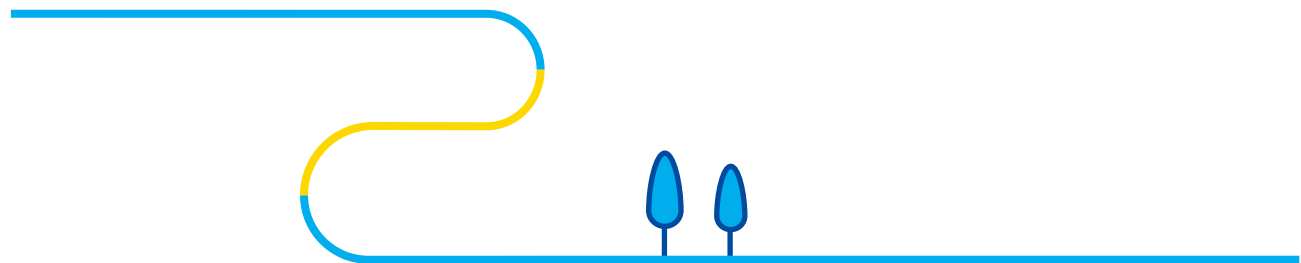


# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2017





# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD **2017**



# ÍNDICE



6 MENSAJE A LOS ACCIONISTAS

8 SOBRE ESTE REPORTE

12 CÁLIDDA

16 CIFRAS CLAVE 2017

24 SOSTENIBILIDAD Y CREACIÓN DE VALOR

38 GOBIERNO DE LA EMPRESA



50 **CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

58 **RELACIONES CON LA COMUNIDAD**

66 **EQUIPO CÁLIDDA**

76 **EXPERIENCIA CÁLIDDA**

88 **GRUPO ENERGÍA BOGOTÁ**  
**GOBIERNO CORPORATIVO**

116 **ANEXOS**

# MENSAJE A LOS ACCIONISTAS



Tenemos el orgullo de compartir con ustedes los más importantes resultados de Cálidda, empresa del Grupo Energía Bogotá (GEB), que registró en 2017 el crecimiento más grande desde el inicio de sus operaciones, gracias al esmero y pasión de cada uno de nuestros colaboradores, a la confianza que nos otorgan los clientes y al respaldo de nuestros accionistas.

El 2017 fue el año de mayor expansión ya que logramos conectar a 138.000 nuevos usuarios en 42 distritos y realizamos las primeras conexiones domésticas en Cañete, acercando por primera vez este servicio a familias fuera del área metropolitana de Lima y Callao. Con más de medio millón de clientes tenemos la satisfacción de haber contribuido a mejorar la calidad de vida de alrededor de 2,5 millones de personas, lo que renueva nuestro compromiso con el bienestar y progreso del país.

Gracias a un trabajo coordinado con las entidades estatales que nos regulan y con los gobiernos locales, desarrollamos el Plan Quinquenal de Inversiones 2014-2018, que permitió que la red de Cálidda superara los 8.300 kilómetros. Nos complace saber que esto ha impactado de manera positiva la vida de miles de personas, pues el uso del gas natural evita la contaminación con gases de efecto invernadero, a diferencia

de otros combustibles. El cambio de la matriz energética hacia el gas natural ha evitado la emisión de más de 59 millones de toneladas de dióxido de carbono en Lima y Callao, mejorando la calidad del aire que respiramos.

Estos beneficios hacen especialmente relevante la masificación de este combustible al tiempo que orientamos nuestra labor comercial hacia el gran objetivo de brindar al mercado local soluciones energéticas eficientes y ecoamigables para hogares, transporte, industrias y comercios. El gas natural y el gas natural vehicular son hoy protagonistas de la moderna matriz energética peruana.

Cálidda aprobó, además, su nueva Política de Sostenibilidad que será puesta en marcha en 2018 y que es transversal a todas las áreas de la empresa, con el propósito de maximizar el impacto positivo de nuestro servicio y actividades. Estamos convencidos de que trabajar con sostenibilidad es imprescindible para nuestra compañía, más aún por el importante papel que el gas natural tiene en el desarrollo del Perú.

No podemos dejar de manifestar nuestro orgullo por la labor realizada sin considerar la responsabilidad que asumimos en el ámbito social. Por ello incorporamos, de manera transversal, el criterio de empoderamiento

## "...TENEMOS LA SATISFACCIÓN DE HABER CONTRIBUIDO A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE ALREDEDOR DE 2.5 MILLONES DE PERSONAS"

de la mujer peruana en diversas actividades, buscando influir en el desarrollo de sus habilidades y fortalezas, y en una mejor calidad de vida.

Una muestra es el programa "Mujer Empresaria", diseñado para capacitar y acompañar los emprendimientos de valiosas mujeres de diversos comedores populares y ayudarlas, de manera personalizada, a implementar su propio plan de negocio. Son mujeres cuya fuerza y tesón son los cimientos de los 719 comedores populares que Cálidda ha conectado gratuitamente al gas natural. Esto nos causa una gran emoción porque sabemos que acceder al gas natural significa un ahorro importante de recursos y un beneficio indirecto para los más de 68.000 personas que a diario acuden a estos comedores.

Así lo confirma un estudio de una consultora independiente que reveló que entre los años 2005 y 2016, gracias al uso del gas natural, los comedores ahorraron un total de S/ 1,7 millones de soles. Buscando incrementar ese aporte, hemos capacitado en nutrición e higiene alimentaria a las líderes de los comedores populares.

Este contacto permanente con la gente nos hace sentir realmente cercanos y nos recuerda que, más allá de los resultados operativos y financieros, somos parte de una comunidad con la que compartimos el respeto por los valores, la cultura y el rico patrimonio histórico que protegemos celosamente en nuestras labores de arqueología.

GRI102-14

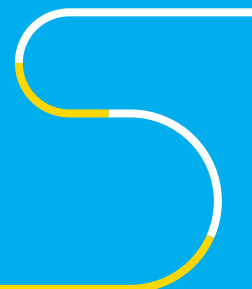
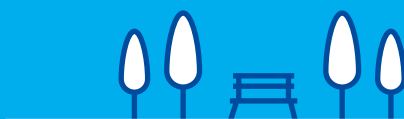
Nos llena de alegría ver que empresa y comunidad avanzan de la mano por el progreso del país.

Deseamos cerrar este mensaje destacando dos de los reconocimientos recibidos por Cálidda en 2017: el Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación Contra la Mujer, en categoría Plata, otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y la obtención del puesto 19 en el ranking PAR de Equidad de Género. Estos reconocimientos no solo posicionan a Cálidda como una empresa donde mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades de crecimiento, sino que refuerzan nuestro énfasis en el respeto e igualdad de las personas.

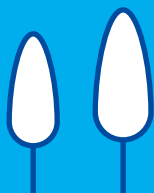
Solo nos resta agradecerles por su interés en conocer el desempeño de Cálidda. Tenemos tanto que contarles que los invitamos a leer este reporte que ha sido elaborado de acuerdo con los Estándares GRI y enfatizando nuestra visión compartida por los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En Cálidda y el Grupo Energía Bogotá creemos firmemente en el relacionamiento genuino y transparente con la comunidad y con cada uno de nuestros grupos de interés.

**Jorge Olazábal Gómez de la Torre**  
Director General de Cálidda

**Astrid Álvarez Hernández**  
Presidenta del Directorio de Cálidda



# SOBRE ESTE REPORTE













**Cálidda - Gas Natural de Lima y Callao S.A.**, en cumplimiento de su Política de Sostenibilidad y los lineamientos del Grupo Energía Bogotá, presenta su Reporte de Sostenibilidad 2017, documento que recoge el desempeño de la empresa en los aspectos económicos, sociales y ambientales de su gestión.

GRI 102-1

<b>EMPRESA QUE REPORTA</b> GRI 102-45	Gas Natural de Lima y Callao S.A.
<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	Cálidda
<b>PERIODO OBJETO DEL REPORTE</b> GRI 102-50	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017
<b>FECHA DEL ÚLTIMO REPORTE</b> GRI 102-51	2016
<b>CICLO DE ELABORACIÓN DE REPORTES</b> GRI 102-52	Anual

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial.

GRI 102-54

El reporte no ha sido sometido a verificación externa y el principal cambio en su elaboración ha sido la utilización de los estándares GRI, en reemplazo de la guía GRI G4.

GRI 102-49 | GRI 102-56

Cualquier consulta o solicitud de información adicional sobre este reporte, puede ser dirigida a la siguiente dirección de correo electrónico:

[responsabilidad.corporativa@calidda.com.pe](mailto:responsabilidad.corporativa@calidda.com.pe)

GRI-102-53

Elaborado con la asesoría de



[www.avanzasostenible.com](http://www.avanzasostenible.com)

# CÁLIDDA



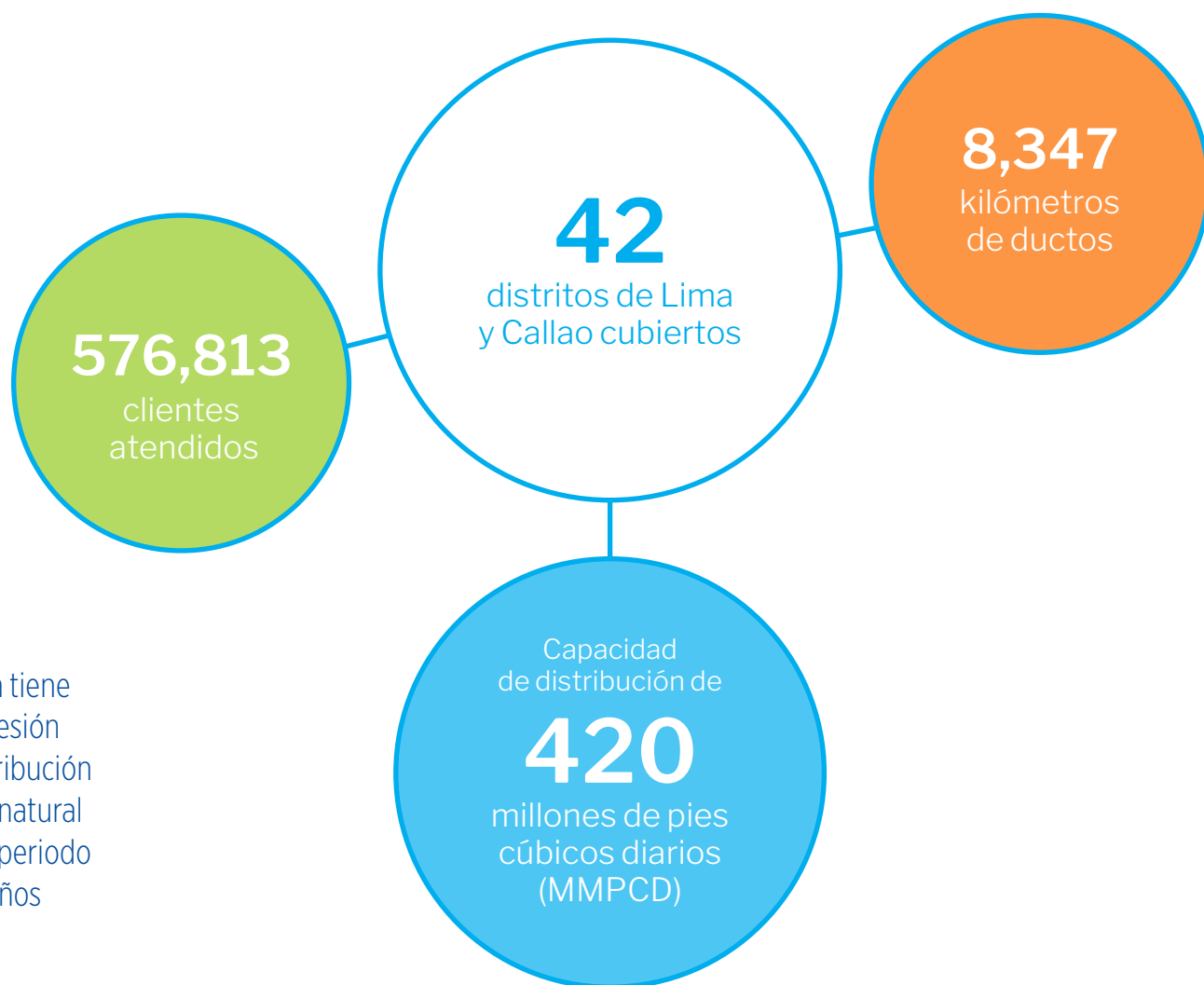


# CÁLIDDA EN BREVE

Cálidda opera la concesión de distribución de Gas Natural del departamento de Lima y la provincia constitucional del Callao. Esta concesión fue otorgada en 2002, por un periodo de 33 años renovables. Desde entonces se inició el cambio de la matriz

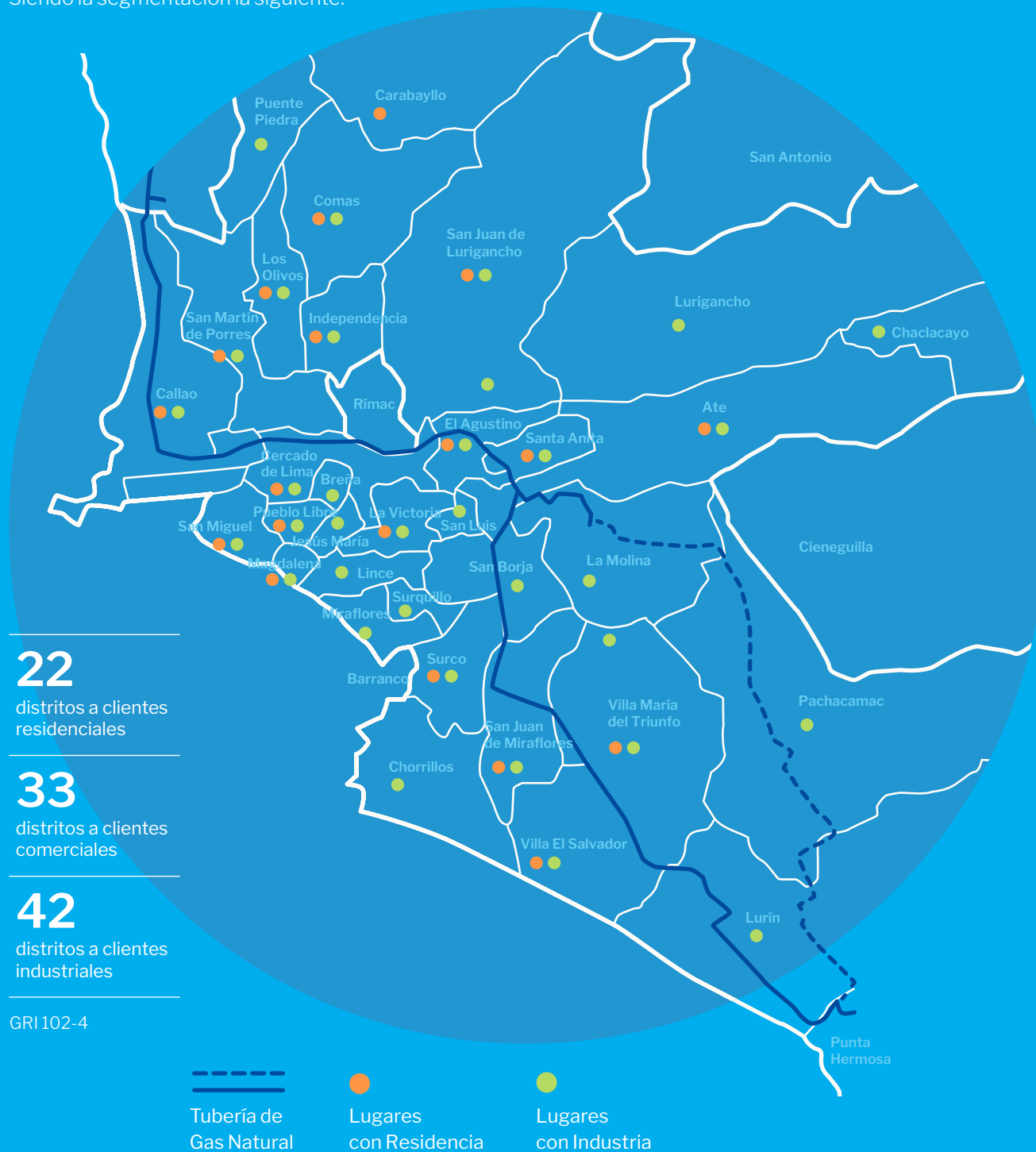
energética en Lima y Callao y al cierre del año 2017, Cálidda atendía a más de 576,813 clientes en 42 distritos, a través de una red de ductos de 8,347 km de longitud con capacidad de distribuir 420 millones de pies cúbicos diarios (MMPCD).

GRI102-6 | GRI203-1



## Mapa de los 42 distritos de Lima y Callao abastecidos por Cálidda

Siendo la segmentación la siguiente:



# CIFRAS CLAVE 2017

**576,813**

Número de clientes

**59 millones**

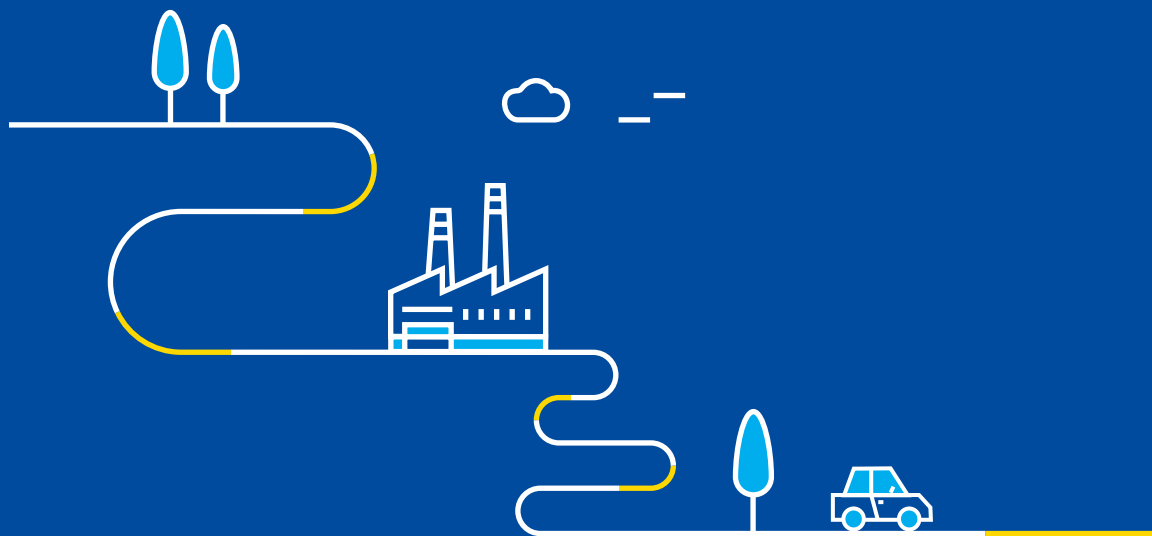
Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente  
evitadas. Entre 2005 - 2016

**8,347 km**

Longitud de red de distribución

**US\$137.86  
millones**

EBITDA





**US\$578.8  
millones**

Valor Económico Generado

**719 comedores  
conectados**

Programa de comedores

**0.76 Índice de  
Accidentabilidad**

y 0 fatalidades en todo el 2017

**391**

Número de empleados



# BENEFICIOS DEL GAS NATURAL



## ECONÓMICO

- Menor precio respecto a otros combustibles (ahorro de hasta 70%).
- El pago se realiza por el consumo realizado.



## ECOAMIGABLE

- No requiere de procesos de transformación para su uso.
- No contiene azufre ni plomo.
- Genera menos emisiones contaminantes al ambiente.



## CONTINUO

- El abastecimiento es continuo, disponible las 24 horas, todos los días de la semana, gracias a que se distribuye a través de tuberías, como el agua.



## SEGURO

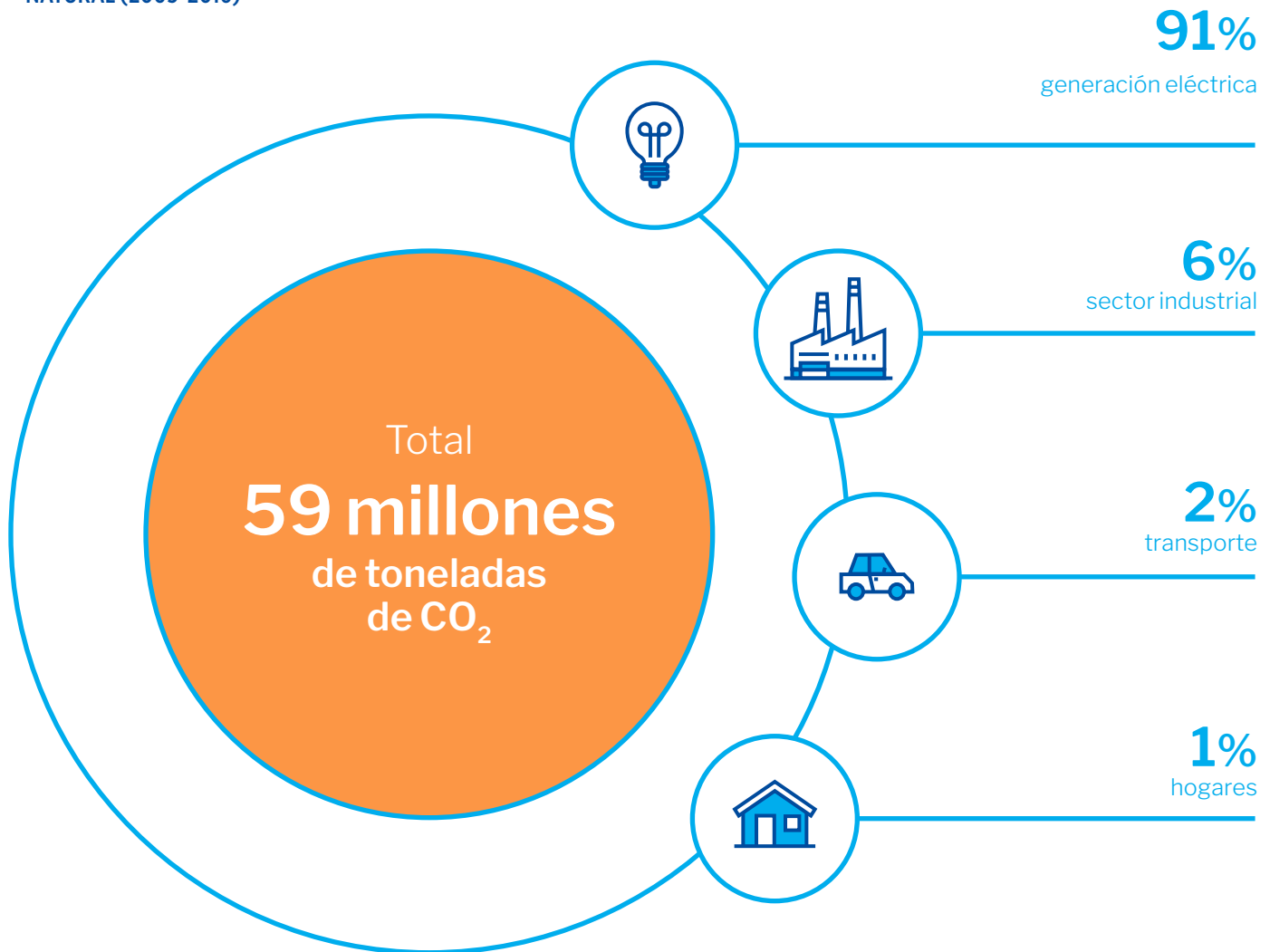
- Es muy liviano, en caso de una eventual fuga, tiende a disiparse.
- El sistema de distribución es monitoreado las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El funcionamiento del sistema de distribución es verificado por el Organismo Supervisor de Inversión en Energía y Minas (OSINERGMIN).
- El sistema de distribución cumple con altos estándares de calidad en base a normas nacionales e internacionales.

## Beneficios ante el cambio climático

Gracias a un estudio hecho por A2G, consultora en iniciativas sobre ecoeficiencia ambiental, Cálidda cuantificó las emisiones de gases de efecto invernadero que son evitadas gracias al uso del Gas Natural. Dicho estudio consideró el volumen de Gas Natural utilizado desde el inicio de las operaciones de Cálidda (periodo 2005-2016).

Expresado en equivalencias, según datos del Banco Mundial, los 59 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> que se dejaron de emitir al ambiente, corresponden aproximadamente a las emisiones que generaron Ecuador y Costa Rica durante el año 2013.

### EMISIONES EVITADAS POR EL USO DEL GAS NATURAL (2005-2016)



BENEFICIOS POR AHORRO DIRECTO

El estudio citado anteriormente, también calculó el ahorro durante el mismo periodo (2005-2016) para los distintos sectores que acceden al uso del Gas Natural.

AHORRO GENERADO GRACIAS AL USO DEL GAS NATURAL

				
HOGARES	COMEDORES POPULARES	SECTOR TRANSPORTE	INDUSTRIA	GENERACIÓN DE ENERGÍA
S/ 373 MM	S/ 2 MM	S/ 11,731 MM	S/ 2,077 MM	S/ 28,478 MM
Ahorro de 58%	Ahorro de 65%	Ahorro de 82%	Ahorro de 28%	Ahorro de 72%
Respecto al uso del balón de gas doméstico (GLP).		En comparación con los costos de uso de gasolina, diésel y GLP.	En comparación con los costos de uso de petróleo, diésel y GLP.	En comparación con los costos de uso de carbón, diésel y petróleo.

CO-BENEFICIOS POR AHORROS DIRECTOS

Por encargo de Cálidda, la consultora especialista en gestión del cambio climático, Libélula, realizó un estudio para identificar el aporte del Gas Natural en la salud y en la calidad de vida. Los resultados evidenciaron que esta energía, al introducirse en la matriz energética y mejorar la calidad del aire, impacta en la productividad disminuyendo las muertes prematuras, lo cual significa que

las personas seguirán generando ingresos por más años. Asimismo, el cambio en la concentración de material particulado impacta positivamente en los casos de morbilidad, es decir, menos personas sufren enfermedades. Este estudio demostró que en los 11 años analizados, gracias al consumo de Gas Natural, el Estado evitó la pérdida de S/ 37'558,100 por costos de productividad y gastos asociados a la morbilidad.

## Cultura de Gas Natural

Por ser un servicio público relativamente nuevo y que crece aceleradamente, es prioritario generar una cultura de uso de Gas Natural, educando a los clientes y a la comunidad en general, en torno a las características, el uso seguro del servicio y la prevención de daños a la infraestructura del sistema de distribución. Para este fin, hemos desarrollado un Programa de Educación dirigido a diferentes grupos de interés, tales como autoridades de Estado, medios de comunicación, bomberos, comunidad, entre otros.

Algunas de las actividades que forman parte de este programa, son:

- Capacitaciones al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú en la atención de incidentes por fugas
- Ferias educativas dirigidas a la comunidad
- Campañas en medios digitales y radiales
- Folletería
- Visitas de venta puerta a puerta, donde también se difunden los usos seguros del Gas Natural



## INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO

Adicionalmente, de acuerdo con la normativa, Cálidda brinda información esencial a los usuarios para garantizar el adecuado uso del servicio.

GRI 417-2

### DATOS QUE SE BRINDA AL USUARIO

INDICADOR	SÍ	NO
Origen de los componentes del producto o servicio	X	
Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social		X
Instrucciones de seguridad del producto o servicio	X	
Eliminación del producto e impacto ambiental o social		X

GRI 417-1

Gracias a Cálidda, el Estado evitó la pérdida de S/ 37'558,100 por costos de productividad y gastos asociados a la morbilidad

# VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

## 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.

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



Cálidda  
trabaja con  
responsabilidad  
global y altos  
estándares  
de calidad  
internacional

## Valores



### 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.



## REGULACIÓN DEL SECTOR

La distribución de Gas Natural es un servicio público que por sus características, es brindado bajo un esquema de monopolio natural. Al ser una actividad regulada por el Estado, las empresas que brindan este servicio coordinan continuamente con los organismos reguladores del sector energía e hidrocarburos.

Los principales reguladores del sector son el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), quienes establecen las condiciones para la operación y promoción de la industria de Gas Natural.

El MINEM establece el marco legal normativo bajo el cual se desarrolla la distribución del Gas Natural, mientras que el OSINERGMIN determina las tarifas aplicables a los clientes y vela por el cumplimiento del marco regulatorio comercial y técnico relacionado

a la construcción, operación y mantenimiento del Sistema de Distribución de Gas Natural.

Además, Cálidda es regulada y fiscalizada sobre temas ambientales por la Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE) del MINEM y por el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) del Ministerio del Ambiente.

Cálidda desarrolla sus actividades respetando el marco legal vigente, sin embargo, al cierre de 2017, contaba con 116 procesos legales en curso, relacionados a temas regulatorios, tributarios y laborales, entre otros. La empresa ha tomado las medidas necesarias para prevenir alguna multa u otro tipo de sanción mientras estos procesos siguen su curso. Al finalizar el año 2017, Cálidda ha previsto una provisión de US\$ 8'769,317.25 referente a las sanciones de los procesos legales en curso. [GRI 419-1](#)

# SOSTENIBILIDAD Y CREACIÓN DE VALOR







# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El 30 de noviembre de 2017, el Director General de Cálidda aprobó la Política de Sostenibilidad, que tiene el propósito de guiar a la empresa en la implementación de una estrategia integral que cree valor compartido, respete los derechos humanos y genere confianza en los grupos de interés.

Es así como la nueva Política reemplaza a 5 políticas anteriores: Política Social, Política Macro de Responsabilidad Social, Política de Protección para las Personas, Activos y Operaciones Tecnológicas; Política Ambiental Corporativa y Política Integrada de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.

## PROPÓSITO

Establecer los compromisos para realizar las operaciones del negocio con excelencia y generación de valor compartido, asegurando el cumplimiento de los Derechos Humanos (DDHH), generando confianza en los grupos de interés y monitoreando continuamente los objetivos del Sistema de Gestión Integrado.

## ALCANCE

En Cálidda nos comprometemos a que todas las operaciones de nuestro negocio estén enmarcadas en un ámbito de sostenibilidad, buscando equilibrio entre la generación de valor para nuestros accionistas, el bienestar de las comunidades, la minimización del impacto ambiental y la generación de valor en los territorios donde tenemos presencia. Todo ello enmarcado en los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los compromisos ambientales suscritos en la COP 21.



## Compromisos de la Política de Sostenibilidad

### Política

- Proteger la seguridad y la salud de todos los colaboradores identificando los peligros, evaluando y valorando los riesgos, y estableciendo controles.
- Gestionar de manera temprana, proactiva y bajo principios de prevención, los riesgos e impactos que puede generar nuestra operación.
- Contribuir con la prevención de la ocurrencia de lesiones y enfermedades ocupacionales, enmarcadas en una cultura de autocuidado.
- Contribuir con el desempeño ambiental, la prevención de la contaminación y la protección del ambiente en el desarrollo de sus actividades.
- Mantener un relacionamiento cercano para generar confianza con los grupos de interés a través de una comunicación estratégica.
- Promover e impulsar una cultura no discriminatoria basada en la equidad laboral y en la reafirmación de la igualdad entre hombres y mujeres.
- Contribuir al desarrollo social y económico responsable en las comunidades donde operamos.
- Gestionar alianzas estratégicas con instituciones comprometidas con la sostenibilidad, la equidad, los derechos humanos, la lucha contra la corrupción, y el respeto por el medio ambiente.

- Afianzar las prácticas anti corrupción actuando bajo los valores corporativos y los principios generales de la ética y la transparencia.
- Buscar continuamente la satisfacción de nuestros clientes en el sector energético y brindar información oportuna, confiabilidad y rentabilidad a los accionistas.
- Dar cumplimiento a la legislación aplicable y a los compromisos que Cálidda suscriba.
- Mejorar continuamente la eficacia de los sistemas de gestión adoptados por Cálidda.

### Cumplimientos

La Dirección de Regulación, Sostenibilidad y Comunicaciones estará a cargo de la gestión para la implementación, comunicación, seguimiento, monitoreo, control y mejora continua de la presente Política.

El alcance de su gestión incluye la evaluación periódica de la presente Política, con el fin de establecer su pertinencia y funcionalidad, realizando los ajustes necesarios en caso de requerirse.

Todas las áreas de la compañía son responsables de la implementación y cumplimiento de la presente política en sus procesos.

Los colaboradores de Cálidda son responsables de la divulgación y cumplimiento de la Política de Sostenibilidad, así como de los acuerdos vinculantes con terceros relacionados con los compromisos aquí declarados.









# COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La actividad central de Cálidda y los compromisos que asume en su Política de Sostenibilidad están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). La empresa ha identificado los ODS vinculados a sus actividades y sus compromisos, así como aquellos a los cuales contribuye indirectamente a través de sus actividades de soporte y su relación con los grupos de interés.

Cálidda se encuentra adaptando su estrategia de sostenibilidad para que durante su implementación, sea posible monitorear su contribución a los ODS con indicadores objetivos. De la misma manera, la difusión de la nueva Política de Sostenibilidad y de este reporte viene siendo planificada para dar a conocer los ODS a los grupos de interés de la empresa.

## ODS VINCULADOS DIRECTAMENTE CON LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE CÁLIDDA



## ODS A LOS CUALES CÁLIDDA CONTRIBUYE A TRAVÉS DE SUS ACTIVIDADES DE SOPORTE



# DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



La definición de los grupos de interés se realizó a través de una evaluación de criterios como: contribución, legitimidad, voluntad de vinculación, influencia y poder, así como sus implicancias para la continuidad y calidad

del servicio. Cabe mencionar que cada 2 años, Cálidda recoge información directa e indirecta para mantener actualizada su lista de grupos de interés.

GRI102-42

<b>ORGANIZACIONES DE BASE Y VECINALES</b>  Mecanismo: Equipo de relaciones comunitarias  <b>Frecuencia:</b> <b>Periódica</b>	<b>ESTADO</b>  Mecanismo: Reuniones de trabajo  <b>Frecuencia:</b> <b>Periódica</b>	<b>CLIENTES</b>  Mecanismo: Línea de servicios al cliente y redes sociales  <b>Frecuencia:</b> <b>Diaria</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>  Mecanismo: Notas de prensa y comunicados  <b>Frecuencia:</b> <b>Periódica/ permanente</b>
<b>EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y BOMBEROS</b>  Mecanismo: Mesas de diálogo y coordinaciones permanentes  <b>Frecuencia:</b> <b>Periódica/ permanente</b>	<b>CONTRATISTAS Y PROVEEDORES</b>  Mecanismo: Reuniones de trabajo, correos electrónicos, plataforma web, coordinaciones telefónicas y charlas de difusión  <b>Frecuencia:</b> <b>Diaria</b>	<b>COLABORADORES</b>  Mecanismo: Intranet, televisores internos, murales y correo electrónico  <b>Frecuencia:</b> <b>Diaria</b>	<b>COMUNIDAD DE LIMA Y CALLAO</b>  Mecanismo: Equipo de relaciones comunitarias y redes sociales  <b>Frecuencia:</b> <b>Diaria</b>
<b>ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS</b>  Mecanismo: Junta General de Accionistas  <b>Frecuencia:</b> <b>Periódica</b>	<b>VECINOS EN ZONAS DE INFLUENCIA</b>  Mecanismo: Equipo de relaciones comunitarias  <b>Frecuencia:</b> <b>Diaria</b>		

GRI102-43

Con la finalidad de recoger las expectativas de los grupos de interés para la preparación de este reporte, Cálidda condujo las siguientes actividades de diálogo a finales de 2017:



PANEL MULTISTAKEHOLDERS

- Clientes
- Organizaciones de base y comunidad
- Contratistas y proveedores



ENCUESTAS EN LÍNEA

- Colaboradores
- Accionistas (Directores)



ENTREVISTAS

- Estado





Los principales temas resultantes de cada una de las actividades fueron los siguientes:

<b>PANEL MULTISTAKEHOLDERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas para el cuidado de la seguridad de los clientes.</li> <li>• Atención al cliente y solución de reclamos.</li> <li>• Medidas, campañas e inversiones para el cuidado del medio ambiente.</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.</li> </ul>
<b>ENCUESTA A COLABORADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas para la excelencia operativa.</li> <li>• Atención al cliente y solución de reclamos.</li> <li>• Relaciones con la comunidad y solución de reclamos (sociales o ambientales).</li> <li>• Reducción de emisiones por uso de Gas Natural y sus beneficios.</li> <li>• Medidas, campañas e inversiones para el cuidado del medio ambiente.</li> <li>• Capacitación y desarrollo del talento.</li> <li>• Beneficios y clima laboral.</li> <li>• Prevención de la discriminación.</li> <li>• Garantías para el respeto de los derechos humanos por el personal de seguridad (vigilancia).</li> </ul>
<b>ENCUESTA A DIRECTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas para la excelencia operativa: prevención de daños, mantenimiento, sistema de integridad de ductos y plan de contingencias.</li> <li>• Reducción de emisiones por uso del Gas Natural y sus beneficios.</li> <li>• Medidas, campañas e inversiones para el cuidado del medio ambiente.</li> <li>• Generación de valor económico y financiero.</li> <li>• Estrategia de sostenibilidad y diálogo con los grupos de interés.</li> <li>• Atención al cliente y solución de reclamos.</li> </ul>
<b>ENTREVISTAS AL ESTADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas para la excelencia operativa.</li> <li>• Cumplimiento del marco regulatorio del sector.</li> <li>• Generación de valor económico y financiero.</li> <li>• Lucha contra la corrupción.</li> <li>• Información que se entrega a los clientes sobre el servicio.</li> <li>• Medidas para cuidar la seguridad de los clientes.</li> <li>• Atención al cliente y solución de reclamos.</li> <li>• Relaciones con la comunidad y solución de reclamos (sociales o ambientales).</li> <li>• Programas de inversión social en salud, educación y cultura.</li> <li>• Reducción de emisiones por uso del Gas Natural y sus beneficios.</li> <li>• Cumplimiento de la regulación ambiental.</li> <li>• Incidentes ambientales.</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo.</li> </ul>

# CREACIÓN DE VALOR

En el año 2017, el número de conexiones creció en 31% respecto al año anterior, y el nivel de penetración en hogares fue del 69.6% (usuarios conectados sobre el total usuarios al frente de las redes de Cálidda). Este contexto trajo consigo mayor creación de valor gracias al aumento de los ingresos operacionales (recaudos), lo cual se traduce en más valor distribuido entre los grupos de interés.

VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO  
(EN MILES DE US\$)

CONCEPTO	2016	2017
VALOR ECONÓMICO GENERADO	536,226	578,802
Ingresos por gas natural	469,121	500,784
Ingresos por instalaciones <sup>1</sup>	46,011	60,333
Ingresos por financiamientos	7,650	5,185
Otros ingresos	13,443	12,500
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	411,962	440,934
Costos operativos	363,478	387,559
Sueldo de trabajadores y beneficios	20,698	22,675
Pagos a proveedores de capital	25,403	28,115
Pagos de tributos al gobierno <sup>2</sup>	2,383	2,585
EBITDA	124,264	137,868

<sup>1</sup> Incluye Derecho de Conexión  
<sup>2</sup> No incluye impuesto a la renta

El número de conexiones creció en 31% respecto al 2016

Utilidad Neta	55,372	58,565
EBITDA	124,264	137,868
ROE	18.7%	19.2%
ROA	7.5 %	7.5 %
Impuesto a la renta	23,070	26,228

GRI 201-1



## Gestión del abastecimiento

Cálidda cuenta con una alta participación de contratistas y proveedores en sus procesos de distribución y mantenimiento, por eso reconoce la necesidad de prevenir y mitigar los posibles impactos negativos derivados de la actuación de terceros. Asimismo, considera importante identificar y de ser posible, materializar oportunidades de desarrollo con este grupo de interés.

Cálidda trabaja con proveedores de bienes -en su mayoría fabricantes y representantes comerciales- tanto nacionales como internacionales, así como con empresas contratistas que brindan el servicio de construcción de redes de polietileno, acero y estaciones de regulación de presión.

La Política de Abastecimiento establece los lineamientos de la relación de Cálidda con sus proveedores, basando su cadena de abastecimiento en las mejores prácticas de competitividad, calidad, seguridad industrial, salud ocupacional y desempeño ambiental y social.

Cálidda mantiene una comunicación muy frecuente con los proveedores y contratistas para propiciar una gestión empresarial eficiente y responsable, reforzando temas como el comportamiento ético, salud y seguridad en el trabajo, cuidado del medio ambiente y respeto a los derechos humanos y laborales.

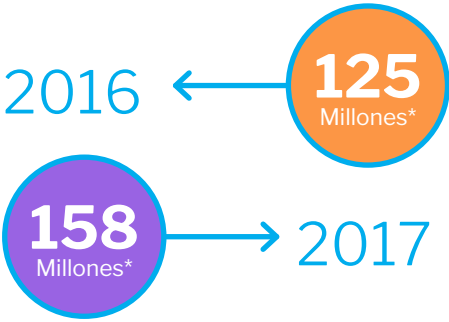
GRI 102-9 | GRI 203-2

### COMPRAS

Cálidda no aplica medidas específicas para la priorización de proveedores locales, sin embargo, reconoce que desde el inicio de sus operaciones, ha generado y hecho crecer un mercado de proveedores especializados para la industria de distribución de Gas Natural en Lima y Callao.

Siguiendo este razonamiento, los proveedores locales de Cálidda son aquellos domiciliados en Lima y Callao. Al final de 2017, estos proveedores representaban el 95.37% del total de proveedores y a ellos corresponde el 97% del total de las compras.

MONTO TOTAL DE COMPRAS REALIZADAS DE BIENES Y SERVICIOS (MILES DE US\$)



GRI 204-1

(\*) Valor pagado a los proveedores procurables durante el periodo.

HOMOLOGACIÓN DE LOS CONTRATISTAS

De acuerdo con el procedimiento de gestión de proveedores, todos los contratistas de Cálidda pasan por un proceso de selección para poder prestar sus servicios a la empresa. Entre los criterios de selección utilizados se encuentran: experiencia, situación financiera, verificación de listas restrictivas, cumplimiento de aspectos legales, entre otros.

Asimismo, Cálidda evalúa a sus contratistas considerando los siguientes aspectos:

1	Calidad
2	Productividad contratista
3	Desempeño en seguridad, salud y medio ambiente
4	Cumplimiento regulatorio
5	Cumplimiento de la gestión de abastecimiento
6	Tiempos de elaboración de expedientes y obtención de permisos
7	Cumplimiento de los lineamientos de relaciones comunitarias

GRI 414-1







# GOBIERNO DE LA EMPRESA



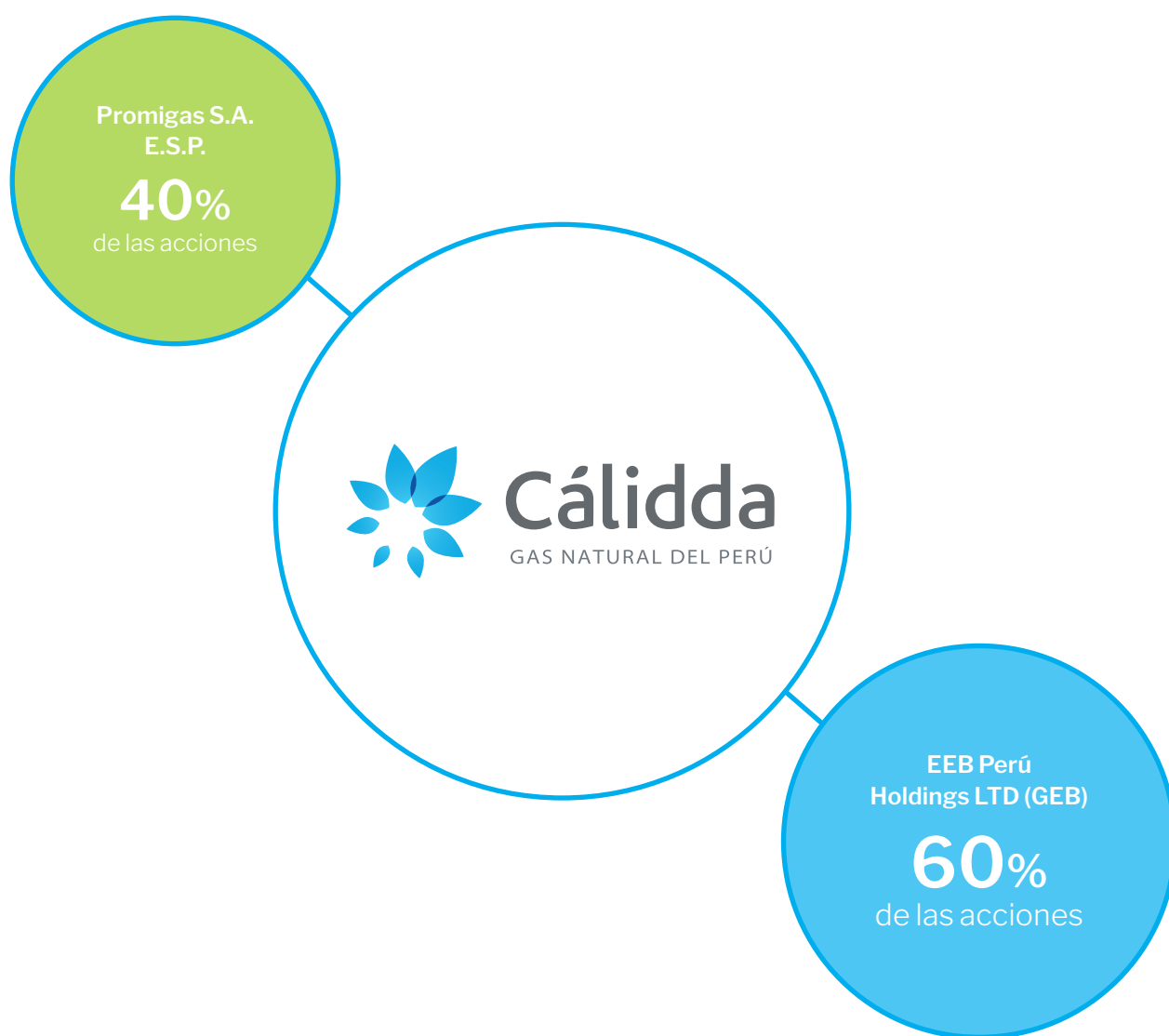




# ACCIONISTAS

Cálidda forma parte del Grupo Energía Bogotá (GEB) y de Promigas, ambos importantes grupos empresariales de origen colombiano, con inversiones de diversas empresas del sector energético que operan en Latinoamérica.

La Junta General de Accionistas de Cálidda se reúne al menos 1 vez al año dentro del primer trimestre y está conformada por los representantes de sus 2 accionistas. Cabe mencionar que a diferencia del año anterior, en 2017 los accionistas de Cálidda decidieron mantener el capital social en US\$ 224'803,747.00.





# GOBIERNO CORPORATIVO


El máximo órgano de la empresa y responsable del gobierno corporativo es el Directorio, el cual se reúne al menos 1 vez al mes y está conformado por 7 directores titulares y 7 alternos, quienes son elegidos por la Junta General de Accionistas por periodo de 2 años, con opción a ser reelegidos indefinidamente.

## Directorio Cálidda

DIRECTOR TITULAR	DIRECTOR ALTERNO
Gloria Astrid Álvarez Hernández (Presidenta)	Jaime Alfonso Orjuela Vélez
Vacante	Leonel Mauricio Vera Maldonado
Diana Margarita Vivas Munar	Camila Merizalde Arico
Felipe Castilla Canales	Julio Hernando Alarcón Velasco
Bernardo Noreña Ocampo	Gustavo Ramírez Galindo
Antonio Celia Martínez Aparicio	Aquiles Mercado Gonzáles
Luis Ernesto Mejía Castro (Independiente)	Rodolfo Enrique Anaya Abello



## Comités de Directores

NOMBRE DEL COMITÉ	FUNCIONES
 <b>Comité de Auditoría y Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisar y evaluar el cumplimiento del plan anual de auditoría interna, que incluye los riesgos del negocio y los procesos de la Sociedad.</li><li>• Supervisar y evaluar el Sistema de Control Interno de la Sociedad a efectos de recomendar y emitir concepto al Directorio.</li><li>• Cumplir con las demás funciones que le correspondan conforme a la ley, estatutos y su reglamento.</li></ul>
 <b>Comité Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer el seguimiento a la gestión financiera de Cálidda.</li><li>• Hacer el seguimiento al planeamiento a largo plazo de las finanzas de la compañía.</li><li>• Analizar las oportunidades de nuevos negocios para efectuar recomendaciones al Directorio de tales asuntos.</li><li>• Apoyar al Directorio en el ejercicio de sus funciones de carácter decisorio.</li></ul>
 <b>Comité de Compensaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar y discutir todos los temas referentes a la compensación de los colaboradores, tales como compensación fija, variable, incentivos, beneficios y realizar recomendaciones específicas al Directorio sobre tales asuntos.</li><li>• Apoyar al Directorio en el ejercicio de sus funciones de carácter decisorio o de asesoramiento, asociadas al nombramiento y remuneración de los miembros del Directorio y de la Alta Gerencia.</li></ul>

En el año 2017 se tomó la decisión de modificar la organización del equipo ejecutivo de Cálidda, en línea con una estrategia corporativa configurada hacia la demanda. Es así como la Gerencia Comercial fue dividida en 2 Direcciones:

- Dirección de Comercios y Grandes Clientes, responsable de atender a los clientes B2B.

- Dirección de Consumo Masivo y Movilidad, a cargo de las soluciones energéticas para el hogar y el transporte.

En la misma línea, las demás gerencias fueron reorganizadas en Direcciones, para brindar soporte transversal a las áreas operativas y comerciales.

GRI102-10

## Nueva organización de Cálidda



El equipo ejecutivo está encabezado por Jorge Olazábal Gómez de la Torre, quien se integró a Cálidda en el 2016. Las Direcciones de la empresa respaldan el trabajo de la Dirección General a través de diversos comités, entre los cuales cabe mencionar los siguientes:

- Comité de Directores
- Comité Estratégico de Abastecimiento
- Comité de Clima Laboral
- Comité de Ética
- Comité Ejecutivo de Contratación
- Comité Operativo de Contratación

Asimismo, la empresa cuenta también con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con las normas peruanas.

GRI 102-18

# ÉTICA E INTEGRIDAD

El Código de Ética de Cálidda comprende los principios de actuación de la compañía, los cuales están alineados a los declarados por el GEB.

El Código establece las pautas para el comportamiento de todos aquellos que actúan a nombre de la empresa, ya sean sus directivos, colaboradores, proveedores o contratistas. Todos ellos reciben el Código y son capacitados en prevención del fraude, gestión de la información de la empresa, conflictos de interés, entre otros.

Asimismo, Cálidda cuenta con un Comité de Ética y Cumplimiento responsable de:

- Garantizar la investigación oportuna, confidencial, objetiva y sin represalias de las denuncias recibidas a través del Canal Ético, relacionadas con eventos de fraude, conductas indebidas o ilegales, consultas y dilemas éticos.
- Determinar las acciones correctivas, preventivas o disciplinarias en base a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, que deban implementarse como producto de las investigaciones.
- Tomar las medidas apropiadas para coordinar la realización de investigaciones sobre asuntos que considere pertinente.
- Brindar respuestas a las consultas y reportes recibidos a través del Canal Ético y establecer los protocolos para tal efecto.

GRI 102-16

Toda la empresa se encuentra comprometida en la lucha contra la corrupción, trabajando con un enfoque de prevención y gestión de riesgos. La empresa no evalúa únicamente sus propias operaciones, sino también la de los proveedores y contratistas con los que se relaciona.

GRI 205-1

Cálidda brinda información permanente y realiza campañas de comunicación interna para concientizar sobre el autocontrol, el sistema de control interno y la verificación en listas restrictivas de empresas postoras antes de su contratación.

GRI 205-2

Es importante mencionar que los colaboradores son responsables del desarrollo y cumplimiento de los procedimientos orientados a prevenir y/o mitigar 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.

Estas medidas se extienden a los mecanismos para brindar donaciones y patrocinios, a través de los cuales, Cálidda asegura que los beneficiarios sean empresas formales y debidamente constituidas.

Durante el 2017, la empresa realizó las siguientes acciones en materia de gestión ética y anticorrupción:

- Continuó con el programa de inducción a nuevos colaboradores, contemplando la presentación del Código de Ética, Política de Control Interno y Prevención del Fraude y la Corrupción, el Manual del Sistema Integrado de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y el funcionamiento del Canal Ético.
- Capacitó en ética y transparencia a los colaboradores y proveedores de Cálidda.
- Gestionó la renovación anual de la adhesión al Código de Ética y la Declaración de Conflicto de Interés a todos los colaboradores.

Asimismo, en el año 2017, se realizó una capacitación en ética a 21 empresas proveedoras, en la cual se trataron aspectos relacionados con el Código de Ética, el Canal Ético, conflictos de interés, dilemas éticos, entre otros.

**CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA A MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y COLABORADORES**



Gracias a esta gestión, en 2017 Cálidda no registró ningún caso confirmado relacionado con hechos de corrupción.

GRI 205-3

En suma, Cálidda mantiene una política de tolerancia cero frente al fraude y la corrupción. Para ello, actúa en base al Código de Ética, Política de Control Interno y Prevención del Fraude y la Corrupción, el manual del Sistema Integrado de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Asimismo, Cálidda mantiene un Canal Ético virtual cuya finalidad es prevenir, detectar, investigar y remediar cualquier evento de fraude, corrupción, acto ilegal u otra conducta indebida que represente un perjuicio para la empresa. Las denuncias son gestionadas por un tercero independiente, y notificadas al Comité de Ética, que decide el proceso a seguir dependiendo de su magnitud.

Este canal es accesible para los colaboradores y terceros interesados, tales como accionistas, clientes, proveedores y contratistas. Asimismo, se puede acudir al Canal Ético para realizar consultas y solicitar aclaraciones sobre dilemas éticos. Para garantizar la privacidad, se administra de manera externa. El canal es accesible a través del siguiente enlace:

<http://www.calidda.com.pe/canal-etico.html>



21 empresas  
proveedoras  
capacitadas  
en ética

# AFILIACIONES, RECONOCIMIENTOS Y AUSPICIOS

La participación gremial promueve una gestión responsable de las industrias y permite compartir buenas prácticas empresariales que contribuyen al desarrollo

sostenible del país. Durante el año 2017, Cálidda integró las siguientes asociaciones gremiales:

## **Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía - SNMPE**

Organización empresarial que agremia a las personas jurídicas vinculadas a la actividad minera, hidrocarburífera y eléctrica.

El Director General de Cálidda es miembro del Directorio de la SNMPE.

## **Consejo Empresarial Colombiano - CEC**

Organización empresarial conformada por las empresas colombianas con presencia en el Perú en los sectores de energía, agroindustria, transporte, salud, finanzas, infraestructura, servicios y consultoría, entre otros.

Cálidda participa como empresa afiliada.

### GRI 102-13

Durante el mismo periodo, Cálidda formó parte de las siguientes organizaciones enfocadas en promover el comportamiento

responsable de las empresas y maximizar su contribución al desarrollo de su entorno.

## **Pacto Mundial**

Cálidda es signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2011 y desarrolla sus actividades bajo la guía de sus 10 principios sobre derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

## **Perú 2021**

Asociación civil con más de 20 años de trayectoria, creada con el objetivo de sensibilizar, formar y movilizar a los líderes empresariales para incorporar el enfoque de sostenibilidad en su gestión. Cálidda es miembro del patronato de Perú 2021, junto a más de 60 empresas.

## **Lima Cómo Vamos**

Observatorio ciudadano que evalúa los cambios producidos en la calidad de vida de los habitantes de Lima Metropolitana. En 2017 fue auspiciado por Cálidda, la Asociación UNACEM, el Grupo RPP y la Pontificia Universidad Católica del Perú.

### GRI 102-12

## RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS



### **Distintivo Empresa Socialmente Responsable - DESR**

El DESR es otorgado por Perú 2021 y el CEMEFI<sup>1</sup> a las empresas que destacan por su gestión responsable de los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Cálidda recibió este reconocimiento gracias a la evaluación realizada en el año 2016.



### **PAR - Ranking de Equidad de Género en las Organizaciones**

Cálidda ocupó el puesto 19 de 141 empresas participantes, en el ranking PAR de equidad de género, realizado por Owit Perú<sup>2</sup> y Aequales<sup>3</sup>.



### **Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer - Categoría Plata**

Reconocimiento otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a aquellas empresas que realizan esfuerzos destinados a la promoción de la no discriminación y la no violencia contra la mujer.

Cálidda fue evaluada y demostró buenas prácticas en su gestión, en relación a la prevención de las agresiones y la violencia hacia todas las mujeres, así como en la promoción de la igualdad de oportunidades para todas las personas.



### **Empresas SOS**

El reconocimiento Empresas SOS fue entregado por el programa Perú Responsable del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a las empresas y organizaciones que unieron esfuerzos para atender a la población damnificada por las emergencias causadas en el país por el fenómeno climatológico El Niño Costero.

Cálidda, junto con otras 25 empresas y organizaciones, recibió esta distinción.

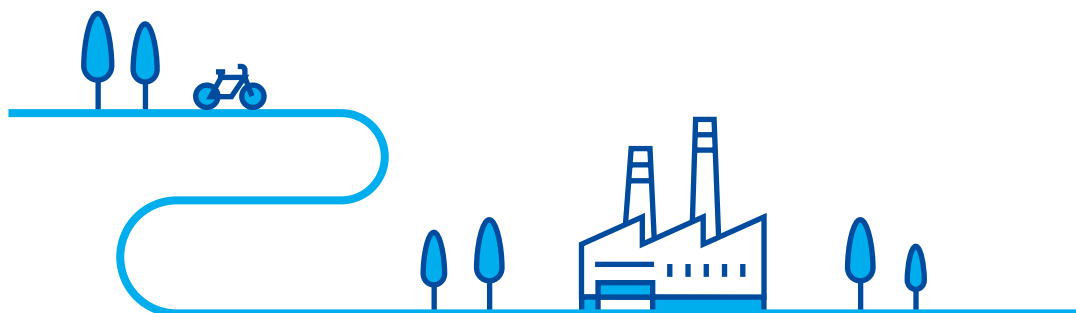
<sup>1</sup>Centro Mexicano para la Filantropía.

<sup>2</sup>Organización Internacional de Mujeres en Negocios del Perú, por sus siglas en inglés.

<sup>3</sup>Firma de consultoría especializada en equidad de género.







## AUSPICIOS

### IV Congreso Nacional de Arqueología

La concesión de Cálidda comprende un territorio poblado desde épocas prehispánicas, por ello, el crecimiento de la red de distribución de Gas Natural permite el descubrimiento de diversos artefactos arqueológicos, convirtiéndola así en una organización comprometida con la conservación de la memoria de Lima y Callao.

Honrando este compromiso, Cálidda fue auspiciador del IV Congreso Nacional de Arqueología, organizado por el Ministerio de Cultura y realizado en sus instalaciones entre los días 8 y 11 de agosto. El auspicio de la empresa permitió la publicación de las actas del evento.

### X Edición del Foro de Grifos y Estaciones de Servicio

El Foro de Grifos y Estaciones de Servicio es el encuentro anual de empresarios dedicados a la distribución y comercialización de combustibles líquidos (GNV, GNL y GLP) así como de especialistas, autoridades y proveedores vinculados a este sector.

### VII Conferencia Gas Natural Perú 2017

La conferencia desarrolla un programa de análisis y debate cuyo objetivo fundamental es obtener una visión general de la situación nacional y regional del sector, así como determinar aspectos y acciones que impulsen el crecimiento de este combustible en el mercado.

### Perú Energía 2017

Es el encuentro anual de altos ejecutivos de los sectores electricidad e hidrocarburos, donde se analiza y discute la coyuntura y los escenarios futuros de la industria energética a nivel local, regional y global.

# CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE









## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Cálidda cuenta con un enfoque preventivo frente al cuidado del medio ambiente, desarrollando iniciativas alineadas a su Política del Sistema de Gestión Integrado, que incluye los compromisos ambientales asumidos en los instrumentos de gestión ambiental de la empresa.

Desde el año 2012 la empresa está certificada con la ISO 14001, evidenciando así la capacidad de Cálidda para identificar, monitorear, controlar y mitigar los aspectos ambientales propios de sus actividades y a su vez, garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y la adopción de medidas necesarias para el desarrollo de sus procesos en armonía con el entorno.

El Sistema de Gestión Ambiental de Cálidda cuenta con los siguientes objetivos ambientales establecidos para el año 2017:

1

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

La organización cuenta con una matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales en los procesos de construcción y operación. Para mitigar el impacto de estos aspectos significativos y cumplir los objetivos ambientales, Cálidda ha implementado un programa de gestión ambiental.

GRI 102-11

2

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

3

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

4

Proponer soluciones para los clientes considerando la reducción de emisiones de Gas Natural a la atmósfera.





# PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Para dar cumplimiento a los objetivos ambientales, Cálidda cuenta con un Programa de Gestión Ambiental que comprende las siguientes iniciativas:

- Ejecución de estudios acústicos para instalaciones implementadas en el sistema de distribución, que permiten monitorear el ruido generado por las nuevas estaciones de regulación de presión.
- Optimización y afianzamiento de la cultura de residuos sólidos reutilizables (papel y cartón).
- Incremento del número de comedores populares que cocinan a Gas Natural.
- Realización de un inventario anual de gases de efecto invernadero (huella de carbono) en las actividades y operaciones de la compañía.
- Elaboración de un estudio para la cuantificación de la mitigación de gases de efecto invernadero por la introducción de la matriz energética de Gas Natural.
- Elaboración de un estudio que evidencie el aporte del Gas Natural y su beneficio en la salud y la calidad de vida.
- Velar por los compromisos y programas ambientales que Cálidda se ha comprometido a cumplir como parte de la construcción y operación del sistema de distribución de Gas Natural.

Estas iniciativas son compromisos asumidos por Cálidda y trascienden a las exigencias legales aplicables. Asimismo, Cálidda promueve la concientización ambiental en sus colaboradores realizando la semana ambiental anual, que incluye una feria saludable, conferencias, talleres, concursos, voluntariados, entre otras actividades internas.

GRI 102-11

1,500 kilos de  
papel y cartón  
donados a  
ANIQUEM



Pintado de un mural ecológico en el distrito de Comas

## Logros 2017

- Optimización de servicios de transporte de residuos sólidos.
- Obtención de datos cuantitativos de ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- Determinación del aporte del Gas Natural en la calidad de vida y salud.

- Cumplimiento de compromisos ambientales (100% ejecutado).

## Retos para 2018

- Obtener las opiniones técnicas favorables para construir las redes en zonas sensibles.
- Obtener el sello de empresa hídricamente responsable.



## Campañas ambientales

Durante el año 2017, Cálidda donó 1,500 kilos de papel y cartón a la Asociación de Ayuda al Niño Quemado (ANIQUEM). Esta organización puede comercializar el papel y el cartón obteniendo recursos que le permitan hacer sus actividades en pro del tratamiento de niños quemados.

Asimismo, en junio de 2017 y en el marco del Día Mundial del Medio Ambiente, se entregó a todos los colaboradores 380 ahorradores de regulador de caudal. Estos dispositivos se instalaron en los grifos de agua con el fin de disminuir el caudal y generar un ahorro del recurso hídrico.

## Supervisiones ambientales

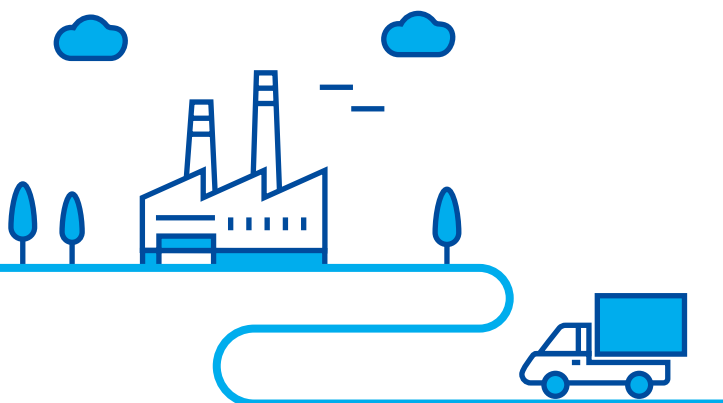
En el año 2017 se recibieron dos reclamaciones en materia ambiental. Ambas fueron abordadas con toda la información requerida por la autoridad ambiental, con la finalidad de que el proceso siga su curso.

El valor monetario de las multas significativas por supuesto incumplimiento de la normativa ambiental fue de S/ 2'085,000.00, que correspondieron a un procedimiento administrativo sancionador iniciado por imputaciones referidas a desviaciones ambientales identificadas en campo.

GRI 307-1

Asimismo, en el año 2017 Cálidda fue inscrita en el registro de empresas con buenas prácticas ambientales en el portal del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), reconocimiento que es brindado a empresas que cumplen con cero hallazgos en sus fiscalizaciones y supervisiones ambientales.

Este registro busca propiciar la difusión de las buenas prácticas realizadas por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que cumplan con sus obligaciones ambientales y se encuentren bajo el ámbito de competencia del OEFA y tiene como finalidad promover las prácticas empresariales conducentes a prevenir y reducir en mayor medida los impactos negativos al ambiente.



## EMISIONES

Más allá de los beneficios por el cambio de la matriz energética hacia el Gas Natural, Cálidda realiza anualmente una medición de su Huella de Carbono, es decir, mide la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento, producto o industria. Tal impacto ambiental es medido llevando a cabo un inventario de emisiones de GEI, siguiendo normativas internacionales reconocidas.

En el caso de las operaciones de Cálidda, las emisiones provienen principalmente de fuentes como calentadores, compresores y fugas de gas, así como del consumo de energía eléctrica, aire acondicionado, combustible de vehículos propios, entre otras fuentes.

En 2017, el resultado de la Huella de Carbono (inventario de emisiones) de la operación de la organización es de 17,415.99 toneladas de CO<sub>2</sub>, dividida de la siguiente manera:

- Emisiones directas producto de nuestros procesos (Alcance 1): 14,022.32 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.
- Emisiones indirectas por uso de energía eléctrica (Alcance 2): 288.29 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- Otras emisiones como papel, agua, etc. (Alcance 3): 36.65 toneladas de CO<sub>2</sub>.

La medición se realizó tomando en consideración los factores potenciales de calentamiento global de los gases de efecto

invernadero, datos de emisiones de dióxido de carbono, metano, óxido de nitrógeno e hidroclorofluorcarbonos, entre otra información. Para la obtención de la huella de carbono (inventario de emisiones) se aplicó el protocolo internacional Green Housegas

Protocol elaborado por el World Resources Institute (WRI), el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el Estándar Internacional ISO 14064, entre otros.  
GRI 305-1 | GRI 305-2

# GESTIÓN DE INCIDENTES

Como parte de su gestión y de acuerdo con la normativa nacional, Cálidda presenta reportes mensuales de incidentes al regulador, donde se incluyen los derrames de combustibles líquidos, productos químicos y otros (menos de un barril), y gas asociado (menos de 1,000 pies cúbicos).

Con el objetivo de proteger la red y asegurar la continuidad del servicio, la empresa cuenta con un Plan de Prevención de Daños, que ha permitido reducir el riesgo asociado a

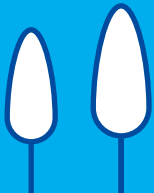
potenciales afectaciones al sistema de distribución de Gas Natural. Como parte de este plan se llevaron a cabo diferentes capacitaciones con los actores involucrados en la gestión de incidentes ambientales.

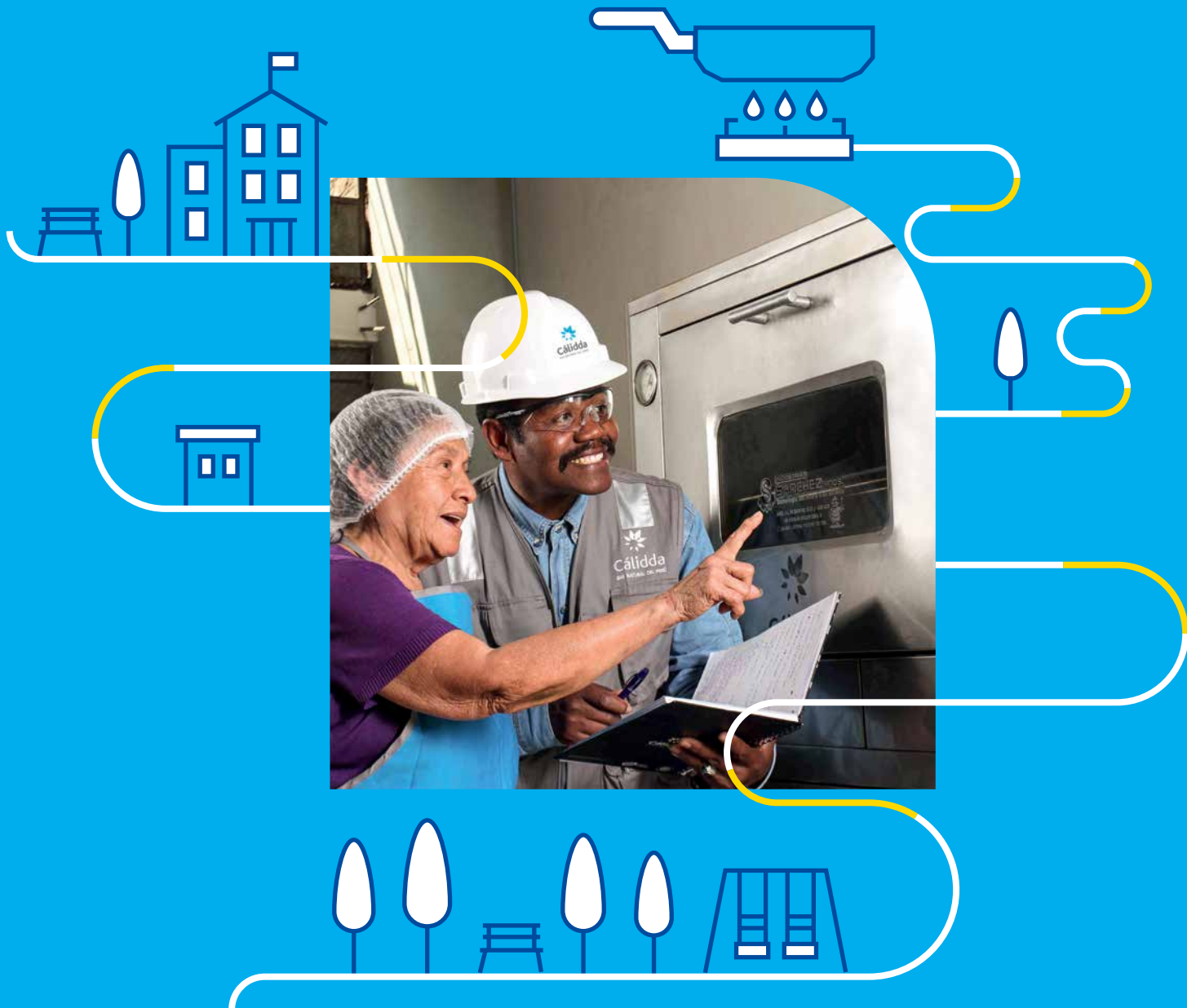
Asimismo, Cálidda cuenta con un Sistema de Gestión de Integridad de Infraestructura y un Plan de Contingencia para Emergencias que gestiona las fugas, reportándose en el año 2017, los siguientes incidentes:

## NÚMERO DE FUGAS DE GAS NATURAL REGISTRADAS Y GESTIONADAS

CATEGORIZACIÓN DE LAS FUGAS	2016	2017	VARIACIÓN
Número de fugas menores a 1,000 pies cúbicos	164	187	12%
Número de fugas mayores a 1,000 pies cúbicos	51	76	32%

# RELACIONES CON LA COMUNIDAD







# RELACIONES CON LA COMUNIDAD

La comunidad es un grupo de interés de alta relevancia para la empresa debido a que los impactos sociales, ambientales y económicos de su actividad pueden incidir directamente en la calidad de vida de las personas. Por ello, la empresa y sus contratistas implementan acciones y mecanismos que contribuyen a identificar, prevenir, mitigar y controlar los impactos sociales generados por sus actividades.

Si bien el uso del Gas Natural contribuye con la mejora de los indicadores de desarrollo de la comunidad, Cálidda entiende que los impactos de su actividad también podrían incidir negativamente. En ese sentido, la empresa ha establecido políticas y directrices

que deben cumplirse durante todos los procesos de su operación para asegurar el bienestar de la comunidad y mantener una relación de respeto y transparencia. Los estudios de impacto ambiental miden los impactos ambientales y sociales de los proyectos y operaciones, ante los cuales, Cálidda desarrolla planes de mitigación o compensación según corresponda.

Asimismo, debido a que los trabajos para la extensión de la red y conexiones son realizados por contratistas, ellos son capacitados por Cálidda, dándoles a conocer el procedimiento de relaciones comunitarias y evaluando su cumplimiento.

## COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD

Uno de los principios básicos del relacionamiento con este grupo de interés es la confianza, por eso, Cálidda desarrolla un Plan de Relaciones Comunitarias 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.

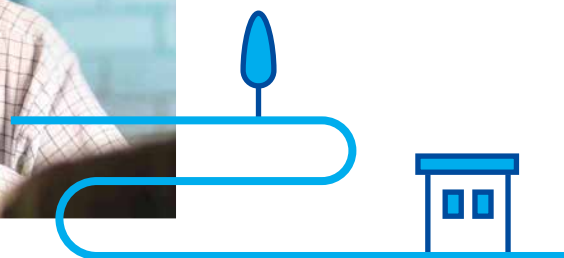
Asimismo, en el marco de su Política de Sostenibilidad y respetuosa de la normativa nacional, la empresa cuenta con un Plan de Información al Vecino que se desarrolla antes, durante y después de las obras, y un Plan de Educación que presenta los beneficios del Gas Natural y enseña cómo debe usarse de manera segura. Durante todos sus procesos, la empresa brinda información adecuada y oportuna acerca de los proyectos,

sentando las bases del diálogo y la construcción de consensos con los grupos de interés.

Adicionalmente, Cálidda realiza mapeos sociales que permiten identificar a los actores involucrados y evaluar los impactos para prevenir posibles conflictos sociales en el área de concesión, producto del proceso de construcción y tendido de redes de Gas Natural. Este mapeo social se desarrolla en el 100 % de la traza de tubería de acero y polietileno.

Finalmente, la empresa impulsa programas de desarrollo sostenible en los lugares donde opera, los cuales responden a planes estratégicos y focos de acción priorizados en materia de inversión social. Estas iniciativas son evaluadas periódicamente para identificar los impactos significativos en las comunidades locales. GRI 413-1

461 bomberos  
voluntarios  
capacitados  
en temas  
de prevención



## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

En el año 2017:

- Se participó en 6 mesas de diálogo con gobiernos locales.
- Se capacitó a 461 bomberos voluntarios que pertenecen a 10 estaciones, en temas de prevención, protección y manejo seguro de la infraestructura de las redes de distribución de Gas Natural.
- Se supervisó el cumplimiento de los procedimientos de relaciones comunitarias por parte de las contratistas, en los 822.97 km de redes de polietileno y 38.90 Km de acero instalados.

En el periodo 2017, se registraron 3 reclamos por parte de la comunidad. Uno de ellos fue a causa de las molestias propias de los trabajos de instalación de ductos. La empresa tomó las medidas correctivas y preventivas del caso. Los otros 2 reclamos estuvieron relacionados a la demanda de Gas Natural, uno solicitando la ampliación de la red hasta el distrito y el otro, solicitando que el sector reclamante sea incluido como beneficiario del FISE<sup>4</sup>.

<sup>4</sup>Fondo de Inclusión Social Energético del Estado. Incluye dentro de sus programas el financiamiento de la instalación de gas natural para zonas identificadas como de escasos recursos.

# INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES

## Tecnigas

La falta de personal capacitado y certificado para realizar las instalaciones de Gas Natural fue detectada por Cálidda y sus contratistas. Es así como se concibe el programa Tecnigas, cuyo objetivo es capacitar a jóvenes de escasos recursos económicos y certificarlos como técnicos instaladores de Gas Natural IG-1, brindándoles la posibilidad de insertarse al mercado laboral y satisfaciendo la demanda de técnicos en la industria.

En 2017 el programa se alió con el Ministerio de Educación y al finalizar el año, 25 jóvenes fueron capacitados. Desde el inicio del programa en el año 2011, más de 100 jóvenes han sido capacitados, de los cuales 56 se certificaron e insertaron en el mercado laboral.

GRI 203-2

## Comedores Cálidda

Este programa tiene por objetivo contribuir a la mejora de la calidad de vida de las mujeres líderes que trabajan en los comedores populares del área de influencia de la red de Cálidda y de los comensales que a diario acuden a estos centros. El programa contempla la instalación de Gas Natural de manera gratuita y capacitaciones sobre nutrición, seguridad e higiene alimentaria y segregación de residuos sólidos. Desde el año 2012, el programa ha capacitado a 3,223 líderes de comedores populares.

Al finalizar el año 2017, un total de 719 comedores populares de 18 distritos de Lima y Callao participaron en el programa. Esto ha logrado beneficiar a más de 68,000 personas que comen diariamente allí. De acuerdo con el estudio de brechas realizado, gracias al uso del Gas Natural los comedores han ahorrado más de S/ 1'700,000 entre los años 2005 y 2016, lo cual representa para ellos un ahorro de 65% con referencia al uso de balones de GLP. Asimismo, estos dejaron de emitir 295 toneladas de CO<sub>2</sub> al medio ambiente.

### COCINA RESPONSABLE

En alianza con el instituto SISE y el Grupo Educa D, se desarrolló el proyecto “Cocina responsable”, que contó con la participación de 65 líderes de comedores de Comas, quienes recibieron en total 910 horas de capacitación sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos, conservación de alimentos y tips de cocina.

GRI 203-2







## Mujer empresaria

En alianza con el Instituto de Emprendedores de la Universidad San Ignacio de Loyola, Cálidda dio inicio al proyecto “Mujer Empresaria”, con el objetivo de fortalecer las capacidades de emprendimiento en las mujeres asociadas a comedores populares de Lima Norte.

En el taller participaron 44 mujeres con proyectos innovadores. Ellas recibieron 2,464 horas de capacitación en emprendimiento durante los meses de setiembre y octubre, así como asesoría personalizada para reforzar lo aprendido y construir su plan de negocio.

GRI 203-2

## PUESTA EN VALOR CULTURAL

Cálidda cuenta con un equipo de arqueólogos que trabaja de manera coordinada con el Ministerio de Cultura para prevenir la destrucción de los hallazgos encontrados en el subsuelo, durante las operaciones de la empresa. Este importante legado histórico es recuperado, preservado y difundido en la comunidad.

Todos los hallazgos arqueológicos, después de ser estudiados y conservados por especialistas, son entregados al Ministerio de Cultura. La empresa y dicha entidad mantienen un convenio de cooperación interinstitucional que tiene como objetivo recuperar y difundir la memoria de Lima y Callao. En este sentido, Cálidda se ha convertido en un importante aliado del Estado aportando a la reafirmación de la identidad de los peruanos.

---

800 colaboradores  
de las contratistas  
fueron sensibilizados en  
temas de arqueología

---

Los logros de la gestión en 2017 fueron los siguientes:

Logros 2017

- Cero afectaciones al patrimonio arqueológico durante la ejecución de las obras de Cálidda en Lima, Callao, Chilca y Cañete.
- Sensibilización a 800 colaboradores de las contratistas en temas de arqueología.
- Cero sanciones (multas y/o paralizaciones de obra) por parte del Ministerio de Cultura.
- Avance del proyecto de musealización del Camino Inca en Lima Metropolitana. Proyecto realizado con el Ministerio de Cultura bajo el mecanismo de obras por impuesto.
- Difusión de información sobre el patrimonio arqueológico de Lima y sobre los hallazgos arqueológicos de Cálidda en las redes sociales.



Adicionalmente, la empresa desarrolla un Plan de Gestión Cultural que contempla el despliegue de talleres para escolares con el acompañamiento del Ministerio de Cultura.

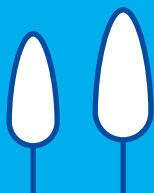
Cálidda es considerada aliado estratégico del Ministerio de Cultura en el programa “Puerto Cultura”, orientado a la recuperación de sitios arqueológicos como espacios para uso de la comunidad.

PROGRAMAS EN MARCHA

ACTIVIDAD	INDICADOR	2016	2017
Ejecución de talleres arqueológicos en instituciones educativas	Asistentes	67	150
Charlas arqueológicas en obra	Asistentes	958	1,200
Monitoreo arqueológico	Penalizaciones impuestas por el Ministerio de Cultura	0	0



# EQUIPO CÁLIDDA



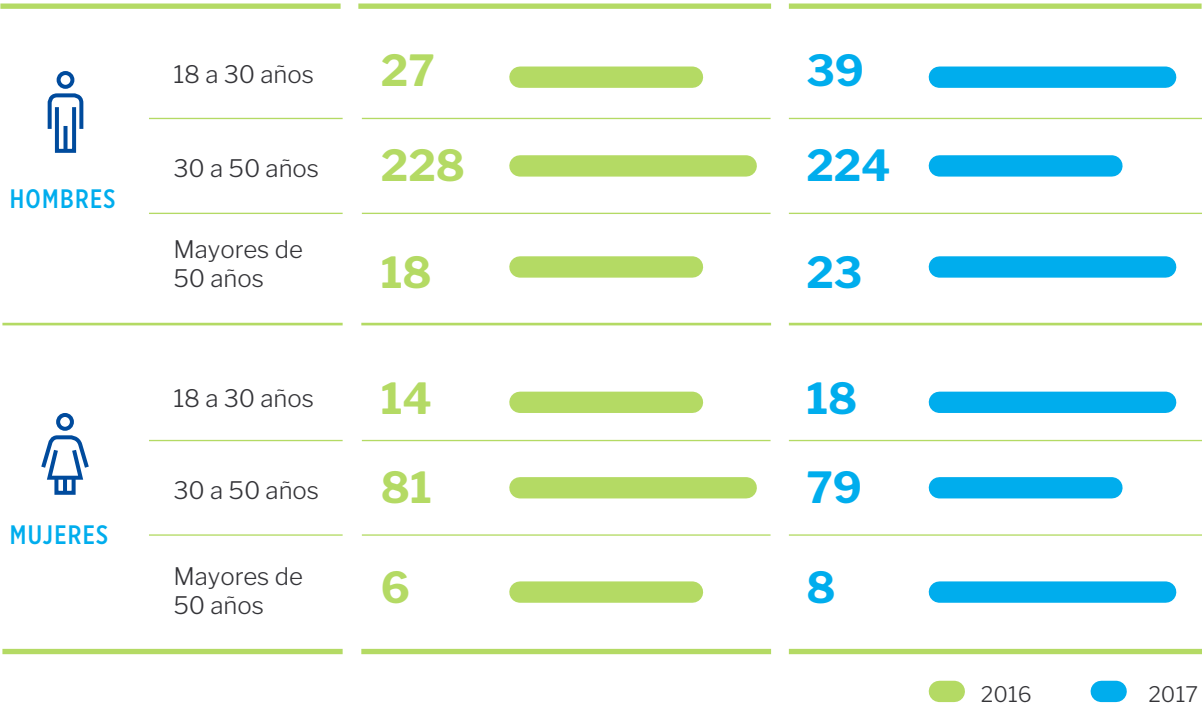


# COLABORADORES

Cálidda reconoce la importancia de cada uno de sus colaboradores y busca ser un lugar de trabajo cada vez más atractivo, que desarrolle el talento, ofrezca oportunidades de crecimiento y brinde condiciones laborales que signifiquen una mejor calidad de vida para su equipo.

En el año 2017, el equipo humano de la empresa estuvo compuesto por 391 colaboradores (cifra similar al periodo anterior).

## COMPOSICIÓN DE LOS COLABORADORES POR SEXO Y EDAD



El 92.58% de los colaboradores cuenta con un contrato indefinido y el 7.42% restante ha sido contratado bajo modalidad temporal.

COMPOSICIÓN DE LOS COLABORADORES POR RANGO

	HOMBRES		MUJERES	
	2016	2017	2016	2017
Directores y gerentes	3	7	2	3
Subgerentes	15	16	12	12
Coordinadores	29	26	18	16
Supervisores	7	11	0	3
Staff	219	226	69	71

GRI102-8

El equipo de Cálidda contó con un índice de rotación de 0.77% en menores de 30 años. En los colaboradores de 30 a 40 años, el índice de rotación fue de 3.32%.

TASA DE INGRESOS, CESES Y ROTACIÓN

	18 A 30 AÑOS	30 A 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS	HOMBRES	MUJERES
Ingresos	18	20	5	30	13
Ceses	4	21	1	16	10
Índice de rotación	1.02%	5.37%	0.26%	4.09%	2.56%

GRI 401-1

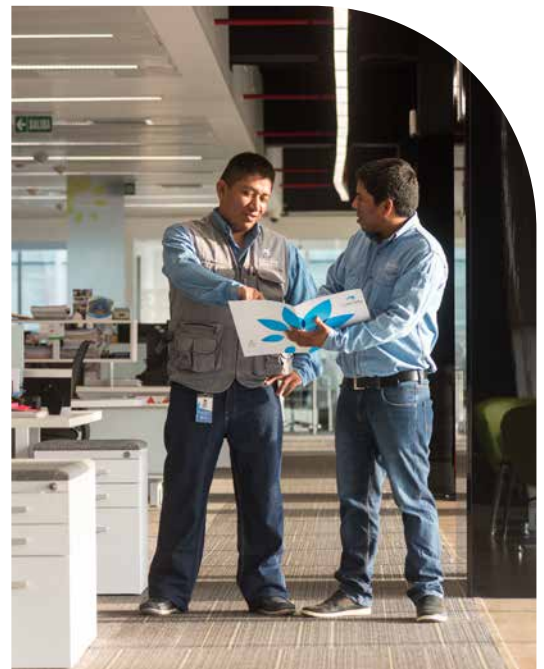
391  
colaboradores  
conforman  
el equipo de  
Cálidda

## RELACIONES SINDICALES

Cálidda respeta la libertad de asociación y reconoce el derecho de negociación colectiva, en línea con los principios del Pacto Mundial y la legislación nacional. La empresa cuenta con el Sindicato Unitario de Trabajadores de la Empresa Cálidda Gas Natural de Lima y Callao – SUTRACADD, compuesto por 23 colaboradores, que corresponde al 5.88% de la planilla.

La empresa se reúne mensualmente con los representantes sindicales como parte de sus compromisos asumidos.

GRI102-41



## CLIMA LABORAL

Cálidda prioriza el fomento de un clima laboral positivo para que sus colaboradores se desenvuelvan en un ambiente motivador, placentero y profesional. Para ello, la empresa promueve una comunicación cercana entre los colaboradores y la alta dirección, realiza diversas actividades de integración y recibe retroalimentación para su mejora continua.

La empresa realiza diversos esfuerzos para ser cada vez más, un gran lugar para trabajar. Como base de estos esfuerzos, Cálidda reconoce la importancia del desarrollo de cada miembro del equipo, construyendo una cultura de alto desempeño enfocada

en 3 aspectos: gestión del desempeño, aprendizaje y desarrollo, y gestión del talento.

En 2016, a través de un proceso democrático, se eligió al nuevo Comité de Clima Laboral conformado por 14 integrantes de distintas gerencias. Este comité tiene como objetivo analizar y plantear propuestas para fortalecer el clima y la cultura corporativa de Cálidda, incentivar el diálogo y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, promover la participación del personal en actividades de integración, entre otros.

Es importante resaltar que este comité ha tenido espacios de conversación con el Director General y ha trabajado muy cerca a la Dirección de Gestión de Personas y Servicios, brindando un importante soporte para canalizar la comunicación de manera eficiente a las diferentes áreas.

Adicionalmente, la empresa realiza anualmente una encuesta de clima laboral para identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión del recurso humano. En el año 2017 se obtuvo un 83% de satisfacción, superando el 75% del periodo anterior.

# DESARROLLO DE COMPETENCIAS

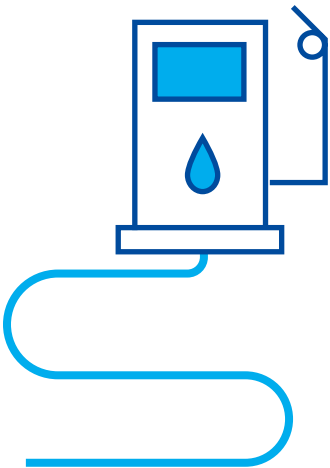
Cálidda promueve el desarrollo de sus colaboradores enfocándose en el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y experiencias. A mediados de 2017, se lanzó la Universidad Corporativa Cálidda con la finalidad de acompañar a

los colaboradores en el logro de sus metas individuales y de equipo, desarrollando y fortaleciendo competencias, y asegurando la sostenibilidad del negocio a través del cumplimiento de buenas prácticas corporativas.

## HORAS DE CAPACITACIÓN 2017

CATEGORÍAS LABORALES	COMPETENCIAS BLANDAS		COMPETENCIAS TÉCNICAS	
	2016	2017	2016	2017
Alta gerencia	64	24	166	94
Gerencia media	439	2,300	1,075	210
Profesionales	3,617.5	8,958	12,910	4,088
Total	4,120.5	11,282	14,151	4,392

GRI 404-1 | GRI 404-2







## ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

Cálidda ha desarrollado un voluntariado corporativo con el objeto de involucrar a los colaboradores en los proyectos de carácter no lucrativo de la empresa, enfocados en el plano ambiental y social.

En 2017 se desarrollaron 4 actividades que representan 530 horas hombres de participación.

- Sembrado de 500 arbustos en la Costa Verde.
- Limpieza de la playa San Pedro, en el sur de Lima.

- Pintado de un mural ecológico en el distrito de Comas, con Boysen KNOxOUT, una pintura que limpia el aire. Un metro cuadrado pintado filtra la misma cantidad de dióxido de nitrógeno que un árbol adulto (1m<sup>2</sup>= 1 árbol).
- Voluntariado navideño llevado a cabo en la Institución CEBE Ludwig Van Beethoven para niños con capacidades diferentes.

Cálidda trabaja en base a los requerimientos de la norma OHSAS 18001

# SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Cálidda trabajó en el año 2017 bajo la Política Integrada de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, en la que se definen los lineamientos para la gestión de seguridad y salud. La empresa mantiene un enfoque preventivo para evitar la ocurrencia de incidentes tanto en las actividades desarrolladas por sus colaboradores como por los contratistas.

El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), desarrollado anualmente en base a los requerimientos de la norma OHSAS 18001, establece las actividades desarrolladas por la empresa para implementar este enfoque.

## “TE NECESITO, CUÍDATE”

Cálidda, a lo largo del año 2017, desarrolló un programa de sensibilización y autocuidado dirigido a sus colaboradores y empresas contratistas, orientado a reducir el número de accidentes con tiempo perdido y minimizar los impactos sociales y económicos que afectan el desarrollo de nuestro negocio. A este programa se ha integrado temas relacionados al cuidado y respeto por el medio ambiente.

Estos compromisos se encuentran establecidos en nuestra Política del Sistema Integrado de Gestión, que incluye el cumplimiento de la normativa legal vigente.



## Logros 2017

- Reducción del índice de accidentabilidad (Cálidda y empresas contratistas) en un 30% con respecto al año 2016, el índice más bajo de los últimos cinco años.
- Reducción de 47% en el número de accidentes en empresas contratistas.
- Dictado de 4 cursos presenciales a todos los trabajadores de la compañía.
- Implementación de la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo en Cálidda y empresas Contratistas.
- Implementación de la campaña de sensibilización interna "Te Necesito Cuídate".
- Soporte en SST en los proyectos de envergadura de la compañía.
- Mejora del equipo de seguridad para los brigadistas de emergencias y de los equipos de protección personal de los colaboradores.
- Ejecución de estudios ergonómicos en puestos críticos.
- Implementación del sistema de alertas de seguridad.



## Retos 2018

- Fortalecer la cultura de prevención y autocuidado en Cálidda y empresas contratistas, empoderando el liderazgo de SST en las Direcciones de la compañía.
- Establecer indicadores específicos en materia de SST para cada área de la organización, tomando como base los resultados de accidentabilidad del año 2017.
- Mejorar los estándares para trabajos de alto riesgo en Cálidda y empresas contratistas.
- Reforzar las competencias en SST de los trabajos de alto riesgo que involucran al personal operativo.
- Controlar las desviaciones en SST a través de inspecciones y auditorías direccionadas a los procesos críticos de Cálidda y empresas contratistas.

### INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL EN COLABORADORES

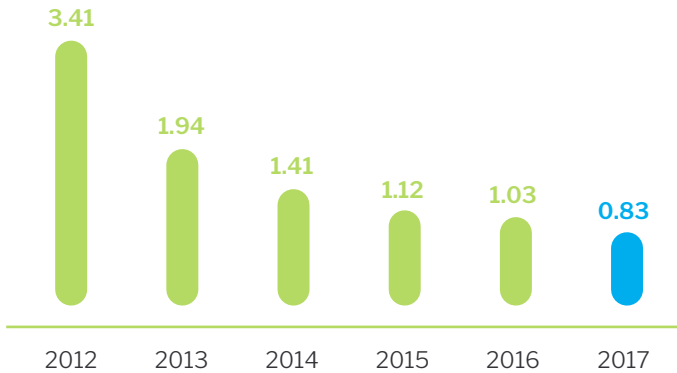
ÍNDICES	2016	2017
Accidentes con días perdidos	7	3
Días perdidos	120	43
Horas hombre trabajadas	715,343	776,844.59
Incidentes vehiculares	5	10
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0
Víctimas mortales	0	0

### INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL EN CONTRATISTAS

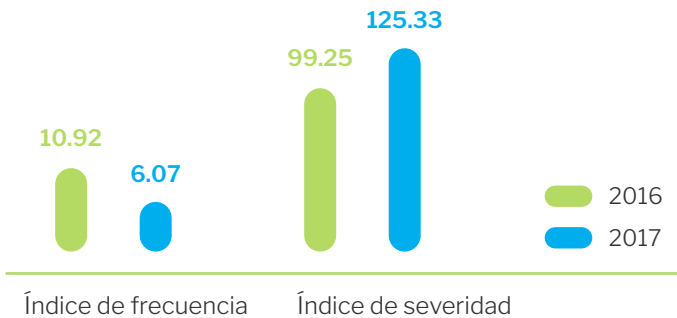
ÍNDICES	2016	2017
Accidentes con días perdidos	92	49
Días perdidos	780	1,031
Horas hombre trabajadas	8'360,297	7'793,993
Tasa de enfermedades ocupacionales	0	0
Víctimas mortales	0	0

GRI 403-2

### ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD EN CONTRATISTAS



### ÍNDICE DE FRECUENCIA Y ACCIDENTABILIDAD EN COLABORADORES Y CONTRATISTAS



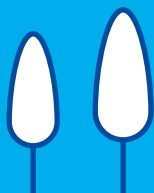
## Comité de salud y seguridad en el trabajo

Este Comité promueve el compromiso, la colaboración y la participación de los colaboradores y vigila el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y de la legislación y procedimientos internos relacionados a seguridad y salud laboral.

El 2017 fue el segundo año de gestión del Comité elegido en 2016, conformado por 6 representantes de la empresa y 6 representantes de los trabajadores, quienes mantienen sesiones ordinarias de manera mensual.

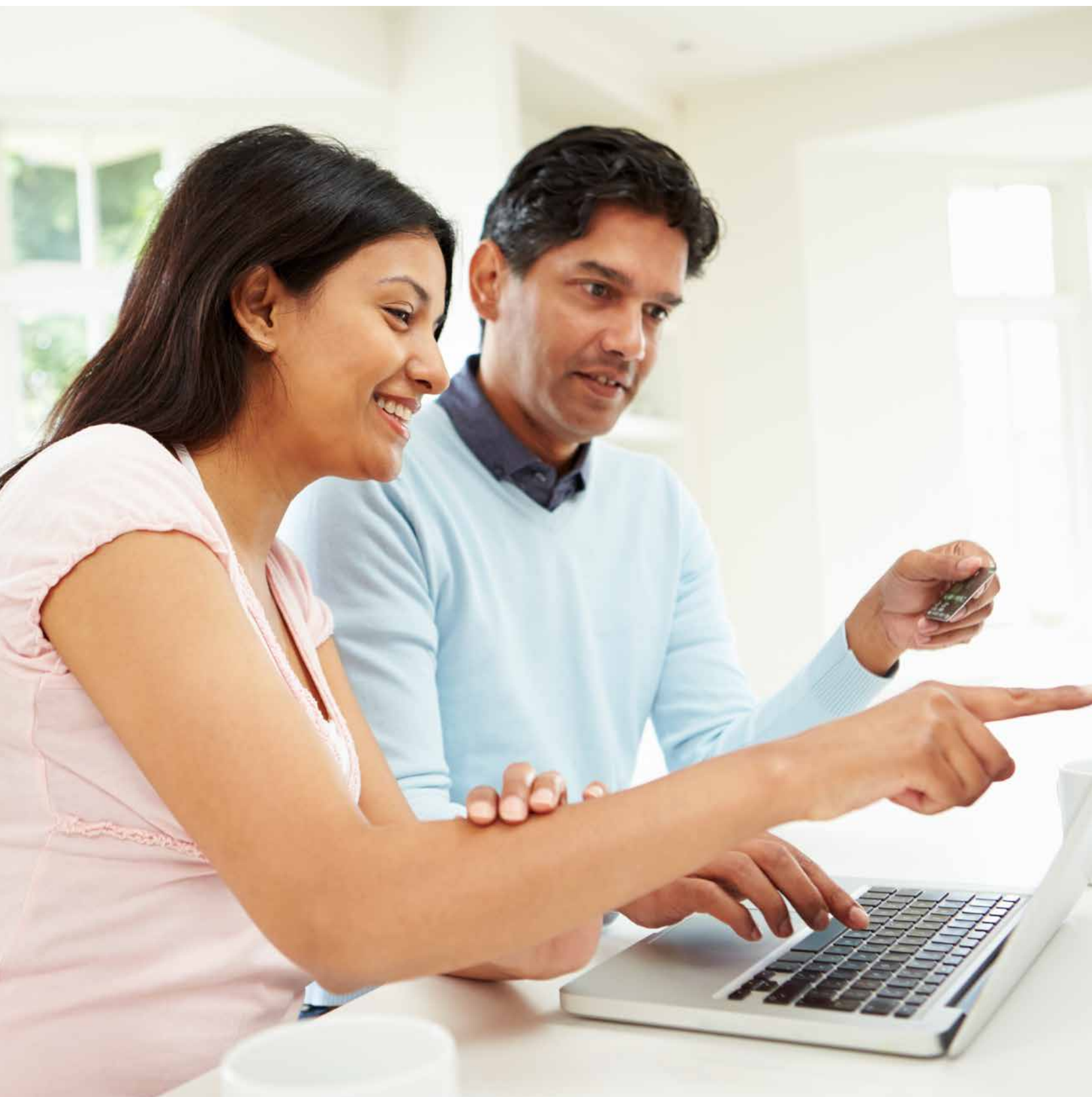
GRI 403-1

# EXPERIENCIA CÁLIDDA











# CLIENTES DE CÁLIDDA






El año 2017 ha sido el de mayor crecimiento para las conexiones de Gas Natural en Lima y Callao. A fines de 2016, la empresa atendía a 438,000 clientes, y cerró el año 2017 con más de 576,000 usuarios.

Este 31% adicional ha sido posible por el crecimiento de la red de distribución de Gas Natural y por la alta penetración lograda: casi el 70% de las viviendas que tienen acceso






a la red han optado por tomar el servicio de Cálidda.

Los clientes de Cálidda se clasifican en 5 tipos: residenciales, comerciales, industriales, empresas de generación eléctrica y estaciones de servicio de GNV. A diciembre de 2017, los números de conexión por tipo de cliente eran los siguientes:

## NÚMERO DE CONEXIONES ACUMULADAS POR AÑO

TIPO DE CLIENTES	2015	2016	2017
Residencial 	339,632	431,566	568,754
Comercial 	4,748	6,041	7,203
Industrial 	507	535	577
Estaciones de GNV 	232	240	257
Generadores eléctricos 	17	18	22
<b>Total</b>	<b>345,136</b>	<b>438,400</b>	<b>576,813</b>

VOLUMEN DE VENTAS (MM DE m³)

TIPO DE CLIENTES	2015	2016	2017
Residencial 	52.10	67.91	85.04
Comercial 	26.90	31.47	35.25
Industrial 	1,099.16	1,166.93	1,260.01
Estaciones de GNV 	658.13	645.82	639.05
Generadores eléctricos 	5,375.10	5,749.52	5,866.93
Total	7,211.40	7,661.64	7,886.28

# SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN

Cálidda busca brindar una respuesta oportuna y eficiente a los usuarios del servicio, de acuerdo con las políticas comerciales de la empresa.

## Canales de atención al cliente

La empresa tiene a disposición de sus clientes 4 canales de atención para la presentación de sus requerimientos o reclamos:



### Centros de Servicio al Cliente

Ubicados en 5 distritos de la ciudad:

**Villa María del Triunfo, San Juan de Lurigancho, Santiago de Surco, San Miguel y Los Olivos.**



### Línea de Servicio al Cliente

**614-9000**



### Página web

**[www.calidda.com.pe](http://www.calidda.com.pe)**



### Correo electrónico para la atención de reclamos

**[atenciondereclamos@calidda.com.pe](mailto:atenciondereclamos@calidda.com.pe)**

## Requerimientos de los clientes

Durante el año 2017 los clientes de Cálidda presentaron los siguientes reclamos y quejas ante las entidades públicas correspondientes:

De acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales, Cálidda brinda un tratamiento reservado a los datos personales de los usuarios. No se han reportado reclamos de usuarios por este motivo.

Regulado por  
OSINERGMIN

**10,803**  
Reclamos



Estado  
(% concluido)  
**91.4%**

Regulado por  
OSINERGMIN

**113**  
Quejas



Estado  
(% concluido)  
**98.2%**

Regulado por  
INDECOPI

**1,517**  
Reclamos



Estado  
(% concluido)  
**91.7%**



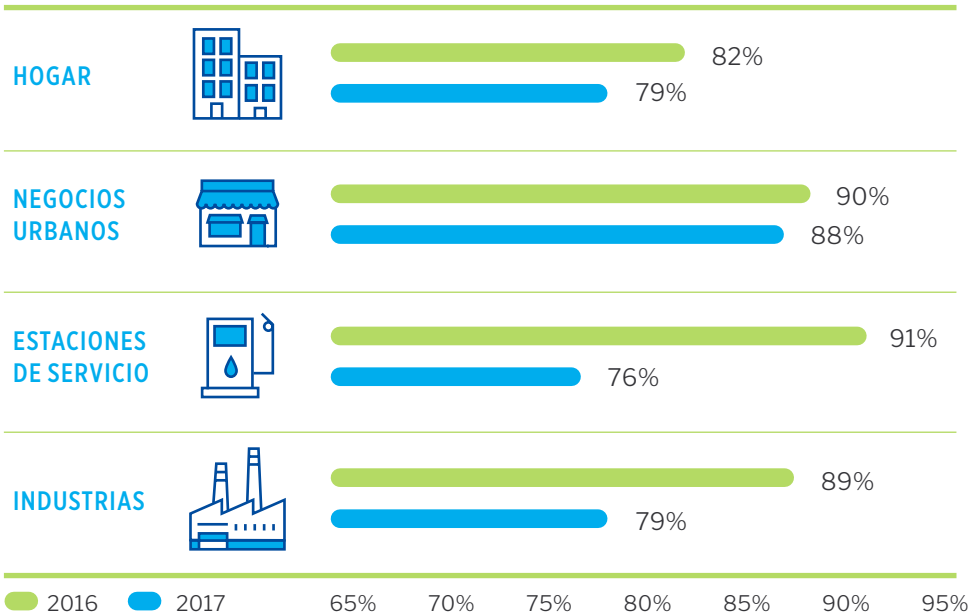
## Optimización en la atención al cliente

En 2017 se desarrolló un sistema de auto atención en la línea telefónica de servicio al cliente, mediante una *interfase* entre el sistema comercial de Cálidda y el IVR<sup>5</sup>, que brinda información sobre deuda a la fecha, cuotas pendientes y consumos, entre otros.

<sup>5</sup>Sistema de respuesta de voz interactiva.

## Encuestas de satisfacción

Como parte de las actividades de mejora continua, Cálidda realizó las encuestas de satisfacción anuales por segmentos, obteniendo los siguientes resultados:



GRI102-43

Las encuestas fueron realizadas a aquellos clientes con una antigüedad mayor a 1 y menor a 6 años.

Las principales oportunidades de mejora identificadas en las encuestas están relacionadas a:

1. Costo del servicio, costo elevado de la instalación y las variaciones en el precio que no fueron comunicadas.
2. El servicio y atención, algunos clientes consideraron que los problemas no se solucionaron oportunamente o no se cumplió con lo acordado en el contrato.
3. La facturación, algunos encuestados indicaron que el recibo no llegó a su domicilio.

Frente a estas oportunidades, durante 2017, Cálidda implementó las siguientes acciones:

- Desarrolló un folleto informativo que destaca el ahorro y los beneficios del uso del Gas Natural en comparación con otras fuentes de energía.
- Optimizó los procesos asociados a la atención de las solicitudes más frecuentes de los Centros de Servicio al Cliente, tales como aprobación de contrato, solicitud de factibilidad de suministro, cambio de titularidad y detalle del monto facturado.
- Ejecutó auditorías a contratistas para verificar el cumplimiento del cuidado de la vía pública, tanto en la construcción de redes externas como de tuberías de conexión y acometidas.





Adicionalmente, Cálidda realiza encuestas de satisfacción trimestrales a aquellos clientes que acaban de experimentar los procesos de ventas, construcciones internas o primera facturación, con la finalidad de identificar nuevas oportunidades de mejora y plantear planes de acción.

## Atención de reclamos

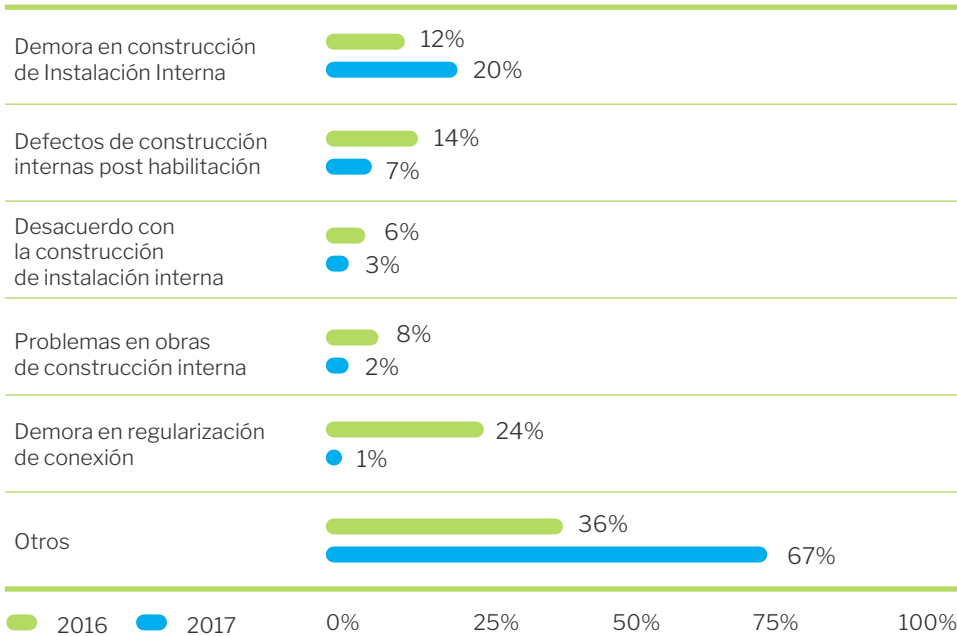
Cálidda cuenta con 5 Centros de Servicio al Cliente ubicados en San Miguel, San Juan de Lurigancho, Surco, Villa María del Triunfo y Los Olivos, los cuales atienden las solicitudes y reclamos de los clientes. En el año 2017 estos centros realizaron más de 764,000 atenciones; el 77% de ellas fueron atenciones en la caja y el 23%, atenciones con un asesor.

Como parte del proceso de mejora continua, la empresa implementó diversas iniciativas en el proceso de atención de reclamos, obteniendo una mejora importante en los indicadores.

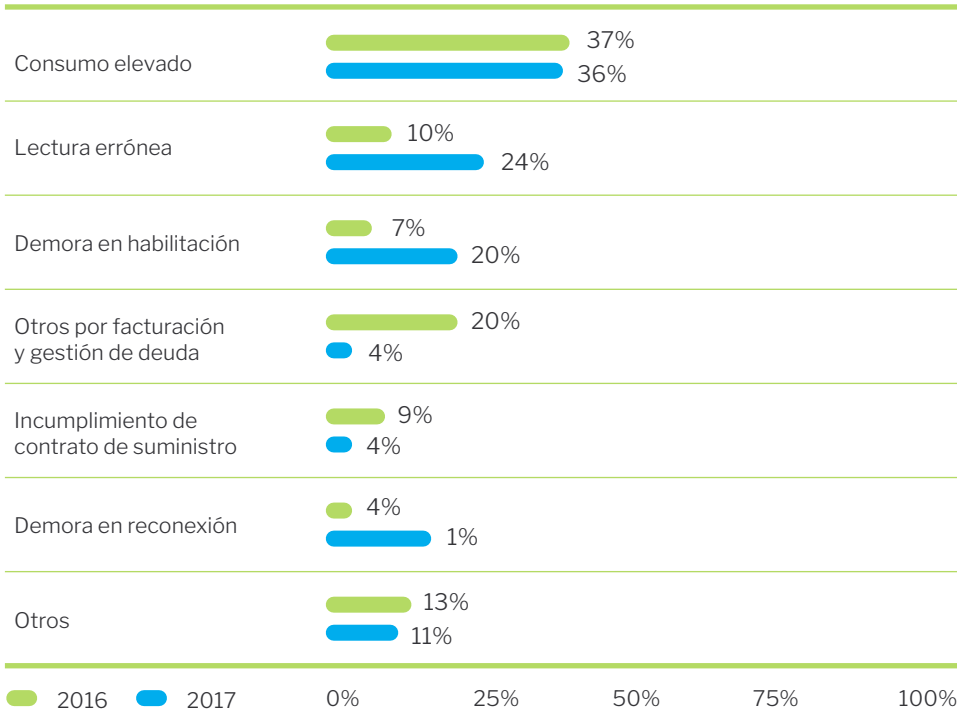
Por otro lado, se atendieron 12,320 reclamos de diversa magnitud, de acuerdo a los mecanismos establecidos por el regulador. Debido al crecimiento en la cartera de clientes, se produjo un aumento del 53% con respecto al año anterior.

Cuando los reclamos pasan a segunda instancia son gestionados por el OSINERGMIN e INDECOPI, instituciones que se encargan de velar porque los usuarios tengan un adecuado servicio y sientan protegidos sus derechos. En 2017, del 100% de reclamos recibidos, 88% se realizaron ante OSINERGMIN y el 12% restante, ante INDECOPI.

MOTIVOS DE RECLAMOS ASOCIADOS A INDECOPI (% DEL TOTAL)



MOTIVOS DE RECLAMOS ASOCIADOS A OSINERGMIN (% DEL TOTAL)



A partir de estos resultados, Cálidda ha desarrollado nuevos planes de acción para continuar reduciendo el número de reclamos.

764,000 clientes  
atendidos en  
los Centros  
de Servicio  
al Cliente

# INNOVACIÓN DE LA CARTERA DE PRODUCTOS

Además del servicio de distribución de Gas Natural, la nueva estrategia comercial de la compañía trajo consigo el desarrollo de nuevos negocios que van más allá de los servicios regulados. Así, en 2017, Cálidda lanzó los siguientes productos y servicios:

---

Venta de gasodomésticos como cocinas y termas

---

Mantenimiento de gasodomésticos

---

Venta de ducterías de agua caliente

---

Soluciones de aire acondicionado

---

Revisiones quinquenales

---

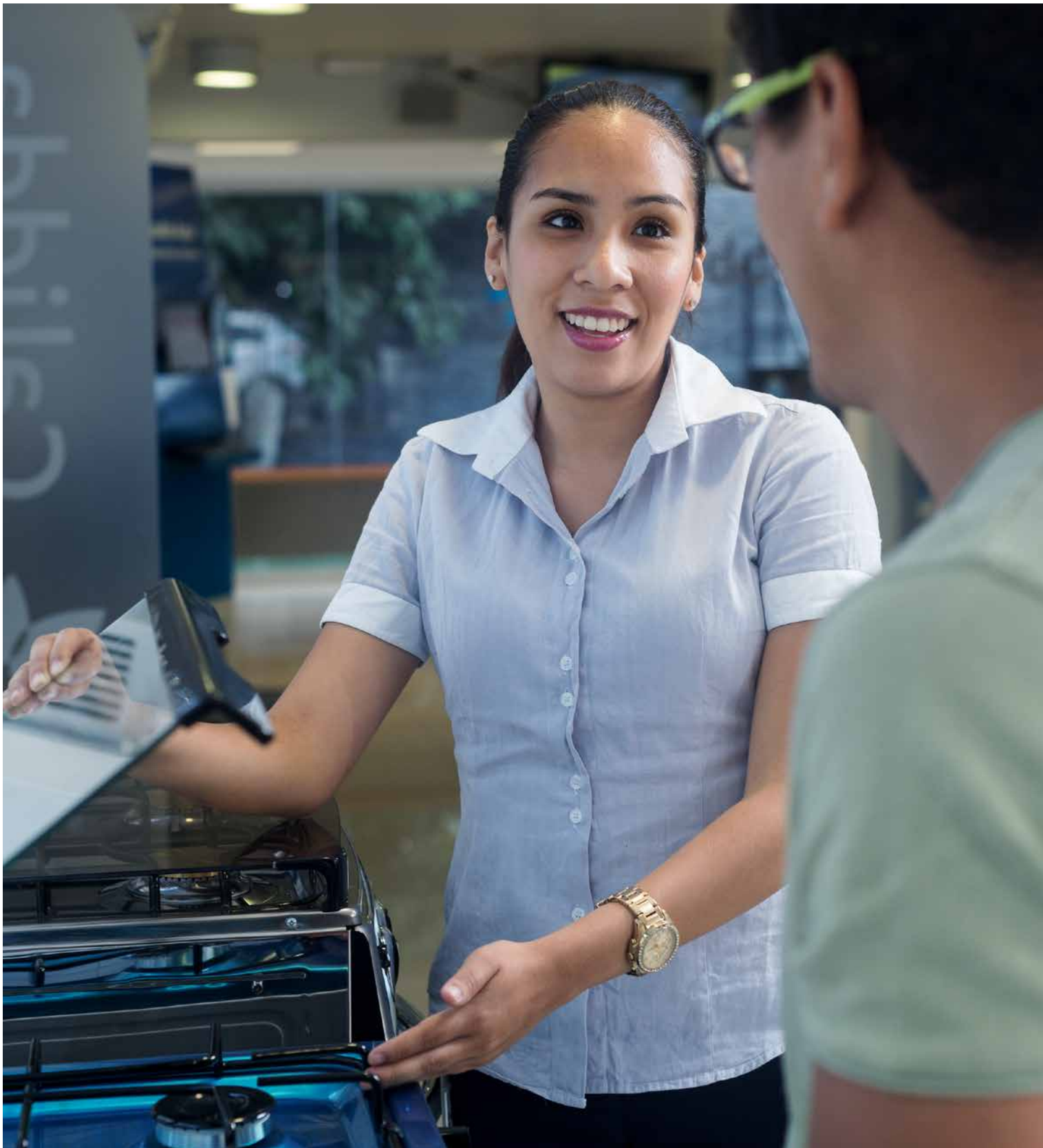
Instalaciones internas industriales

---

Estos nuevos productos y servicios apuntan a que los hogares, comercios e industrias puedan encontrar en el Gas Natural, soluciones energéticas acordes con sus necesidades. Hacer un mayor uso del Gas Natural implica beneficiarse con la disponibilidad del servicio las 24 horas del día, ahorrar en costos de energía y contribuir a disminuir las emisiones de partículas y gases de efecto invernadero.

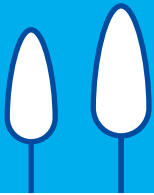
GRI 102-2

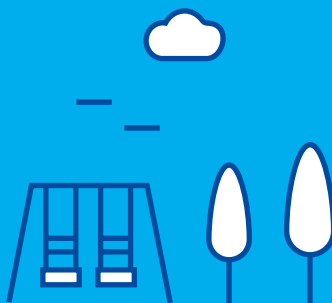




GRUPO ENERGÍA BOGOTÁ

# GOBIERNO CORPORATIVO







# PERFIL DEL GEB



Con más de 120 años de historia, el Grupo Energía Bogotá (GEB), listado en la Bolsa de Valores de Colombia, es una multilatina con presencia en Colombia, Perú, Guatemala y Brasil, que participa en toda la cadena energética: transmisión, generación y distribución de energía eléctrica; y transporte y distribución de Gas Natural, a través de empresas propias y de participación en grandes compañías de los dos sectores.

- En Colombia, a través de Transportadora de Gas Internacional (TGI), es número uno en transporte de Gas Natural y es el segundo en transmisión de energía eléctrica
- En Perú, es número uno en distribución de Gas Natural con sus empresas Cálidda y Contugas, y número uno en transmisión de energía eléctrica.
- En Guatemala, es número uno en transmisión de energía eléctrica con Transportadora de Centroamérica S.A. (Trecsa) y Eebis.
- En Brasil, con Gebbras, está asociado con Furnas, la compañía estatal de transmisión y generación de energía más grande de ese país.

El GEB cuenta con gran conocimiento, experiencia y reputación en los mercados donde opera, generando valor agregado a sus grupos de interés, a través de tres líneas estratégicas de negocio:

- Soluciones Energéticas Urbanas, que desarrolla y opera la infraestructura para atender la demanda de energía eléctrica y de Gas Natural de las grandes ciudades.
- Interconexión para el Desarrollo de Mercados, que conecta las fuentes de generación energética con los mega centros de consumo y los grandes usuarios.
- Generación de Baja Emisión, que busca oportunidades de negocio en energías renovables.

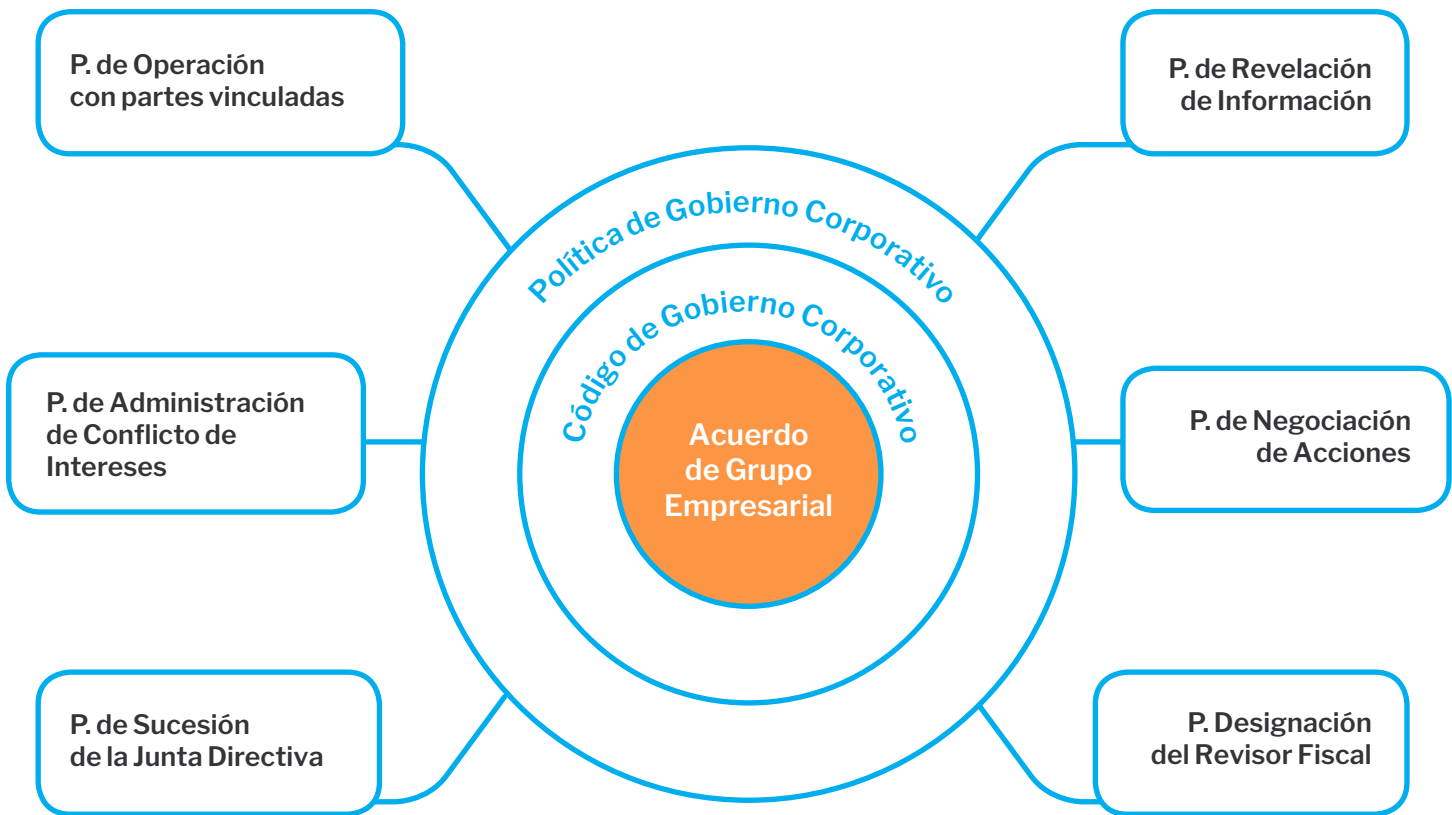
# INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

GAS NATURAL DE LIMA Y CALLAO S.A. – CÁLIDDA  
AÑO 2017

## Actividades realizadas por Cálidda en materia de Gobierno Corporativo

Durante el año 2017, se fortaleció el Gobierno Corporativo mediante la adopción del Acuerdo de Grupo Empresarial, el Código de Gobierno Corporativo y la Política de Gobierno

Corporativo, en el marco de la estrategia señalada por la matriz. Así, se estableció el siguiente sistema del Gobierno Corporativo:



Así, durante el año 2017 se llevaron a cabo las siguientes actividades en el marco del Gobierno Corporativo de Cálidda:

- La Junta General de Accionistas en sesión de fecha 22 de marzo de 2017 aprobó modificar los Estatutos Sociales de Cálidda.
- Asimismo, la Junta General de Accionistas en sesión de fecha 20 de setiembre de 2017 aprobó la modificación de su reglamento, con el fin de ajustarlo a las disposiciones de los estatutos sociales recientemente aprobados.
- Se implementó una herramienta en excel para verificar el cumplimiento de las normas de gobierno corporativo adoptadas, así, en la sesión del Directorio
- de fecha 19 de mayo de 2017, se presentó el primer informe de seguimiento del Gobierno Corporativo de Cálidda.
- Mediante sesión del Directorio del 23 de junio de 2017, se aprobó la Política de Gobierno Corporativo, la que establece los principios, lineamientos y objetivos generales, en los cuales se estructura el sistema de gobierno corporativo y cuyo propósito es establecer los compromisos generales con buenas prácticas de Gobierno Corporativo de las empresas del GEB. Asimismo, en esta sesión se aprobó la modificación del reglamento del Directorio, con el fin de armonizarlo con las disposiciones de los nuevos Estatutos Sociales.



- Luego, con fecha 22 de setiembre de 2017 en sesión de Directorio se aprobó lo siguiente:

### 1. Acuerdo de Grupo Empresarial

El cual regula el modelo de interacción y marco general de actuación para el relacionamiento entre la Matriz y las empresas subordinadas con el fin de facilitar el cumplimiento de la estrategia corporativa y el logro de los objetivos del GEB, en el marco de la unidad de propósito y dirección. Asimismo, busca que las empresas del GEB trabajen bajo los mismos parámetros y principios, logrando la consolidación de la identidad organizacional, la unificación de criterios, el respeto a la institucionalidad y la conservación de la reputación organizacional y se fundamenta en las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas recogidas en la Circular No. 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los lineamientos para un Código Latinoamericano de Gobierno Corporativo de CAF y las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

El Acuerdo de Grupo Empresarial también hace referencia al Modelo de Intervención Corporativa, el cual establece los niveles de atribución para la toma de decisiones entre la Matriz, los GEN y las Empresas del GEB y propende porque las decisiones de la operación se tomen a nivel de estas últimas (control distribuido), donde usualmente se tiene la mejor información. De tal forma que sólo las decisiones de alta materialidad o de carácter corporativo se tomen a nivel de Grupo.

### 2. Código de Gobierno Corporativo

Es un instrumento descriptivo de la manera en que se gobierna Cálidda en el marco de un grupo empresarial, y tiene como objetivo facilitar la comprensión de actores internos y externos respecto del gobierno corporativo de la empresa.

Describe los principales elementos del sistema de dirección y control de Cálidda, y define los marcos de actuación de sus órganos de gobierno.

Dicho Código recoge los siguientes temas:

- Consideraciones de Relacionamiento con Accionistas e Inversionistas de Cálidda
- El Directorio
- La Alta Gerencia
- La Arquitectura de Control
- Revelación de la Información
- Disposiciones Éticas
- Estrategia de Relacionamiento
- Mecanismo de Resolución de Conflictos

## Estructura de la propiedad de la sociedad

Cálidda es una sociedad anónima que actualmente cuenta con los siguientes accionistas:

CAPITAL SOCIAL – GNLC S.A.

	ACCIONES COMUNES	ACCIONES CLASE B	TOTAL
EEB PERU HOLDINGS LTD.	94'980,766.00	39'901,482.00	134'882,248.20
PROMIGAS S.A. ESP	63'320,511.00	26'600,988.00	89'921,498.80
<b>Total Capital Social</b>			<b>224'803,747.00</b>

Así, EEB Perú Holdings Ltd., empresa del Grupo Energía Bogotá cuenta con el 60% de la participación accionaria de la Sociedad y PROMIGAS S.A. ESP con el 40% respectivamente.

Los miembros del Directorio no poseen acciones de Cálidda y al ser una estructura de propiedad predominantemente institucional, no existen relaciones familiares entre los titulares de participaciones significativas. Asimismo la sociedad no tiene acciones propias en su poder.

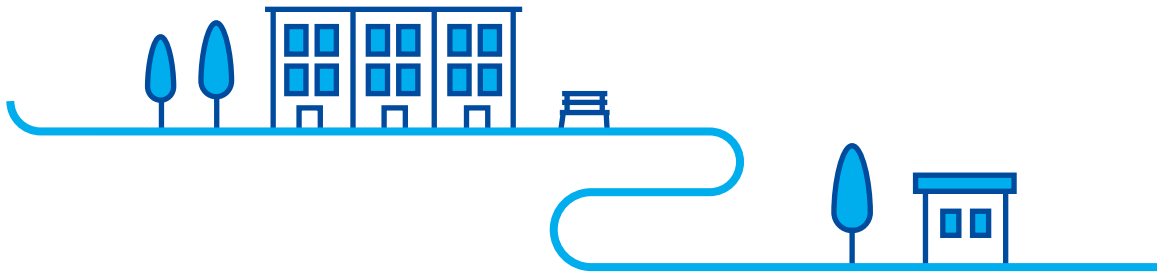
Por último, es importante mencionar que Cálidda ha sido notificada de la suscripción de los siguientes Acuerdos Accionistas:

1. Acuerdo de Accionistas suscrito entre AEI Perú Holdings Ltd., hoy EEB Perú Holdings Ltd. de fecha 30 de agosto de 2007, el cual fue modificado mediante documento de fecha 29 de junio de 2016. Este Acuerdo establece los términos y condiciones para la administración de Cálidda.

2. Acuerdo de Accionistas suscrito entre EEB PERÚ HOLDINGS LTD. y PROMIGAS S.A. ESP el 25 de junio de 2013 mediante el cual se acordó efectuar la capitalización de una parte de las utilidades retenidas por la compañía como resultados acumulados, las mismas que al cierre del periodo 2012 ascendieron al importe de USD 62'227,220.00, así como la reducción de capital a más tardar el 30 de junio de 2015.

Este Acuerdo de Accionistas fue modificado mediante la Primera Adenda de fecha 19 de junio de 2015 en la que se acordó: (i) efectuar una reducción de capital social por el importe de USD 5'231,764.19 en el periodo 2015 y (ii) realizar una reducción de capital social por un monto de USD 56'995,455.81 a más tardar el 31 de diciembre de 2018.

Posteriormente, con fecha 10 de agosto de 2016, se suscribió la Segunda Adenda del Acuerdo de Accionistas de fecha 25 de junio de 2013, acordándose que



el monto pendiente de reducción de capital ascendente a USD 56'995,455.81, se efectuaría en la oportunidad que la Junta General de Accionistas lo estime conveniente, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Social y en la medida que la compañía posea caja de libre disposición.

3. Acuerdo de Accionistas suscrito entre EEB PERÚ HOLDINGS LTD. y PROMIGAS S.A. ESP de fecha 24 de junio de 2014, mediante el cual se acordó efectuar la capitalización de una parte de las utilidades retenidas por Cálidda como resultados acumulados, las mismas que al cierre del periodo 2013, ascendieron a USD 15'054,860.00 así como la reducción de capital sobre el monto capitalizado, a más tardar el 30 de junio de 2016.

Posteriormente, con fecha 10 de agosto de 2016 se suscribió la Primera Adenda del Acuerdo de Accionistas de fecha 24 de junio de 2014, acordándose que el monto pendiente de reducción de capital ascendente a USD 9'507,014.00, se efectuaría en la oportunidad que la Junta General de Accionistas lo estime conveniente, de conformidad con lo establecido en el Estatuto Social y en la medida que la compañía posea caja de libre disposición.

## Junta General de Accionistas

Durante el desarrollo del año 2017 se celebraron tres sesiones de Juntas Universales de Accionistas, donde estuvieron presentes la totalidad de los accionistas.

Durante dicho periodo, no se han recibido solicitudes formales de información por parte de los accionistas; no obstante, Cálidda mantiene una relación perenne con sus accionistas, atendiendo cualquier requerimiento de su parte.

### a) Información a los accionistas y comunicación con los mismos

La Sociedad pone a disposición de los accionistas durante todo el tiempo de la convocatoria, en la sede social de la Sociedad, la información relacionada en los puntos de la convocatoria, así como las citaciones a la Junta General de Accionistas, y todos los documentos adicionales que deban ser conocidos por los accionistas con anterioridad a la reunión para la toma de decisiones correspondiente.



## b) Reuniones y las principales decisiones tomadas

A continuación se detallan las principales decisiones efectuadas en cada Junta General de Accionistas, durante el año 2017:

### JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS – 22 DE MARZO DE 2017

1. Se aprobaron los Estados Financieros Auditados del Ejercicio 2016
2. Se aprobó la Aplicación de Utilidades obtenidas durante el Ejercicio 2016
3. Designación de los Auditores Externos de la compañía para el Ejercicio 2017
4. Se aprobó el procedimiento para la reducción del Capital aprobado mediante Junta General de Accionistas del 18 de marzo de 2016, y ratificado mediante Junta General de Accionistas del 9 de diciembre de 2016
5. Modificación de los Estatutos Sociales de Cálida

### JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS – 19 DE MAYO DE 2017

Se aprobó el otorgamiento de poder del Director de Operaciones y nombramiento del señor Edwin Alexander Vegas Torres como Gerente de Operaciones de Distribución para cumplimiento del Contrato BOOT; y se aprobó la Propuesta de Financiamiento para el Periodo 2017 con el Banco Scotiabank por un monto de USD 80'000,000.00.

### JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS – 20 DE SETIEMBRE DE 2017

1. Revocatoria y nombramiento de Director de la Sociedad.
2. Se aprobó la modificación del Reglamento de la Junta General de Accionistas.



# Estructura de la administración de la Sociedad

## DIRECTORIO

### a) Composición del Directorio

El Directorio es el órgano al que corresponde la administración de la sociedad. Según lo establecido en el Estatuto Social de Cálidda, el Directorio está compuesto por siete (7) miembros titulares y sus respectivos miembros alternos.

A continuación se detalla la Composición del Directorio de Cálidda:

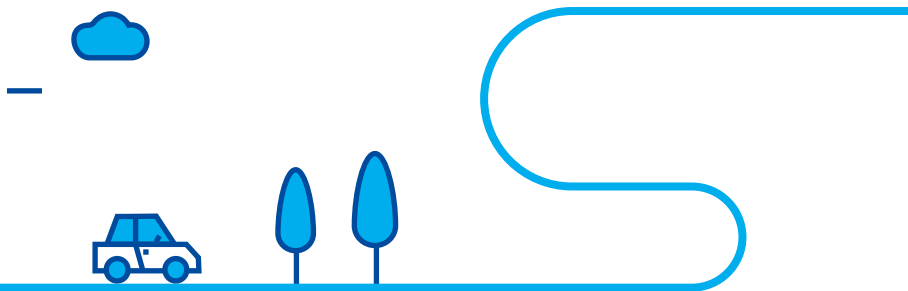


MIEMBROS TITULARES	FECHA DE NOMBRAMIENTO	ACCIONISTA
Gloria Astrid Álvarez Hernández (Presidente del Directorio - Director Titular) <b>Presidente – GEB</b>	11 de febrero de 2016 a la fecha	GEB
Vacante		GEB
Diana Margarita Vivas Munar (Director Titular) <b>Vicepresidente Jurídica, Regulación y Cumplimiento GEB</b>	18 de marzo de 2016 a la fecha	GEB
Felipe Castilla Canales (Director Titular) <b>Vicepresidente Financiero – GEB</b>	5 de octubre de 2016 a la fecha	GEB

MIEMBROS TITULARES	FECHA DE NOMBRAMIENTO	ACCIONISTA
Bernardo Noreña Ocampo (Director Titular) <b>Presidente – Corficolombiana</b>	30 de junio de 2016 a la fecha	PROMIGAS
Luis Ernesto Mejía Castro (Director Titular) <b>Independiente</b>	6 de agosto de 2013 a la fecha	PROMIGAS
Antonio Celia Martínez Aparicio (Director Titular) <b>Presidente – Promigas</b>	28 de junio de 2007 a la fecha	PROMIGAS
MIEMBROS ALTERNOS	FECHA DE NOMBRAMIENTO	ACCIONISTA
Jaime Alfonso Orjuela Vélez (Director Alterno) <b>Presidente (e) de TGI</b>	20 de setiembre de 2017 a la fecha	GEB
Leonel Mauricio Vera Maldonado (Director Alterno) <b>Vicepresidente de – Construcción de TGI</b>	18 de marzo de 2016 al a fecha	EEB



MIEMBROS ALTERNOS	FECHA DE NOMBRAMIENTO	ACCIONISTA
Camila Merizalde Arico (Director Alterno) <b>Directora de Asuntos            Corporativos y Filiales – GEB</b>	18 de marzo de 2016 a la fecha	EEB
Julio Hernando Alarcón Velasco (Director Alterno) <b>Gerente de Contabilidad e            Impuestos - GEB</b>	18 de marzo de 2016 a la fecha	EEB
Gustavo Ramírez Galindo (Director Alterno) <b>Vicepresidente de Inversiones –            Corficolombiana</b>	4 de marzo de 2013 a la fecha	PROMIGAS
Rodolfo Anaya Abello (Director Alterno) <b>Vicepresidente de Distribución            – Promigas</b>	4 de marzo de 2013 a la fecha	PROMIGAS
Aquiles Mercado González (Director Alterno) <b>Vicepresidente Financiero y            Administrativo – Promigas</b>	4 de marzo de 2013 a la fecha	PROMIGAS



## b) Perfil de los miembros del Directorio

### 1. Miembros Titulares:

#### **GLORIA ASTRID ÁLVAREZ HERNÁNDEZ** **PRESIDENTE GEB S.A ESP**

Ingeniera civil de la Universidad Javeriana, con especialización en ingeniería ambientes y MA de la Universidad de Ohio. Ha sido consultora con amplia experiencia en la asesoría estratégica a empresas nacionales e internacionales. En los últimos años se ha dedicado a trabajar en proyectos off-shore en el sector de hidrocarburos y de abastecimiento estratégico, de manera complementaria con su apoyo permanente en los temas sociales a la Fundación Servicio Juvenil del Padre Javier de Niccoló.

#### **DIANA MARGARITA VIVAS MUNAR** **VICEPRESIDENTE JURÍDICA, DE REGULACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE GEB**

Abogada de la Universidad del Rosario de Colombia y especialista en Gestión Pública. Actualmente, se desempeña como Vicepresidente Jurídica, de Regulación y Cumplimiento del Grupo Energía Bogotá S.A.ESP, anteriormente se ha desempeñado como Secretaria General del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como consultora independiente en temas de derecho constitucional, contractual, financiero y público, reorganización y rediseño de entidades y asesoría en temas presupuestales. Asimismo, cuenta con experiencia en el sector energético, tales como: asesoría técnica jurídica en temas presupuestales, de derecho económico, administrativo, contractual y de regalías en la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

#### **FELIPE CASTILLA CANALES** **VICEPRESIDENTE FINANCIERO DE GEB S.A. ESP**

Ingeniero Civil de la Universidad de los Andes de Colombia, cuenta con un Máster de Ciencia de la Universidad de

Illinois en Urbana- Campaign. Asimismo, es Especialista en Finanzas de EAFIT. Se ha desempeñado como Vicepresidente Financiero de Contour Global Latinoamérica y Vicepresidente Financiero de la Refinería de Cartagena (Reficar).

#### **BERNARDO NOREÑA OCAMPO** **PRESIDENTE DE CORFICOLOMBIANA**

Economista egresado de la Universidad Javeriana de Colombia, cuenta con un MBA de University of Notre Dame, de Estados Unidos. Actualmente se desempeña como Presidente de la Corporación Financiera Colombiana (Corficolombiana). Trabajó en el Citibank durante 19 años ocupando diferentes cargos como Country Manager, Country Head Banca Corporativa y Head Finanzas Corporativas, entre otros, desempeñando como último cargo el de Presidente de Citibank Colombia. Asimismo, fue Presidente de la Junta Directiva del Consejo de Empresas Americanas que agrupa a las 120 empresas americanas más importantes con presencia en Colombia. Por dos años fue Vicepresidente de la Junta de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia y de la Cámara de Comercio Colombo Americana – Amcham.

#### **ANTONIO CELIA MARTÍNEZ APARICIO** **PRESIDENTE DE PROMIGAS**

Ingeniero del Worcester Polytechnic Institute de Worcester, Massachusetts, con estudios de posgrado en M.I.T., en la Universidad de los Andes de Colombia y Wharton Business School, en la Universidad de Pensilvania. Actualmente, es Presidente de Promigas. Su gestión ha permitido su crecimiento y consolidación como holding de energía con un portafolio de inversiones de 12 compañías en los sectores de transporte y distribución de gas natural, telecomunicaciones y distribución y comercialización de energía eléctrica, con inversiones en Colombia, Perú y Panamá. Asimismo, es miembro

de juntas directivas de gremios como Naturgas, y de la Asociación Nacional de Empresarios e Industriales de Colombia -ANDI-, ha sido miembro del consejo de asesores del Fondo de Inversión para la Paz, de las juntas directivas de la Bolsa de Valores de Colombia y de importantes compañías tanto del sector gas como de otros sectores. Partícipe de iniciativas de carácter social como la creación de la Fundación Promigas, entre otros.

**LUIS ERNESTO MEJÍA CASTRO**  
**INDEPENDIENTE**

Abogado de la Universidad de San Buenaventura de Cali - Colombia, con estudios completos de Magíster en Administración de Empresas de la Universidad ICESI, actualmente es Miembro Principal de las Juntas Directivas de Isagen S.A. E.S.P., Mac Johnson Controls Colombia S.A.S, Tecnoquímicas S.A., Carvajal S.A. y Promigas S.A. E.S.P., también participa adicionalmente en el Concejo Superior de la Universidad ICESI. Ha sido miembro de las juntas directivas de Ecopetrol, Ecogas, Mac, Coéxito, Smurfit Kappa Cartón de Colombia, Isa y la Fundación WWB Colombia, entre otras. Asimismo, ha desempeñado los cargos de Ministro de Minas y Energía; Viceministro de Hidrocarburos y Minas; Gerente General, Vicepresidente Administrativo y Gerente Comercial y Financiero de MAC. También, consultor independiente.

**2. Miembros Alternos:**

**JAIME ALFONSO ORJUELA VÉLEZ**  
**PRESIDENTE (E) DE TGI**

Ingeniero eléctrico de la Universidad de la Salle de Colombia, Magister en Ciencias en Economía de la Universidad Federal do Rio de Janeiro. Actualmente se desempeña como Presidente encargado de la empresa TGI. Ha sido miembro de junta directiva en varias de las empresas del Grupo Energía Bogotá, como en Empresa de Energía de Cundinamarca, CONTUGAS

(Perú) y TRECSA (Guatemala). También ha sido parte de la directiva del Centro de Investigación y Desarrollo del Sector Eléctrico ("CIDET"). En el sector de energía en Colombia se ha desempeñado como coordinador del grupo de planeamiento de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME), y en áreas de planificación y regulación en empresas como Gas Natural Fenosa y la Electrificadora del Meta, entre otras.

**LEONEL MAURICIO VERA MALDONADO**  
**VICEPRESIDENTE DE CONSTRUCCIÓN – TGI S.A. ESP**

Ingeniero civil de la Universidad La Gran Colombia con maestría en gestión ambiental para el desarrollo sostenible de la Pontificia Universidad Javeriana, y formación en proyectos de la Universidad de los Andes; certificado en PMP del Project Management Institute, formación en abastecimiento estratégico de la Universidad de los Andes y certificado PSCM del Centro de Comercio Internacional. Cuenta con experiencia de más de 20 años en el área de proyectos de infraestructura en los sectores petrolero, energía, vial, agua potable y saneamiento básico.

**CAMILA MERIZALDE ARICO**  
**DIRECTORA DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y FILIALES – GEB S.A. ESP**

Abogada de la Universidad de La Sabana de Colombia, especialista en Derecho Comercial de La Pontificia Universidad Javeriana y en Legislación Financiera de la Universidad de Los Andes. Actualmente, desempeña el cargo de Directora de Asuntos Societarios y Filiales de la Empresa de Energía de Bogotá. Se desempeñó como Secretaria del Consejo Directivo del Fondo Adaptación siendo la responsable de la convocatoria, elaboración de actas, seguimiento de los compromisos y aprobación de las Resoluciones expedidas por dicho órgano, así como Coordinadora



de Grupo en Asuntos Legales en la Dirección General del Crédito Público.

**JULIO HERNANDO ALARCÓN VELASCO**  
**(GERENTE DE CONTABILIDAD E IMPUESTOS –**  
**GEB S.A. ESP**

Contador Público de la Universidad Santo Tomás de Colombia, especialista Tributario de la Universidad Santo Tomás, en Finanzas de la Universidad de Los Andes. Actualmente, se desempeña como Gerente de Contabilidad e Impuestos en la Empresa de Energía de Bogotá. Cuenta con más de 15 años de experiencia en dirección de áreas contables y de impuestos, amplios conocimientos en Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF –, manejo corporativo de áreas contables y tributarias. Líder en procesos de convergencia a las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF –. Líder funcional en manejo de módulos financieros del ERP SAP.

**GUSTAVO RAMÍREZ GALINDO**  
**VICEPRESIDENTE DE INVERSIONES DE**  
**CORFICOLOMBIANA**

Ingeniero Eléctrico de la Universidad de los Andes de Bogotá, magíster en Economía de la Universidad de los Andes de Bogotá. Actualmente, se desempeña como Vicepresidente de Inversiones en la Corporación Financiera Colombiana. Se desempeñó como Director de Proyectos de Infraestructura y desde enero de 2000 hasta setiembre de 2008 fue Vicepresidente Ejecutivo de Banca de Inversión donde ejecutó numerosas transacciones de financiamiento en Colombia y el exterior. En el sector de

infraestructura ha participado en la adquisición y financiación de empresas y proyectos de energía eléctrica, gas, telecomunicaciones y transporte.

**AQUILES MERCADO GONZÁLEZ**  
**VICEPRESIDENTE FINANCIERO Y**  
**ADMINISTRATIVO – PROMIGAS**

Administrador de Empresas de la Universidad el Norte, Barranquilla, con especialización en Administración Financiera de Maastricht School of Management, Holanda, y MBA de la Universidad de los Andes, Bogotá. Miembro actual de juntas directivas de varias empresas donde Promigas tiene inversiones: Gases de Occidente, Surtigas, Gases del Caribe, Compañía Energética de Occidente y Transoriente. Miembro independiente de las juntas directivas de la Organización Olímpica y la Financiera Dann Regional. Desempeñó los cargos de Gerente de Planeación Financiera, Gerente de Inversiones y Vicepresidente de Inversiones.

**RODOLFO ENRIQUE ANAYA ABELLO**  
**VICEPRESIDENTE DE DISTRIBUCIÓN DE**  
**PROMIGAS**

Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, cuenta con un MBA Executive de la Universidad de los Andes Bogotá, Colombia. Actualmente se desempeña como Vice Presidente Administrativo de Promigas. Adicionalmente, es Miembro de las siguientes Juntas Directivas: (i) Sector de distribución de gas: Gases del Caribe,



Gases de Occidente y Surtigas, (ii) Sector de transporte de datos: Promitel (ii) Sector de distribución de electricidad: Luz del Sur, Lima (Perú), Compañía Eléctrica de Occidente, CEO y (iv) en el Sector de combustible: Terpel, Gazel.

c) Cambios en el Directorio durante el ejercicio

Al 1° de enero de 2017 el Directorio estaba integrado de la siguiente manera:

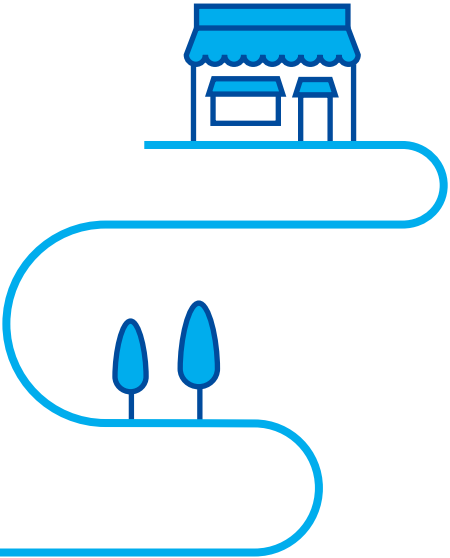
	PRINCIPALES	ALTERNOS
GEB	Gloria Astrid Álvarez Hernández	Fabiola Leal Castro
GEB	Julián Antonio García Salcedo	Leonel Mauricio Vera Maldonado
GEB	Diana Margarita Vivas Munar	Camila Merizalde Arico
GEB	Felipe Castilla Canales	Julio Hernando Alarcón Velasco
PROMIGAS	Bernardo Noreña Ocampo	Gustavo Ramírez Galindo
PROMIGAS	Antonio Celia Martínez Aparicio	Aquiles Mercado González
PROMIGAS	Luis Ernesto Mejía Castro	Rodolfo Enrique Anaya Abello

Posteriormente en el mes de agosto de 2017 el señor Julián Antonio García Salcedo, quien se desempeñaba como Director Titular presentó su renuncia al cargo, quedando vacante dicha posición. Asimismo, un mes después, mediante Junta General de Accionistas de fecha 20 de setiembre de

2017 se aprobó revocar del cargo de Director Alterno a la señora Fabiola Leal Castro, y nombrar en su reemplazo al señor Jaime Alfonso Orjuela Vélez.

En dicho contexto, a partir del 20 de setiembre de 2017 el Directorio quedó conformado de la siguiente manera:

	PRINCIPALES	ALTERNOS
GEB	Gloria Astrid Álvarez Hernández	Jaime Alfonso Orjuela Vélez
GEB	Vacante	Leonel Mauricio Vera Maldonado
GEB	Diana Margarita Vivas Munar	Camila Merizalde Arico
GEB	Felipe Castilla Canales	Julio Hernando Alarcón Velasco
PROMIGAS	Bernardo Noreña Ocampo	Gustavo Ramírez Galindo
PROMIGAS	Antonio Celia Martínez Aparicio	Aquiles Mercado González
PROMIGAS	Luis Ernesto Mejía Castro	Rodolfo Enrique Anaya Abello





#### d) Políticas aprobadas por el Directorio durante el año 2017

Durante el periodo 2017 se aprobaron las siguientes Políticas:

- **POLÍTICA FINANCIERA**

La cual tiene como objeto definir los lineamientos y actuaciones generales que deben establecerse en los procedimientos de contabilidad, gestión tributaria, tesorería, planeación financiera y relación con el inversionista, bajo las premisas de integridad, control, gestión de riesgos y comunicación estratégica. Esta política se aprobó en sesión de fecha 25 de agosto de 2017.

- **POLÍTICA DE GOBIERNO CORPORATIVO**

La cual establece los principios, lineamientos y objetivos generales, con base en los cuales se estructura el sistema de gobierno corporativo y cuyo propósito es establecer los compromisos generales con buenas prácticas de Gobierno Corporativo de las empresas del GEB. Esta política se aprobó en sesión del 23 de junio de 2017.

- **POLÍTICA DE CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN**

La cual tiene por objeto: (i) la adopción y mantenimiento de un Sistema de Control Interno que permita el logro, de manera ordenada y eficiente, de los objetivos, gestión y resultados de las empresas del Grupo, (ii) la promoción y consolidación de una cultura ética basada en los valores corporativos y (iii) el establecimiento de lineamientos que permitan identificar, detectar, evaluar, mitigar, monitorear, investigar, prevenir y corregir los riesgos de fraude y corrupción que puedan presentarse al interior de las empresa que forman parte del Grupo; aprobada en sesión de fecha 25 de agosto de 2017.

- **POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**

La cual tiene como fin establecer los compromisos que contribuirán a con una mejora continua y transformación positiva del entorno, generando confianza frente a sus grupos de interés; dicha Política fue aprobada en la sesión de fecha 25 de agosto de 2017.

#### e) Proceso de nombramiento de los miembros del Directorio

Según lo establecido en el Estatuto Social y el Reglamento de Junta General de Accionistas, los miembros del Directorio son nombrados por la Junta General de Accionistas.

Al practicarse la elección del Directorio por la Junta General de Accionistas, cada acción da derecho a tantos votos como directores deben elegirse y cada accionista puede acumular sus votos a favor de una sola persona o distribuirlos entre varias. Se deberá realizar una votación separada conforme a las reglas de este artículo para la elección de los directores titulares, alternos o suplentes. EPH tendrá el derecho de elegir cuatro (4) de los miembros con sus respectivos alternos y Promigas tendrá el derecho de elegir tres (3) de los miembros con sus respectivos alternos.

Lo anterior, siempre y cuando a través de las acciones Clase A y Clase B: (i) EPH y/o sus afiliadas mantengan una participación accionaria del sesenta por ciento (60%); y (ii) Promigas y/o sus afiliadas mantengan una participación accionaria del cuarenta por ciento (40%).

#### f) Política de remuneración del Directorio

Según lo establecido en el artículo 40° de los Estatutos Sociales, la Junta General de Accionistas es el órgano corporativo

competente para fijar las asignaciones de los Directores, previa recomendación del Directorio y del estudio del respectivo Comité.

**g) Remuneración del Directorio (monto por sesión y monto total pagado durante el ejercicio 2017)**

Mediante Junta General de Accionistas de fecha 17 de mayo de 2011, se aprobaron los honorarios del Directorio de la Sociedad (miembros titulares o alternos) que participen en cada sesión de Directorio por un importe de USD 800.00 (Ochocientos con 00/100 Dólares Americanos) por cada participación. Monto Neto después del descuento de impuestos.

En línea con lo anterior, la compañía pagó el importe de USD 800.00 a los Directores que participaron en las sesiones de Directorio que se celebraron durante el ejercicio 2017.

En suma, se pagó un importe total de USD 61,600 (Sesenta y Un Mil Seiscientos y 00/100 Dólares Americanos).

**h) Remuneración del Comité de Auditoría (monto por sesión y monto total pagado durante el ejercicio 2017)**

Mediante Junta General de Accionistas de fecha 17 de mayo de 2011, se aprobaron los honorarios del Comité de Auditoría y Riesgos de la Sociedad (miembros titulares o alternos) que participen en cada sesión por un importe de USD 400.00 (Cuatrocientos y 00/100 Dólares Americanos) por cada participación. Monto Neto después del descuento de impuestos.

En línea con lo anterior, la compañía pagó el importe de USD 400.00 al miembro independiente del Comité de Auditoría y Riesgos que participó en las sesiones que se celebraron durante el ejercicio 2017.

En suma, se pagó un importe total de USD 1,600 (Mil Seiscientos y 00/100 Dólares Americanos).

**i) Quórum del Directorio**

De conformidad con el artículo 54 de los Estatutos Sociales, para que pueda sesionar el Directorio, se requiere la asistencia de, por lo menos cinco (5) miembros, de los cuales por lo menos tres (3) miembros deben ser los designados por EPH. La sola presencia en la sesión del Directorio del miembro titular implica, necesariamente el impedimento del respectivo miembro alterno para votar en la misma.

Asimismo, según el artículo 57 de los Estatutos Sociales, los acuerdos del Directorio se tomarán por acuerdo de, por lo menos, cuatro (4) Directores, salvo los asuntos establecidos en el artículo 61, los cuales requieren el voto favorable de por lo menos cinco (5) miembros del Directorio, de los cuales por lo menos tres (3) miembros deben ser de los designados por EPH. Estos asuntos son:

- a. Delegación permanente o temporal de alguna facultad del Directorio y la designación del director o directores (titulares, alternos o suplentes) que hayan de ejercer tal delegación, la cual surte efecto desde la inscripción registral del acuerdo respectivo.
- b. Concesión de créditos o préstamos por la Sociedad a cualquier director, gerente, apoderado de la Sociedad o de otras sociedades vinculadas a la Sociedad, así como a sus cónyuges, ascendientes, descendientes y parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- c. Cualquier decisión que implique la celebración de acuerdos de la Sociedad con un accionista o con una empresa afiliada de un accionista, dejando expresa constancia que tal acuerdo deberá ser necesariamente



celebrado en términos y condiciones que generalmente son aplicables en transacciones entre partes no relacionadas. Se exceptúa de aprobación previa aquellas operaciones entre vinculadas con relación a transacciones de bienes cuyo monto sea hasta por USD \$50.000,00 (Cincuenta Mil y 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América).

- d. Cualquier decisión de la Sociedad que implique incurrir en deudas con terceros, así como celebrar actos, contratos y actos jurídicos por importes que excedan los USD \$15'000,000.00 (Quince Millones de Dólares y 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América).
- e. La aprobación de la adquisición de otra empresa.
- f. Cualquier decisión vinculada a las materias que requieren de una súper mayoría de la junta, según lo indicado en el segundo inciso del artículo 41 del Estatuto Social.

#### j) Datos de asistencia a las reuniones del Directorio y sus Comités

Durante el año 2017, se llevaron a cabo 12 sesiones ordinarias del Directorio, el promedio de asistencia de los miembros del Directorio fue cerca del 100%, y en todas las sesiones se alcanzó un Quorum del 100%.

#### k) Presidente del Directorio

En la sesión del 11 de febrero de 2016, se designó como presidente del Directorio a la Dra. Gloria Astrid Álvarez Hernández, quien de acuerdo al artículo 7° del Reglamento del Directorio tiene las siguientes funciones:

- Procurar que el Directorio fije e implemente eficientemente la dirección estratégica de la Sociedad

- Impulsar la acción de gobierno de la Sociedad, actuando como enlace entre los accionistas y el Directorio
- Planificar el funcionamiento del Directorio mediante el establecimiento de un plan anual de trabajo, con base en el que le sea propuesto por la Administración
- Presidir las reuniones y manejar los debates
- Velar por la ejecución de los acuerdos del Directorio y efectuar el seguimiento de sus encargos y decisiones
- Monitorear la participación activa de los miembros del Directorio
- Autorizar la presencia de funcionarios de la Sociedad o invitados especiales en la sesión para la deliberación de asuntos específicos
- Mantener constante comunicación con el Director General de la Sociedad a fin de monitorear el cumplimiento de los compromisos y acuerdos contraídos

#### l) Secretario del Directorio

De conformidad con el artículo 68 de los Estatutos Sociales, la Sociedad tendrá un Director Legal y un Director de Regulación, Sostenibilidad y Comunicaciones. El Director Legal o quien haga sus veces ejercerá como Secretario en las sesiones del Directorio, y se encargará de las funciones protocolares de la Sociedad, de llevar los libros y registros requeridos por la ley y el Estatuto Social, comunicar las convocatorias de los organismos sociales, ejercer el testado de los actos y documentos internos y cumplir con las tareas que se le encomienden por el Directorio y el Gerente General.

De conformidad con el artículo 8 del Reglamento del Directorio, el Secretario del Directorio tiene las siguientes funciones:

- Hacer la convocatoria a las reuniones, de acuerdo con el cronograma anual

del Directorio y el correspondiente plan anual de trabajo, así como la convocatoria a las extraordinarias de conformidad con lo establecido en el Estatuto de la Sociedad y la Ley General de Sociedades.

- Elaborar el orden del día de los asuntos que serán tratados en la sesión, y remitirlo junto con los documentos que sustenten los diversos puntos incluidos en el mismo, con anticipación no menor a cinco (5) días calendario a la fecha de reunión.
- Verificar el quórum de cada sesión.
- Levantar las actas de las sesiones del Directorio, someterlas a aprobación en la siguiente sesión, en caso de ser aprobadas, firmarlas conjuntamente con el Presidente y consignarlas en el libro respectivo, que quedará bajo su responsabilidad.
- Hacer seguimiento a los acuerdos y compromisos tomados en las sesiones del Directorio.
- Conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones, y dar fe de los acuerdos de los órganos sociales.
- Velar por la legalidad formal de las actuaciones del Directorio y garantizar que sus procedimientos y reglas de gobierno sean respetados y regularmente revisados, de acuerdo con lo previsto en el Estatuto y demás normativa interna de la Sociedad.

#### **m) Relaciones del Directorio con el Auditor Externo, analistas financieros, bancas de inversión y agencias de calificación**

Durante el año 2017 en cumplimiento de sus responsabilidades, el Directorio interactuó con el auditor externo, para abordar el tema relacionado con su opinión sobre los estados financieros

presentados en la Junta General de Accionistas de 2017.

#### **n) Asesoramiento externo recibido por el Directorio**

El Directorio cuenta con el apoyo de expertos cuando lo considera necesario, en estos casos, puede solicitar la contratación de un experto idóneo e independiente. En el ejercicio de este derecho, El Directorio de Cálidda interactuó con expertos externos durante 2017, en los siguientes temas:

- i. Autoevaluación miembros de Directorio
- ii. Estrategia Corporativa

#### **o) Metodología del manejo de la información del Directorio**

La información a la que acceden los miembros del Directorio está sujeta al deber de confidencialidad y al reconocimiento que todas sus actuaciones y decisiones deben realizarse en interés de la compañía y de todos los accionistas, conforme el régimen legal peruano. Las disposiciones sobre información confidencial y privilegiada del Directorio se establecen en el Reglamento del Directorio.

#### **p) Actividades de los Comités del Directorio**

El Directorio de Cálidda cuenta con 3 comités de apoyo para el cumplimiento de sus funciones en materia de: Auditoría y Riesgos, Compensaciones y Financiero y de Inversiones. A continuación, se detalla su conformación y principales funciones.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS

El Comité de Auditoría y Riesgos, se encuentra conformado por 3 Miembros Titulares y 3 Miembros Alternos, según lo detallado a continuación:

MIEMBROS TITULARES	MIEMBROS ALTERNOS	ACCIONISTA
Gloria Astrid Álvarez Hernández	Jaime Alfonso Orjuela Vélez	GEB
Felipe Castilla Canales	Julio Hernando Alarcón Velasco	GEB
Gustavo Ramírez Galindo	Aquiles Mercado González	PROMIGAS

Las principales funciones del Comité de Auditoría y Riesgos son las siguientes:

1. Hacer seguimiento al cumplimiento del plan anual de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad considerando la priorización de acuerdo con los riesgos significativos.
2. Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la Ley.
3. Revisar los estados financieros de cierre de ejercicio, antes de ser presentados a consideración del Directorio y de la Junta General de Accionistas.
4. Conocer los procedimientos de control y revelación de la información financiera y asegurar que sea presentada en forma adecuada.

5. Recomendar al Directorio la matriz de riesgo de la sociedad.
6. Supervisar e informar periódicamente al Directorio sobre la aplicación efectiva de la matriz de riesgos de la sociedad, para que los principales riesgos financieros y no financieros, en balance y fuera de balance, se identifiquen, gestionen y se den a conocer al Directorio adecuadamente.
7. Evaluar e informar al Directorio de la Sociedad sobre los posibles conflictos de interés que se generen entre ésta y sus Administradores y vinculados, y recomendar las medidas a adelantar para su administración y manejo.

Las demás funciones establecidas en el reglamento de Comité y asignadas por la ley y el Directorio.

En el año 2017 dicho comité tiene un cumplimiento de normas de gobierno corporativo del 100%.

### COMITÉ DE COMPENSACIONES

El Comité de Compensaciones, se encuentra conformado por 3 Miembros Titulares y 3 Miembros Alternos, según se detalla a continuación:

MIEMBROS TITULARES	MIEMBROS ALTERNOS	ACCIONISTA
Gloria Astrid Álvarez Hernández	Jaime Alfonso Orjuela Vélez	GEB
Diana Margarita Vivas Munar	Camila Merizalde Arico	GEB
Rodolfo Enrique Anaya Abello	Aquiles Mercado González	PROMIGAS

Las principales funciones del Comité de Compensaciones son:

1. Revisar y realizar recomendaciones a las políticas de personal y los parámetros de remuneración.
2. Hacer recomendaciones al Directorio para el nombramiento y retiro del Gerente General.
3. Recomendar al Directorio las facultades, obligaciones, remuneraciones y gratificaciones, si lo considera procedente para el Gerente General, así como limitar y revocar las facultades que anteriormente le hubiera conferido y establecer todas las reglas y reglamentos que crea necesarios para el buen servicio de la Sociedad.

4. Revisar periódicamente la estructura organizacional, a fin de garantizar su concordancia con las necesidades internas y su alineación con la estrategia corporativa.
5. Proponer la política de compensación y beneficios de la Compañía.

Las demás establecidas en el reglamento del Comité y las que le asignen en los Estatutos Sociales de la Empresa y el Reglamento del Directorio.

En el año 2017 dicho comité tiene un cumplimiento de normas de gobierno corporativo del 100%.

COMITÉ FINANCIERO Y DE INVERSIONES

El Comité Financiero y de Inversiones, se encuentra conformado por tres miembros titulares y sus respectivos alternos, según se detalla a continuación:

MIEMBROS TITULARES	MIEMBROS ALTERNOS	ACCIONISTA
Vacante	Leonel Mauricio Vera Maldonado	GEB
Felipe Castilla Canales	Julio Hernando Alarcón Velasco	GEB
Aquiles Mercado González	Rodolfo Enrique Anaya Abello	PROMIGAS

Las principales funciones del Comité Financiero y de Inversiones son las siguientes:

1. Recomendar las políticas de gestión financiera de la Compañía y efectuar el seguimiento a las mismas.
2. Recomendar las políticas de inversiones temporales de la Compañía, las cuales incluirán la administración de riesgos, así como recomendar al Directorio las políticas de administración y dirección de los negocios sociales como aprobación de inversiones, desinversiones u operaciones de todo tipo que puedan calificarse como estratégicas.
3. Recomendar la celebración de contratos de arrendamiento financiero al Directorio.
4. Recomendar y presentar ajustes y/o modificación a la política de inversiones temporales.
5. Recomendar las políticas financieras y contables de la Compañía, las cuales deberán abarcar al menos los siguientes temas: a) Inversiones

b) Endeudamiento c) Impacto en las variables macroeconómicas y entorno económico.

6. Las demás relacionadas con el propósito del Comité.

En el año 2017 dicho comité tiene un cumplimiento de normas de gobierno corporativo del 100%.

q) Información sobre la realización de los procesos de evaluación del Directorio, así como la síntesis de los resultados

La autoevaluación del Directorio para la vigencia 2017 se realizó con un asesor externo e independiente. Los componentes de la evaluación fueron: (i) Interacción entre el Directorio y la Administración; (ii) Dinámica y Operatividad, (iii) Cumplimiento de deberes del Directorio. (iv) Temas y Agenda (v) Roles del Directorio, (vi) Comités del Directorio y (vii) Interacción y relacionamiento Matriz -Filial.

Como resultado del proceso de autoevaluación se resalta un avance

significativo respecto a la vigencia 2016 en cada uno de sus componentes.

El informe correspondiente fue presentado en las sesiones del Comité de Compensaciones y del Directorio en el mes de enero de 2018.

## r) Conflictos de Interés y Operaciones con partes vinculadas

### CONFLICTOS DE INTERÉS

Las reglas para la administración de conflictos de interés se encuentran recogidas en el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y en el Reglamento del Directorio.

Los administradores y colaboradores deben informar aquellas situaciones que contengan un conflicto de interés tan pronto sean percibidas y antes de tomar cualquier decisión al jefe inmediato, al auditor interno o a quien haga sus veces o través de los mecanismos del canal ético.

De conformidad con el artículo 18 del Reglamento del Directorio en cumplimiento del deber de lealtad, los Directores deben informar al Directorio sobre la existencia de un conflicto de interés real o presunto y deberán abstenerse de actuar directa o indirectamente a través de personas vinculadas en situaciones de conflicto de interés, salvo con la autorización expresa de la Junta General de Accionistas, obtenida en los casos y de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Sociedades.

Adicionalmente, el Reglamento del Comité de Auditoría y Riesgos le asigna a este comité como función evaluar e informar al Directorio sobre los posibles conflictos de interés que se generen entre ésta, la administración y las filiales del Grupo Energía de Bogotá y recomendar las medidas a adelantar para su administración y manejo.

Durante el año 2017, se presentaron dos casos relacionados con conflicto de interés:

Un caso relacionado con conflicto de interés por parte de tres miembros del Directorio (Gustavo Ramirez, Aquiles Mercado y Rodolfo Anaya), quienes se abstuvieron en la aprobación para la firma de un Acuerdo de Entendimiento con la empresa PROMISOL (vinculada a PROMIGAS), el cual fue presentado en la sesión de Directorio del 25 de agosto del 2017.

El segundo caso relacionado a conflicto de interés por parte de tres miembros del Directorio (Gustavo Ramirez, Aquiles Mercado y Rodolfo Anaya), quienes se abstuvieron en la aprobación del inicio del proceso de contratación para Tubería y Accesorios de PE-AL-PE, toda vez que entre los proveedores a invitar se encontraban las empresas EXTRUCOL y METREX, cuyos accionistas son PROMIGAS y CORFICOLOMBIANA, este caso fue presentado también en la sesión de Directorio del 25 de agosto de 2017.

## s) Operaciones con partes vinculadas

El detalle de la información sobre las operaciones con partes vinculadas de las Empresas del Grupo Energía de Bogotá realizadas durante el año 2017, es revelado anualmente en las Notas a los Estados Financieros y en el informe de partes vinculadas del Comité de Auditoría y Riesgos de EEB S.A. ESP.

## t) Sistemas de gestión de riesgos y control interno de la sociedad

De conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Grupo Empresarial, el Modelo de Auditoría de las empresas del Grupo Energía Bogotá se fundamenta en tres líneas de defensa, las cuales tienen las siguientes características (i) Primera línea de defensa, ejercida por los colaboradores: permite





identificar y gestionar los riesgos (control – autocontrol) e implementar acciones correctivas para hacer frente a deficiencias de procesos y controles, (ii) Segunda línea de defensa: consiste en la función de supervisión y monitoreo de la eficacia de los controles de la primera línea, así como también la asesoría, acompañamiento, prevención, institucionalización, detección (investigación) y reacción, y la ejecución del programa de defensa corporativa que se ejerce a través de la Dirección de Cumplimiento del GEB S.A. ESP y de cada una de las empresas del GEB, y, (iii) Tercera línea de defensa: consiste en el aseguramiento independiente mediante actividades de auditoría externa e interna, así como el diseño, aseguramiento e implementación de planes de auditoría para procesos claves de la organización (Auditor de Grupo + Auditores Especializados).

El Sistema de gestión de riesgos de la compañía obedece a la Política de Control Interno, política adoptada de la casa matriz, y la Política de Gestión de Riesgos de Cálida aprobada en el 2015.

En dichas Políticas en la que se encuentran los lineamientos establecidos para proveer seguridad razonable sobre la administración y seguimiento a los riesgos empresariales, asegurar la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de la regulación, garantizar la salvaguarda de los activos y en general, apoyarla en la consecución de sus objetivos.

El mencionado sistema se basa en los principios de autocontrol, autorregulación, autogestión, efectividad y eficiencia.

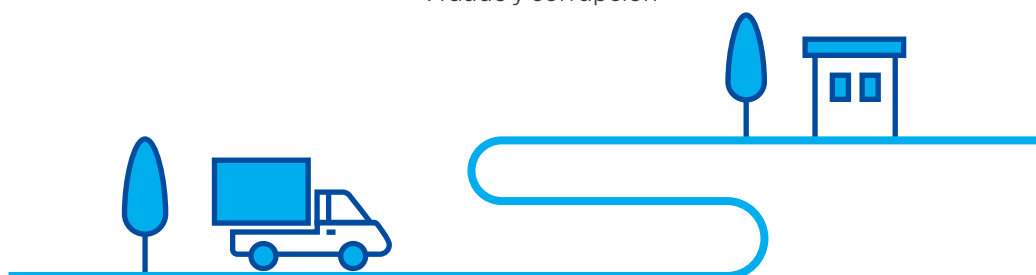
Asimismo, los responsables del Sistema de Control Interno en la empresa son: la Junta Directiva, la Alta Dirección y todos los colaboradores.

El 2017 como todos los años, se realizó una campaña de comunicación a través de la publicación de piezas gráficas con mensajes, conceptos, preguntas y respuestas relacionadas al Sistema de Control Interno, de modo tal que los responsables del Control Interno interioricen la importancia de definir e implementar controles en nuestros procesos y actividades diarias Política de riesgos y su aplicación durante el ejercicio.

La Política de Riesgos obedece a los lineamientos establecidos en la Política Macro de Responsabilidad Corporativa del Grupo Energía de Bogotá y aplica a todos sus procesos e inversiones accionarias con control.

Los riesgos más relevantes identificados en las matrices de riesgos y controles de nivel estratégico son:

- Debilidades en el relacionamiento con el regulador
- Cambios normativos regulatorios y/o tributarios que afectan el desempeño del negocio
- No conseguir lotes, terrenos y/o permisos de construcción
- Fraude y corrupción



# ANEXOS





# PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

El Reporte de Sostenibilidad 2017 de Cálidda ha sido elaborado teniendo en cuenta los pasos propuestos por los Estándares GRI.

## 1 REVISIÓN

- Se revisó el reporte 2016 y los documentos de gestión de la empresa.
- Se entrevistó a los Directores de área.

## 2 IDENTIFICACIÓN

- Se identificaron los impactos de sostenibilidad tomando en cuenta las entrevistas con los Directores y los documentos revisados.
- Se identificaron las expectativas de los grupos de interés a través de paneles, encuestas y entrevistas.

## 3 PRIORIZACIÓN

- Se evaluó la información de los temas a través de una metodología de análisis de riesgos y una estimación de la madurez de las expectativas de los grupos de interés.

## 4 VALIDACIÓN

- Los resultados de esta evaluación fueron validados con el área de Responsabilidad Corporativa.
- Se seleccionaron los temas a ser incluidos en el Reporte 2017.

Los temas materiales resultantes tras el análisis de materialidad fueron los siguientes:





# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO TEMÁTICO	PÁGINA	OMISIONES U OBSERVACIONES	ODS	PACTO MUNDIAL COP AVANZADO
GRI 101: Fundamentos	-	-	-	-	-
GRI 102: Indicadores generales	102-1: Nombre de la organización	9	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-2: Principales marcas, productos y servicios	77-84	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-3: Ubicación de la sede	126	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-4: Ubicación de las operaciones	13	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-5: Propiedad y forma jurídica	126	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-6: Mercados servidos	13, 77	-		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO TEMÁTICO	PÁGINA	OMISIONES U OBSERVACIONES	ODS	PACTO MUNDIAL COP AVANZADO
GRI 102: Indicadores generales	102-7: Tamaño de la organización: número de empleados	15	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-7: Tamaño de la organización: número de operaciones (plantas, canteras, proyectos, etc.)	13	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-7: Tamaño de la organización: ventas netas	15	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-7: Tamaño de la organización: capitalización total	92	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	66-67	-	8,10	Principio 6
GRI 102: Indicadores generales	102-9: Cadena de suministro	33-34	-		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO TEMÁTICO	PÁGINA	OMISIONES U OBSERVACIONES	ODS	PACTO MUNDIAL COP AVANZADO
GRI 102: Indicadores generales	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros	40	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-11: Principio o enfoque de precaución	50-51	-		Principios 7, 8, 9 y 10
GRI 102: Indicadores generales	102-12: Iniciativas externas	44-45	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-13: Afiliación a asociaciones	44-45	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	42	-	16	Principio 1
GRI 102: Indicadores generales	102-18: Estructura del gobierno corporativo	41	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-40: Lista de grupos de interés	28	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	68	-	8	Principio 3

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO TEMÁTICO	PÁGINA	OMISIONES U OBSERVACIONES	ODS	PACTO MUNDIAL COP AVANZADO
GRI 102: Indicadores generales	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	29	-	8	
GRI 102: Indicadores generales	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	29	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	31	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	9	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-46: Definición de los contenidos de los reportes y las coberturas del tema	116	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-47: Lista de temas materiales	117	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-48: Re expresión de la información	-	No se ha realizado re expresión alguna de información.		
GRI 102: Indicadores generales	102-49: Cambios en la elaboración de reportes	9	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-50: Periodo objeto del reporte	9	-		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO TEMÁTICO	PÁGINA	OMISIONES U OBSERVACIONES	ODS	PACTO MUNDIAL COP AVANZADO
GRI 102: Indicadores generales	102-51: Fecha del último reporte	9	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-52: Ciclo de elaboración de reportes	9	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el reporte	9	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI	9	-		
GRI 102: Indicadores generales	102-55: Índice de contenidos GRI	118- 125	--		
GRI 102: Indicadores generales	102-56: Verificación externa	9	-		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	118- 119	-		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	116- 117	-		Principios 1, 4, 5
GRI 103: Enfoque de gestión	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	10, 14, 22, 36, 48, 56, 64, 74, 86	-		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO TEMÁTICO	PÁGINA	OMISIONES U OBSERVACIONES	ODS	PACTO MUNDIAL COP AVANZADO
GRI 201: Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	32-33	-	8, 9	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	12	-	8, 9	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	33, 60-63	-	5, 9, 11	
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	34	-	8	
GRI 205: Anticorrupción	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	42	-	8	Principio 10
GRI 205: Anticorrupción	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	42	-	16	Principio 10
GRI 205: Anticorrupción	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	43	-	16	Principio 10
GRI 305: Emisiones	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	54-55	-	3, 12, 13, 14, 15	Principios 7, 8 y 9
GRI 305: Emisiones	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	54-55	-	3, 12, 13, 14, 15	Principios 7, 8 y 9



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO TEMÁTICO	PÁGINA	OMISIONES U OBSERVACIONES	ODS	PACTO MUNDIAL COP AVANZADO
Suplemento sectorial	OG6: Volumen de hidrocarburos venteado	55	-		
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	53	-	16	Principio 8
GRI 401: Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	67	-	5, 8, 10	Principio 6
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad	73	-	8	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	73	-	3, 8	
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	69	-	4, 5, 8, 10	Principio 6
GRI 404: Formación y enseñanza	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	69	-	8	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO TEMÁTICO	PÁGINA	OMISIONES U OBSERVACIONES	ODS	PACTO MUNDIAL COP AVANZADO
GRI 404: Formación y enseñanza	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	69	-	5, 8, 10	
GRI 413: Comunidades locales	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	58-59	-		Principio 1
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	34	-	5, 8, 16	Principio 2
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	19	-	12	
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	19	-	16	
GRI 419: Cumplimiento regulatorio socioeconómico	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	21	-	16	

**Cálidda**

**Gas Natural de Lima y Callao S.A.**

GRI102-1 | GRI102-5

Calle Morelli 150, Torre 2,  
Centro Comercial La Rambla, San Borja, Lima, Perú.

GRI102-3

Central telefónica: **611-7500**

Línea de Atención al Cliente: **614-9000**



## **Diseño**

B+A Estudio Gráfico

## **Fotografía**

Stock fotográfico Cálidda

Stock fotográfico EEB

## **Imprenta**







[www.calidda.com.pe](http://www.calidda.com.pe)