuación pues el nivel de riesgo que puede implicar la conducta de un contratista o proveedor puede impactar en la reputación de la empresa y su relacionamiento con los clientes.

Mapa de procesos



Gestión de terceros

Como parte del Grupo Energía de Bogotá, Cálidda implementa la Política de Abastecimiento, comprometiéndose a velar por un suministro responsable y sostenible a través del fomento de las mejores prácticas de competitividad, calidad, seguridad industrial, salud ocupacional, así como de desempeño ambiental y social.

Cálidda trabaja con empresas contratistas que son examinadas por un sistema exhaustivo de evaluación y control permanente, como parte de un proceso de homologación, con el fin de concretar la firma de contratos a largo plazo. Durante el 2015 se realizaron las siguientes mejoras a este sistema:

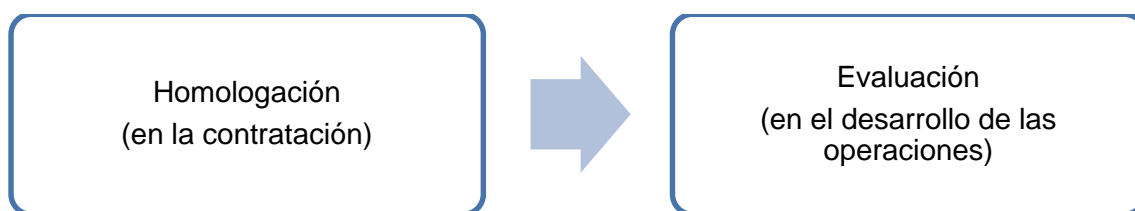
- ✓ Implementación de nuevos indicadores para optimizar el proceso de evaluación.
- ✓ Inserción de mejoras en el proceso de registro de la documentación de sustento.

- ✓ Seguimiento a las oportunidades de mejora para implementación de planes de acción.

Asimismo, se llevan a cabo certificaciones y evaluaciones de proveedores con miras a promover su desarrollo.

Evaluación y homologación de proveedores

En Cálidda se establecen etapas para calificar, seleccionar y evaluar a los proveedores que suministran bienes y servicios críticos y no críticos, conforme a los estándares instaurados. De esta manera, se garantiza la contratación transparente y objetiva de los proveedores.



Homologación de proveedores

Cálidda realiza este proceso a través de una empresa certificadora que evalúa en cada proveedor homologado –o próximo a serlo– los siguientes criterios: aspectos organizacionales, capacidad financiera, capacidad operativa, gestión de calidad, gestión ambiental y de seguridad y salud ocupacional, gestión de clientes, responsabilidad social y plan de continuidad del negocio.

Pacto
Mundial:
Principio 1,
Principio 2,
Principio 4,
Principio 5,
Principio 6

Asimismo, es importante agregar que en el 2015 se incluyó en el 100% de los contratos una cláusula que compromete a los contratistas de servicios tercerizados -que forman parte del giro del negocio- a respetar los lineamientos del Pacto Mundial, resaltando los correspondientes a los principios de la eliminación del trabajo infantil y del trabajo forzoso.

Dichos contratistas son principalmente los que proveen los servicios de construcción de gaseoductos e instalaciones internas y tuberías de conexión, donde se considera que existe un mayor riesgo de vulneración.

Esta información es verificada por un auditor independiente a través de los registros que presenta cada proveedor crítico como parte del proceso de homologación. Esto permite asegurar que Cálidda, como adherente del Pacto Mundial, no es cómplice en la violación de los derechos humanos.

Evaluación de proveedores

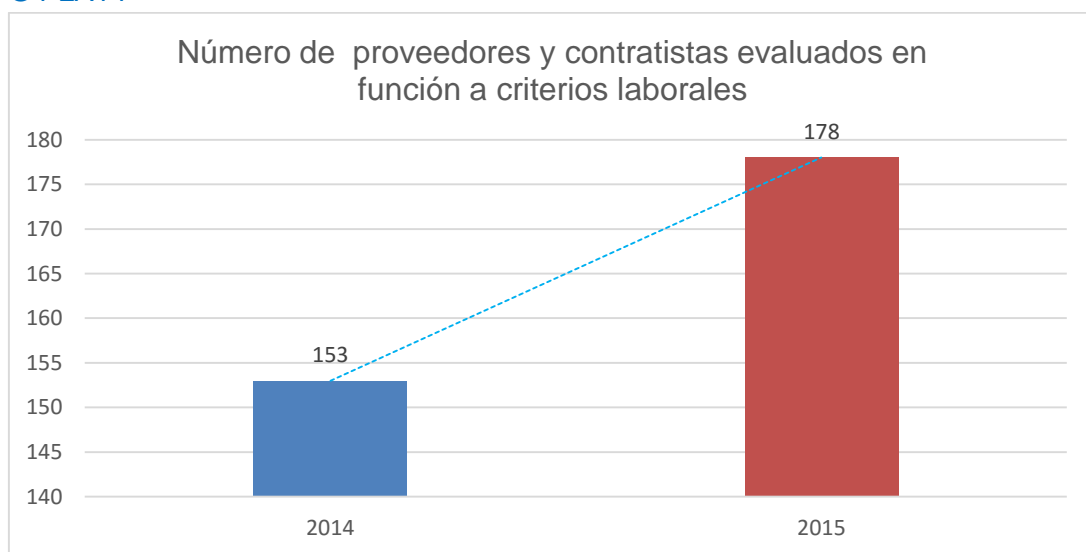
Una vez contratados, Cálidda asegura que todos sus proveedores sean evaluados para certificar que estos cumplan las exigencias y la normativa nacional correspondiente.

Los contratistas de instalaciones internas y construcción de redes, por ejemplo, son evaluados de manera permanente en materia de calidad, productividad, así como desempeño en salud, seguridad y medio ambiente, entre otros. Cada tres meses, se analiza la información recogida y se les transmite una retroalimentación para que implemente planes de acción.

Dichas evaluaciones determinan el nivel de desempeño del contratista y verifica el grado de cumplimiento de las responsabilidades, criterios y condiciones acordados en los contratos.

Por último, en materia de prácticas laborales y derechos humanos, al cierre del 2015 se ha evaluado a 178¹¹ proveedores. Esta iniciativa ha tenido como resultado que no se registraran reclamos relacionados con el incumplimiento de derechos humanos por parte de los proveedores. Cabe anotar que se identificaron casos de incumplimiento de contrato con relación al respeto de los derechos laborales.¹²

G4-LA14



¹¹ Número acumulado hasta el 2015.

¹² Pagos tardíos por parte de algunos proveedores de los sistemas de previsión social de sus colaboradores.

5.- Anexos

Índice de contenidos GRI

El Informe de Sostenibilidad 2015 de Cálidda responde a los indicadores de conformidad esencial, de acuerdo a los requerimientos de la Guía de Elaboración de la Global Reporting Initiative – GRI G4. La siguiente tabla indica dónde ubicar en el Informe la información relativa a la Guía G4.

Contenidos básicos generales		
Contenidos básicos generales	Descripción	Página
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización	Página 2
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización	Cálidda Gas Natural de Lima y Callao S.A.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	Página 15
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	Nuestra sede principal se ubica en la Calle Morelli N° 150, distrito de San Borja, en el departamento de Lima. Además, contamos con un City Gate en Lurín, y cuatro locales de atención al cliente en los distritos de Surco, San Miguel, San Juan de Lurigancho y Villa María del Triunfo, en la ciudad de Lima.
G4-6	Países en los que opera la organización	Las operaciones están centralizadas en el Perú, específicamente en el departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao.
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Sociedad Anónima. Cálidda fue constituida mediante escritura pública el 8 de febrero del 2002, otorgada ante notario público de Lima, doctor Manuel Noya de la Piedra.
G4-8	Mercados a los que sirve la organización	Páginas 15 y 64
G4-9	Tamaño de la organización, a partir de su número de empleados, operaciones, ventas o ingresos netos, entre otros	Página 15
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo	Página 73,74
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Página 82
G4-12	Cadena de suministro de la organización	Página 84
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	En 2015, no hubo ningún cambio significativo en la organización.

G4-14	Abordaje de la organización del principio de precaución	Página 40
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Somos miembros del Pacto Mundial.
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Página 17
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	Cálidda - Gas Natural de Lima y Callao S.A
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto	Página 24
G4-19	Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Página 24
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	Página 25
G4-21	Límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	Los límites de cada aspecto material pueden evidenciarse en los gráficos de materialidad presentados en este Reporte, así como en el desarrollo de los temas abordados. Esto permite conocer si cada aspecto material se aplica de manera interna o externa a la empresa.
G4-22	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	No se han identificado consecuencias significativas por las re expresiones respecto a memorias anteriores. La definición de los indicadores corresponde a los reportados en el informe anterior.
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Página 25
Participación de los grupos de interés		
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	Página 21
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Página 21
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés (frecuencia, participación en el proceso de elaboración de la memoria, entre otros)	Página 21
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés	Página 21
Perfil de la memoria		
G4-28	Periodo objeto de la memoria	2015
G4-29	Fecha de la última memoria	2014
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	responsabilidad.corporativa@calidda.com.pe Calle Morelli 150, Torre 2, C.C. La Rambla, San Borja, Lima - Perú. 611-7546
G4-32	Opción elegida para la memoria	De conformidad – “Esencial”

G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	En Cálidda no se cuenta con una política de verificación externa de la memoria.
Gobierno		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	Página 29
Ética e integridad		
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Página 33

Contenidos básicos específicos				
Aspecto GRI G4	Indicador	Página	Omisiones	Pacto Mundial
Desempeño Económico	DMA Genérico	Página 36	No	-
	G4-EC1	Página 36	No	-
Salud y seguridad de los clientes	DMA Genérico	Página 67	No	Principio 1
	DMA Específico	Página 67	No	Principio 1
	G4-PR2	Página 71	No	Principio 1
Etiquetado de los productos y servicios	DMA Genérico	Página 63-67	No	Principio 1
	DMA Específico	Página 63-67	No	Principio 1
	G4-PR5	Página 63	No	Principio 1
Cumplimiento Regulatorio	DMA Genérico	Página 18	No	Principio 7
	G4-PR9	Página 19	No	Principio 7
Capacitación y Educación	DMA Genérico	Página 69	No	Principio 1 Principio 4
	G4-LA9	Página 69	No	Principio 1 Principio 4
	G4-LA10	Página 69	No	Principio 1 Principio 4
	G4-LA11	Página 71	No	Principio 1 Principio 4
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	DMA Genérico	Página 68	No	Principio 6
	G4-LA12	Página 68	No	Principio 6
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Página 74	No	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6
Empleo	DMA Genérico	Página 68	No	Principio 1 Principio 3 Principio 4 Principio 5
	G4-LA1	Página 73	No	Principio 1 Principio 3 Principio 4 Principio 5
Salud y Seguridad en el Trabajo	DMA Genérico	Página 79	No	Principio 1 Principio 4
	DMA Específico	Página 79	No	Principio 1

				Principio 4
	G4-LA6	Página 81	No	Principio 1 Principio 4
Comunidades locales	G4-SO1	Página 49	No	Principio 1 Principio 8 Principio 9
Materiales	G4-EN1	Página 41	No	Principio 7
Emisiones	G4-EN15	Página 47,48	No	
	G4-EN19	Página 47,48	No	
Productos y Servicios	G4-EN27	Página 44	No	Principio 7 Principio 8 Principio 9
Cumplimiento Regulatorio	DMA Genérico	Página 40	No	Principio 7
	G4-EN29	Página 40	No	Principio 7
Transporte	DMA Genérico	Página 46	No	Principio 7
	G4-EN30	Página 46	No	Principio 7
General	DMA Genérico	Página 42	No	Principio 7
	G4-EN31	Página 42	No	Principio 7
Mecanismos de Reclamación Ambiental	G4-EN34	Página 43	No	Principio 7 Principio 8
Prácticas de adquisición	DMA Genérico	Página 83	No	Principio 7
	DMA Específico	Página 83	No	Principio 7
	G4-EC9	Página 83	No	Principio 2
Evaluación de la prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Página 87	No	Principio 1 Principio 2 Principio 4 Principio 5

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y CÁLIDDA

Cálidda participa activamente impulsando la sostenibilidad como parte de las agendas públicas a nivel internacional y regional. En esa línea, suscribe los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas del cual es parte. .

El Pacto Mundial promueve que las empresas adopten, apoyen y promulguen, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Principios	Principales acciones realizadas
<p><i>Derechos Humanos:</i></p> <p>Principio 1</p> <p>“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cálidda cuenta con un Canal Ético que tiene por objeto prevenir, detectar, investigar y remediar cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o cualquier conducta indebida que represente un perjuicio para cualquier empresa del Grupo. Éstas son notificadas al Comité de Ética. • Basada en su Política Integrada de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Cálidda trabaja comprometida con la calidad en el servicio al cliente, la seguridad y salud de los colaboradores, contratistas, proveedores y visitantes; el respeto hacia el medio ambiente y el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad. • En 2015, Cálidda implementó un “Modelo de Sostenibilidad”, acorde al Grupo, con la finalidad de ajustarse a las expectativas de sus grupos de interés y las agendas globales de desarrollo sostenible, ciudades sostenibles, derechos humanos y cambio climático.

Principios	Principales acciones realizadas
	<ul style="list-style-type: none"> En 2015, se evaluaron 178 proveedores en materia de prácticas laborales y derechos humanos.
<p>Principio 2</p> <p>“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cálidda cuenta con un Canal Ético que tiene por objeto prevenir, detectar, investigar y remediar cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o cualquier conducta indebida que represente un perjuicio para cualquier empresa del Grupo. Éstas son notificadas al Comité de Ética. Trabajamos en la formación de los proveedores para que conozcan nuestra estrategia de gestión responsable en la cadena de suministro y para que sepan cómo fortalecer la cultura de responsabilidad corporativa en sus empresas. En 2015 se incluyó en el 100% de los contratos una cláusula que compromete a los contratistas de servicios tercerizados -que forman parte del giro del negocio- a respetar los lineamientos del Pacto Mundial.
<p><i>Normas Laborales:</i></p> <p>Principio 3</p> <p>“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cálidda respeta la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. En tal sentido, 27 colaboradores pertenecen al Sindicato Unitario de Trabajadores de la Empresa Cálidda Gas Natural de Lima y Callao.
<p>Principio 4</p> <p>“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”</p>	<ul style="list-style-type: none"> En 2015 se incluyó en el 100% de los contratos una cláusula que compromete a los contratistas de servicios tercerizados -que forman parte del giro del negocio- a respetar los lineamientos del Pacto Mundial, resaltando los correspondientes a los principios de la eliminación del trabajo infantil y del trabajo forzoso.
<p>Principio 5</p> <p>“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”</p>	<ul style="list-style-type: none"> En 2015 se incluyó en el 100% de los contratos una cláusula que compromete a los contratistas de servicios tercerizados -que forman parte del giro del negocio- a respetar los lineamientos del Pacto Mundial, resaltando los correspondientes a los principios de la eliminación del trabajo infantil y del trabajo forzoso.
<p>Principio 6</p> <p>“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cálidda reconoce la importancia que tiene cada uno de sus colaboradores. Como adherente al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, alinea sus estrategias organizacionales a esta iniciativa global en pro del bienestar de la sociedad y el respecto a los principios laborales expresados. La contratación de personal se basa en prácticas antidiscriminatorias en el empleo y la ocupación.
<p><i>Medio Ambiente:</i></p> <p>Principio 7</p> <p>“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”</p>	<ul style="list-style-type: none"> El gas natural que distribuye Cálidda es ecoamigable, de allí que nuestro compromiso de masificar el uso del gas natural, contribuye de manera importante a mejorar la calidad del aire que se respira en Lima y a disminuir las emisiones de monóxido y dióxido de carbono

Principios	Principales acciones realizadas
<p>Principio 8</p> <p>“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cálidda realiza la medición anual de la huella de carbono bajo el protocolo internacional GHG Protocol elaborado por el World Resources Institute (WRI), • Como parte del Programa de Gestión Ambiental, Cálidda promueve el funcionamiento del Comité Ambiental, la elaboración del estudio de identificación de suelos contaminados, la implementación del cubeto impermeable para evitarla contaminación del suelo, la elaboración del estudio acústico y la elaboración del estudio de caracterización de residuos sólidos. • Cálidda basa su gestión de residuos en el cumplimiento de la legislación aplicable y el objetivo de prevenir y minimizar los impactos negativos generados en el medio ambiente y en la salud de los trabajadores durante la construcción, operación y mantenimiento de la red de distribución. • Cálidda cuenta con un Plan de Prevención de Daños y un Plan de Contingencias con el objetivo de anticiparse y evitar daños por terceros a las instalaciones de gas natural que pudieran poner en riesgo la integridad física y la propiedad de las personas, el medio ambiente y el abastecimiento normal del servicio de distribución.
<p>Principio 9</p> <p>“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El gas natural que distribuye Cálidda es ecoamigable, de allí que nuestro compromiso de masificar el uso del gas natural, contribuye de manera importante a mejorar la calidad del aire que se respira en Lima y a disminuir las emisiones de monóxido y dióxido de carbono. • Como parte del Programa de Gestión Ambiental, Cálidda promueve el funcionamiento del Comité Ambiental, la elaboración del estudio de identificación de suelos contaminados, la implementación del cubeto impermeable para evitar la contaminación del suelo, la elaboración del estudio acústico y la elaboración del estudio de caracterización de residuos sólidos.
<p><i>Anticorrupción:</i></p> <p>Principio 10</p> <p>“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cálidda mantiene una política de tolerancia cero frente al fraude y la corrupción. Para ello, actúa en base al Código de Ética, la Política Antifraude y corrupción, el Manual del Canal Ético y el Manual de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. • La empresa cuenta con un Canal Ético que tiene por objeto prevenir, detectar, investigar y remediar cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o cualquier conducta indebida que represente un perjuicio para cualquier empresa del Grupo. Éstas son notificadas al Comité de Ética.