



Contugas
Grupo Energía Bogotá



INFORME DE GESTIÓN
SOSTENIBLE
2019



INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2019



Contacto

Contugas S.A.C (102-1)

Sede principal (102-3)

Jirón Doménico Morelli 150, Torre 2, piso 8
C.C La Rambla, San Borja

Te invitamos a enviar tus comentarios y opiniones a: (102-53)

Mauricio Restrepo Ospina
sostenibilidad@contugas.com.pe

Elaborado con la asesoría de
AC Sostenibilidad S.A.C.
www.acsostenibilidad.com

CONTENIDO



PRESENTACIÓN

- Carta a los accionistas y grupos de interés
- 2019 en cifras
- Acerca de este informe



¿QUIÉNES SOMOS?

Grupo Energía Bogotá
Contugas Perú
Principales resultados económicos



¿QUÉ HACEMOS?

- Nuestro negocio



¿CÓMO LO HACEMOS?

- Nuestra estrategia



MODELO DE SOSTENIBILIDAD

- Nuestra huella de sostenibilidad



HUELLA DE PROGRESO

- Desempeño superior
- Primero la vida
- Conciencia social
- Abastecimiento sostenible
- Gestión basada en la calidad y el buen servicio



HUELLA VERDE

- Conciencia ambiental
- Cumplimiento ambiental
- Programas ambientales



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

- Índice GRI



Presentación

1. Carta a los accionistas y grupos de interés

(102-14)

El año 2019 se caracterizó por ser un año de transformaciones importantes para la compañía, en el que cuidamos lo que más nos importa como organización: los seres humanos, la cultura, la confianza del mercado, generar valor para las comunidades a quienes llegamos con el gas natural y una gestión sostenible de los recursos, adoptando cambios estructurales mediante la aplicación de procedimientos más eficientes y estrictos para superar los objetivos trazados.

PRIMERO LA VIDA

Durante este año desde la operación de **Contugas** afianzamos el genuino interés por el bienestar y protección de nuestros colaboradores, contratistas y de la comunidad. Es así como en el 2019 no tuvimos accidentes de nuestra gente con cerca de un millón y medio de horas trabajadas; consecuente con esto, seguimos afianzando nuestro atributo cultural **Primero La Vida** el cual nos compromete con el enfoque “Visión Zero” de la AISS (Asociación Internacional de Seguridad Social) que pone el foco de nuestro cuidado en tres dimensiones: la seguridad, la salud y el bienestar en todos los niveles del trabajo. **El cuidado de la vida es nuestra prioridad.**

CONCIENCIA SOCIAL

Durante el 2019, a través de nuestro propósito de relacionamiento genuino, logramos consolidarnos como una empresa socialmente responsable, caracterizada por la conciencia con la que trabajamos de la mano de las comunidades por generar soluciones sostenibles que cuidan de la niñez peruana.

Nuestra gestión de **Conciencia Social** recibió un importante reconocimiento en 2019 a través de nuestro programa de valor compartido **NutriContugas**, que ganó el premio al mejor proyecto de sostenibilidad en los **X Premios Corresponsables**, celebrados en España, y en los cuales participaron más de 600 empresas de Iberoamérica.

DESEMPEÑO SUPERIOR

Un año más en el que como organización **estamos comprometidos con la impecabilidad, efectividad y rigurosidad de nuestros procedimientos.** Algunos de nuestros logros más destacados fueron:

- Una **cifra récord**, al superar las **60.000 conexiones residenciales**, lo que significa que el gas natural se está masificando



Astrid Álvarez - Presidenta Grupo Energía Bogotá



Paulo Bacci - Gerente General

con rapidez en toda la región, y cada vez más familias disfrutan de **un energético seguro y amigable con el medio ambiente.**

- Llevamos progreso a las zonas donde operamos, prestando un servicio

enmarcado en un **Desempeño Superior** que nos permite entregar lo mejor a nuestros clientes, cumpliendo con las metas y **excediendo los requerimientos** de las autoridades, al reducir el tiempo promedio de atención de emergencias.

Nos llena de orgullo y felicidad saber que ya son once años de objetivos cumplidos y dificultades superadas, pero sobre todo son once años de **vidas transformadas a través de la energía que distribuimos** desde que asumimos la tarea de ser la primera distribuidora de gas natural descentralizada de Perú.

Nos es grato presentarles por séptimo año consecutivo **nuestro informe de gestión sostenible**, el cual se basa en los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) y en el compromiso que hemos mantenido de informar con **claridad y transparencia** sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental a todos nuestros grupos de interés, siguiendo los lineamientos de nuestra Política Corporativa de Sostenibilidad y en cumplimiento a nuestros compromisos con el Pacto Mundial.

Gracias a nuestros grupos de interés que nos han brindado la confianza y a todos los colaboradores que a diario invierten su mejor energía para convertirla en buenas acciones y nos permiten seguir creciendo. Los invitamos a analizar con mayor detalle lo realizado durante este año en el presente **Informe de Gestión Sostenible 2019.**

Astrid Álvarez
Presidente Grupo Energía Bogotá

Paulo Bacci
Gerente General

Logros 2019

Cumplimos 11 años

Desde que iniciamos actividades como empresa, los cuales se han dado de manera ininterrumpida, lo que ha permitido consolidarnos en la región Ica como una empresa que distribuye y comercializa los beneficios del gas natural, logrando conectar a más hogares, comercios, industrias y grifos.



2. Cifras 2019



+ 82MM

En ventas netas



100%

De cumplimiento del Plan de Mantenimiento (PDT)



3er. Año CONSECUTIVO

De reducción de energía comprada



+ 61 mil

Clientes beneficiados por la distribución de gas natural



100%

De cumplimiento ambiental



0

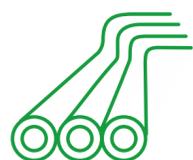
ACCIDENTES

En ventas netas



+ 8MM

En compras realizadas a proveedores locales



16,51 Km

De instalación de redes de conexión en la región Ica



+ 1 MM

De ahorro en la contratación de bienes y servicios para la empresa



0

PROVEEDORES

Con impactos ambientales negativos significativos



Contribución a

11 ODS



3. Acerca de este informe

(102-12) (102-50) (102-52) (102-53) (102-54)

Por séptimo año consecutivo, Contugas presenta su informe de gestión sostenible anual para el periodo 2019, el cual resume los resultados de su gestión económica, social y ambiental, y evidencia su compromiso con la sostenibilidad en la región Ica y la ciudad de Lima.

Este informe se desarrolló en conformidad con la opción Esencial de los Estándares de la Global Reporting Initiative, considerando las pautas para la publicación de las comunicaciones de Progreso del Pacto Mundial, una iniciativa global en la que Contugas participa desde el 2010.

Para la elaboración del presente informe se han tomado en cuenta los siguientes lineamientos:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Norma ISO 26000

- Política Corporativa de Sostenibilidad
- Principios del Pacto Global

En este sentido, los indicadores que se reportan en este documento son el reflejo del análisis de materialidad particulares a la gestión de la empresa durante el año 2019 en la región Ica y la ciudad de Lima. El proceso de elaboración de este informe fue liderado por la Gerencia Legal y de Relaciones Institucionales.

En caso de duda o consulta sobre este documento, las personas interesadas pueden comunicarse con Mauricio Restrepo Ospina al correo: sostenibilidad@contugas.com.pe

El Informe de Gestión Sostenible 2019 y las ediciones anteriores están disponibles en: www.contugas.com.pe

3.1. Materialidad

Este Informe de Gestión Sostenible muestra los resultados de la gestión de acuerdo con los temas materiales identificados que permitieron determinar los puntos importantes para la gestión sostenible de la empresa en el ámbito económico, social y ambiental. Para la definición de dichos temas se realizó un proceso de diálogo con grupos de interés y se consideró la retroalimentación recibida por los líderes de la empresa.

3.2. Proceso del análisis de materialidad de 2019

IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

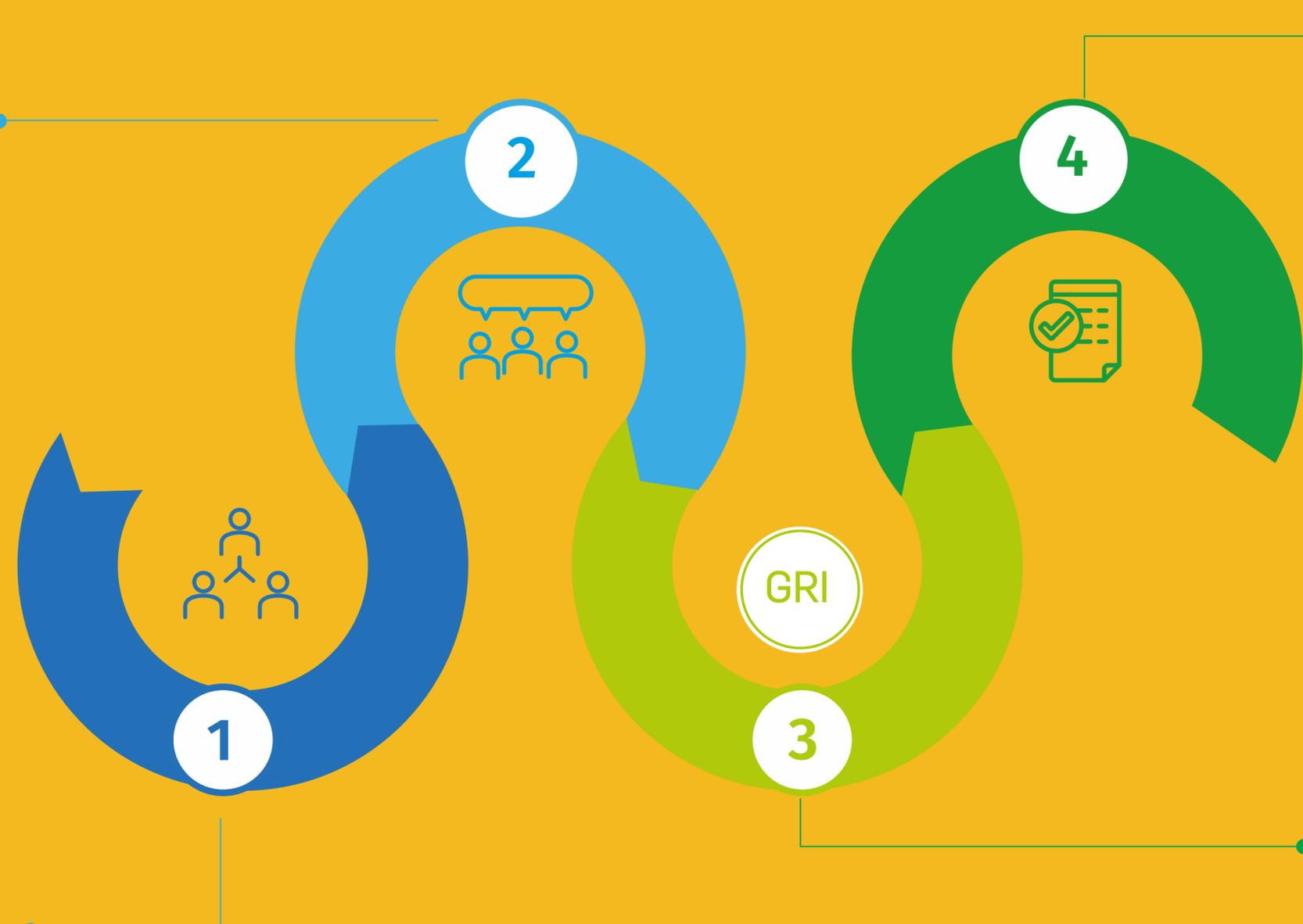
Se contó con la participación de 18 líderes de gestión interna de Contugas

Se identificaron los impactos positivos y negativos a nivel económico, social y ambiental según la estrategia del negocio

IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Colaboradores, líderes de opinión, autoridades, proveedores y clientes fueron encuestados

Se realizó un panel con representantes de los grupos de interés externos donde participaron 33 de sus miembros



VALIDACIÓN DE INDICADORES A REPORTAR

Validado por la subgerencia de Relaciones Institucionales

TEST DE MATERIALIDAD

Se definió la prioridad de las expectativas según el análisis de madurez y relevancia de los impactos

Se utilizó el principio de materialidad del GRI

3.3. Lista de aspectos materiales y cobertura

(102-44) (102-46) (102-47)

Se definieron trece temas materiales que corresponden a la gestión de Contugas y se estableció una relación entre los temas materiales y los indicadores del GRI. En ese sentido, se reportan 33 contenidos generales, 23 contenidos específicos y 6 contenidos propios del negocio.



TEMA MATERIAL



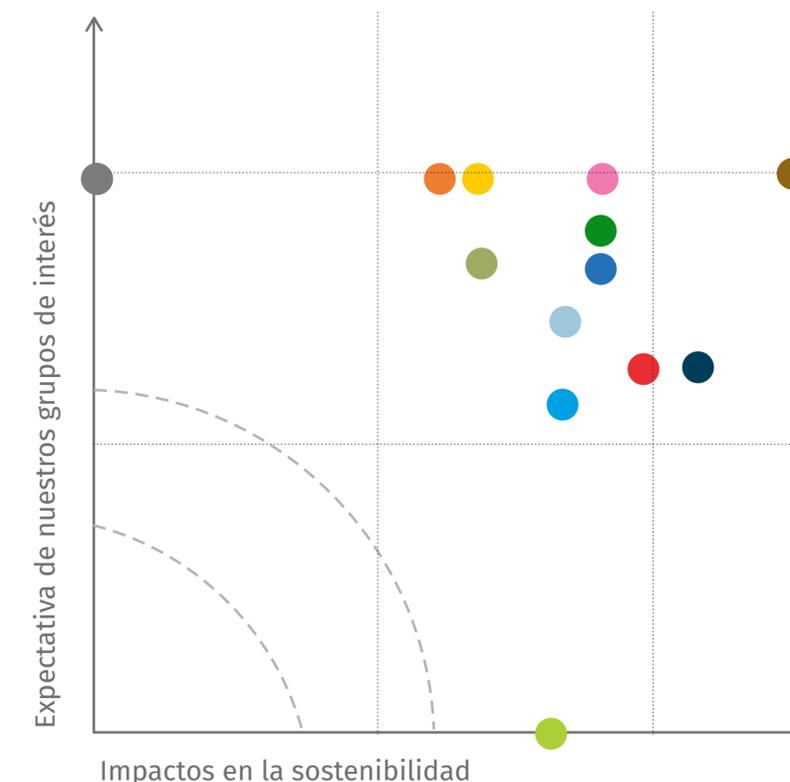
COBERTURA



GRUPO DE INTERÉS

TEMA MATERIAL	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
Desempeño económico	Interna y externa	Accionistas, autoridades, colaboradores, comunidad
Gobernanza y anticorrupción	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad
Cuidado del ambiente y gestión de personas	Externa	Comunidad, autoridades
Desarrollo integral de los colaboradores y clima laboral	Interna y externa	Colaboradores
Salud y seguridad	Interna y externa	Colaboradores, clientes
Gestión de riesgos e impactos sociales relacionados con la operación	Externa	Comunidad
Cumplimiento legal	Interna y externa	Accionistas, autoridades, comunidad
Relacionamiento genuino con los grupos de interés (comunidad, clientes y usuarios)	Externa	Comunidad, clientes, autoridades
Difusión de los beneficios económicos, ambientales y de seguridad del gas natural	Externa	Clientes y comunidad
Continuidad de las operaciones para la provisión del servicio	Interna y externa	Comunidad, clientes, autoridades, colaboradores y accionistas
Gestión con los clientes (generación de confianza, satisfacción, atención al cliente y precios del servicio)	Interna y externa	Colaboradores, clientes
Reputación	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes y comunidad
Gestión de la cadena de suministro (proveedores y contratistas para la planificación y optimización de procesos)	Interna y externa	Colaboradores y proveedores

3.4. Gráfico de materialidad



- Desempeño económico
- Desarrollo integral de los colaboradores y clima laboral
- Gestión de riesgos e impactos sociales relacionados con la operación
- Gestión con los clientes
- Cumplimiento legal
- Gobernanza y anticorrupción
- Cuidado del ambiente y gestión de riesgos
- Relacionamiento genuino con los grupos de interés
- Continuidad de las operaciones para la provisión del servicio
- Gestión de la cadena de suministro
- Difusión de los beneficios económicos, ambientales y de seguridad del gas natural
- Reputación
- Salud y seguridad



ConTogas

ConTogas
Grupo Energía Bogotá



**¿Quiénes
Somos?**

4. ¿Quiénes somos?

(102-1)

El Grupo Energía Bogotá (GEB) es una empresa multilatina líder con una estructura sólida y transparente basada en el buen gobierno corporativo, que presta servicios en los sectores de energía eléctrica y gas natural en Colombia, Perú, Guatemala y Brasil; enfocada en el crecimiento y desarrollo de grandes compañías en los territorios donde opera.

4.1. Grupo Energía Bogotá

(102-4) (102-7)

El Grupo Energía Bogotá ha recorrido un largo camino para posicionarse como uno de los principales conglomerados del sector energético. Las partes interesadas reconocen que la impecable reputación, el gran acervo de conocimientos y las valiosas experiencias adquiridas por el Grupo en el transcurso de dicho camino agregan valor a la gestión sostenible y rentable de sus negocios, entre los cuales se encuentran la transmisión, generación y distribución de energía eléctrica, y el transporte y distribución de gas natural, ya sea a través de empresas propias o mediante la participación en grandes compañías de ambos sectores.



GUATEMALA

- **Número 1** en transmisión de energía eléctrica con las empresas Transportadora de Centroamérica S.A. (Trecsa) y Eebis



COLOMBIA

- **Número 1** con TGI con el 54% de participación en el mercado
- **Número 2** en transmisión de electricidad, con GEB con el 18,4% de participación en el mercado



BRASIL

- 1.100 kilómetros de líneas de transmisión que llevan energía a la ciudad de Sao Paulo con la empresa Gebbras
- 1,35 del mercado en transmisión eléctrica



PERÚ

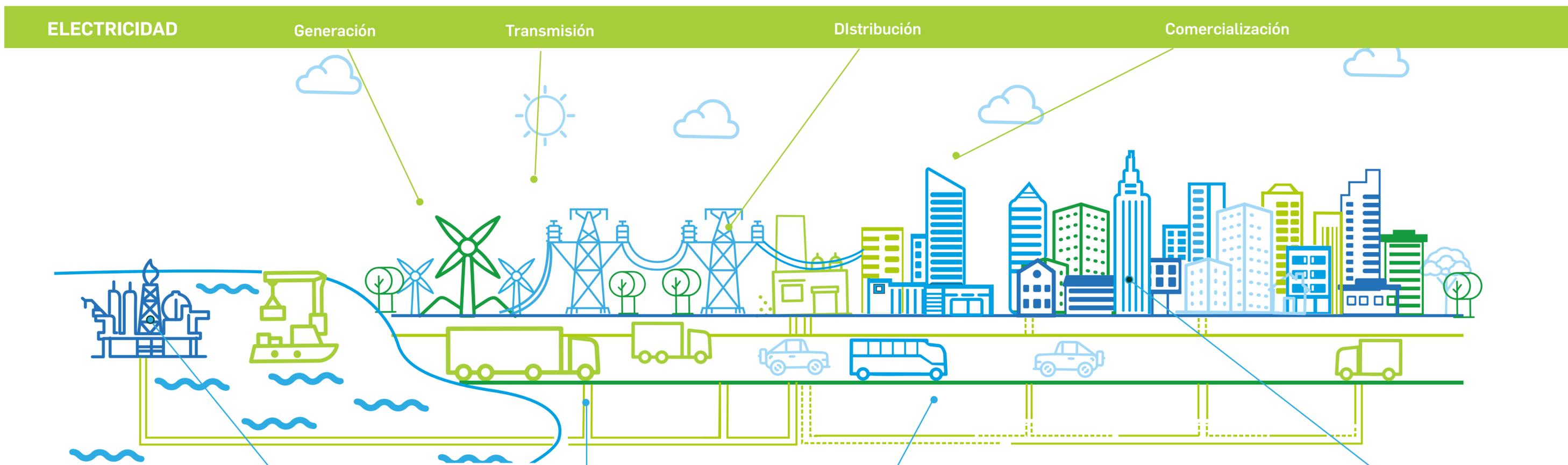
- **Número 1** en distribución de gas natural con sus empresas Cálidda y Contugas
- **Número 1** en transmisión de energía eléctrica, a través de su participación accionaria del 40% en ISA REP e ISA CTM



Con 123 años de historia,
el Grupo Energía Bogotá es líder del sector
 energía y gas natural en
 Latinoamérica.



* Empresas no controladas
 ** ARGO en proceso de adquisición



Estamos en toda la cadena energética (102-6)

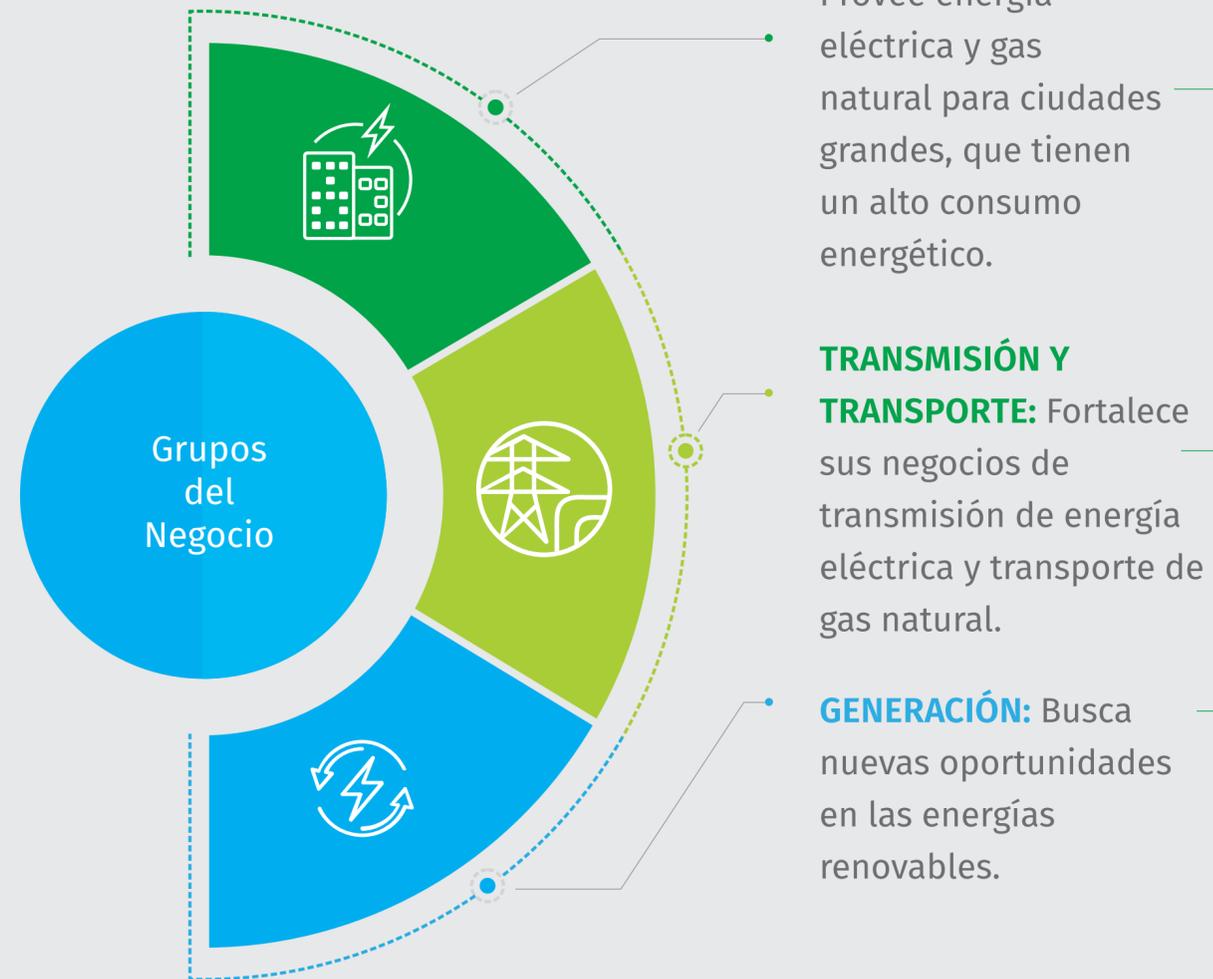
<p>Generación de energía eléctrica en Colombia</p> <p>Tenemos 20,2% del mercado en Colombia, con una participación accionaria del 51,5% en Emgesa*.</p> <p>emgesa</p>	<p>Generación de energía eléctrica en Perú</p> <p>Tenemos 38 megavatios de capacidad instalada con Perú Power.</p> <p>PERU POWER co.</p>	<p>Transmisión de energía en Colombia</p> <p>Con nuestro Negocio de Transmisión tenemos 20,3% del mercado.</p> <p>Grupo Energía Bogotá</p>	<p>Transmisión de energía en Perú</p> <p>Somos líderes del mercado con 66,6% a través de ISA REP* e ISA Transmantaro*, donde tenemos una participación accionaria del 40%.</p> <p>isa REP isa TRANSMANTARO</p>	<p>Transmisión de energía en Guatemala</p> <p>Somos líderes con 22,6% del mercado gracias a nuestras empresas Trecca y Eebis.</p> <p>Trecca GrupoEnergíaBogotá EEBIS GrupoEnergíaBogotá Guatemala</p>	<p>Transmisión de energía en Brasil</p> <p>Tenemos el 1,35% del mercado de transmisión eléctrica: 0,6 con Gebbras y 0,7% con Argo**.</p> <p>Gebbras GrupoEnergíaBogotá ARGO</p>	<p>Transporte de gas natural</p> <p>Con nuestra empresa TGI somos líderes en Colombia con el 54% del mercado. Además con 37,5% de los usuarios conectados de Colombia con Promigas.</p> <p>TGI GrupoEnergíaBogotá PROMIGAS</p>	<p>Distribución de energía en Colombia</p> <p>En Colombia tenemos 23,7% del mercado con nuestra participación accionaria del 51,5% y 16,2%, respectivamente, en Codensa* y EMSA*.</p> <p>EMSA ELECTRICIDAD DEL META S.A. ESP codensa</p>	<p>Distribución de energía en Perú</p> <p>IncurSIONamos en este negocio con la adquisición de ElectroDunas con el que tenemos el 4% del mercado, y de Cantalloc que se encarga de la comercialización.</p> <p>cantalloc ElectroDunas</p>	<p>Distribución de gas natural</p> <p>Con nuestras empresas Cálida y Contugas, en Perú, tenemos el 67,3% del mercado. En Colombia tenemos el 33,1% del mercado con nuestra participación del 25% en Vanti*.</p> <p>Contugas GrupoEnergíaBogotá Cálida GrupoEnergíaBogotá vanti Gas Natural</p>
---	--	---	---	---	---	--	--	--	---

(*) Empresas no controladas, (**) Empresas en proceso de adquisición

Grupos del negocio

(102-2)

El Grupo Energía Bogotá genera valor para sus grupos de interés a través de su nueva estrategia corporativa centrada en los grandes ejes de consumo:



DISTRIBUCIÓN: Provee energía eléctrica y gas natural para ciudades grandes, que tienen un alto consumo energético.

TRANSMISIÓN Y TRANSPORTE: Fortalece sus negocios de transmisión de energía eléctrica y transporte de gas natural.

GENERACIÓN: Busca nuevas oportunidades en las energías renovables.

3 Grupos estratégico de negocios

Infraestructura de distribución de energía eléctrica y gas natural en grandes ciudades con alto consumo energética.



Infraestructura para conectar las fuentes de generación de energía con los grandes centros de consumo y grandes usuarios a través de redes de transmisión de energía eléctrica y gasoductos.



Búsqueda de nuevas oportunidades en generación con fuentes renovables.



4.2. Contugas Perú

(102-2) (102-4) (102-6) (102-7)

Contugas, sus órganos corporativos y accionistas han adoptado medidas para la adecuada prestación de los servicios de distribución y comercialización de gas natural en la región Ica, en línea con las políticas corporativas y obligaciones regulatorias o contractuales aplicables, con lo cual espera seguir contribuyendo al desarrollo y crecimiento de las poblaciones que integran su zona de influencia.

En el año 2008, el Estado Peruano le entregó a Contugas la concesión para diseñar, construir y operar el sistema de distribución de gas natural por red de ductos en la región Ica. Hoy Contugas distribuye y comercializa los beneficios del gas natural a más de 60 mil hogares y lo seguirá haciendo durante el resto de los treinta años del permiso, el cual es renovable por otros treinta años más, divididos en periodos de diez años, de acuerdo con las políticas del país.



4.3. Principales resultados económicos

(201-1) (203-1) (102-7)

**Contugas alcanzó
USD 82'169.627**
en ventas netas
durante el año.
Además, se obtuvo
un capital social de
USD 110'144.139.

Contugas, mediante la consolidación de un negocio sólido y rentable, impulsa el crecimiento de sus zonas de operación lo cual mejora, a su vez, el desempeño económico y genera valor sostenible en el Perú.

Durante el 2019, el desempeño económico fue satisfactorio; se cumplieron las metas comerciales y operativas trazadas y los ingresos operacionales aumentaron en 3,15% frente al año anterior. Al cierre del año, Contugas obtuvo un Ebitda¹ de USD 27,29 millones, 63,7% superior al del 2018 (USD 16,67 millones).

Asimismo, la operación que genera Contugas alcanzó USD 82'169.627 en ventas netas durante el año. Además, se obtuvo un capital social de USD 110'144.139. La deuda a largo y corto plazo representó USD 373'143.747. Igualmente, otras cifras importantes fueron los activos totales con USD 420'010.728 y; por último, la cifra de los bienes de la

concesión, inmueble maquinaria y equipo e intangibles fue de USD 276'260.567 (incluye deterioro de activos por USD 51,66 MM).



¹Earnings Before Interests, Taxes, Depreciations and Amortizations; hace referencia a las ganancias de las compañías antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones. Es decir, se entiende como el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

Valor económico directo generado y distribuido

(201-1)

El valor económico generado en el año 2019, que luego es distribuido a sus grupos de interés y al país, es el siguiente:

Distribución del valor económico en el año 2019 (cifras en miles de dólares USD)

Valor económico directo creado	2019
Ingresos	82'169.627
Valor económico distribuido	85'972.573
Costos operativos *	53'427.054
Gastos administrativos, inversiones no estratégicas, depreciación y amortización, otros **	23'878.116
Retribución a colaboradores	7'858.031
Salarios y beneficios sociales	7'858.031
Gobierno	422.689
Pago de impuestos	422.689
Multas	0
Inversión social	386.683
Responsabilidad social ***	386.683
Valor económico retenido	(3'802.946)
Valor económico retenido (Ebitda)	27'292.013

* Costos y gastos administrativos extraídos de los estados de ganancias y pérdidas

** Amortización no incluye deterioro de activos por USD 51,66 MM

*** Incluye medioambiente y responsabilidad social



Contugas apunta a la solidez financiera bajo el lineamiento de políticas recomendadas por el Comité Financiero y de Inversiones bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas y Administración.

Política de Inversiones

Define los lineamientos para la evaluación y presentación de propuestas de inversión y la redefinición de las inversiones existentes. Asimismo, todas las acciones de Contugas se enmarcan en el Plan Estratégico Corporativo (PEC) y la Política de Inversiones del Grupo Energía Bogotá.

Política Financiera

Establece los lineamientos y actuaciones generales que deben establecerse en los procedimientos financieros aprobados por Contugas como empresa del Grupo Energía Bogotá.

Inversión en infraestructura de redes

(203-1)

En el 2019, Contugas instaló 16,51 Km de redes de conexión en la región Ica. A continuación, se presenta la inversión realizada por ciudad:

Inversión en infraestructura de redes



Estas inversiones han promovido la generación de impactos sociales positivos en las ciudades donde operamos: ahora las zonas cuentan con el servicio de gas natural, lo que genera valor para los hogares, mejora la calidad de vida, permite el ahorro y se obtiene un servicio continuo y seguro, entre otros beneficios. En lo que respecta a las redes externas, el impacto de dichas obras fue temporal; entre estos podemos mencionar: la generación de ruido, el cierre de calles, personal transitando, el paso de maquinarias, la generación de polvo y desmontes, etc.



El gas natural genera valor para los hogares y mejora la calidad de vida.



¿Qué Hacemos?

5. Nuestro negocio

(102-4) (102-6)

Contugas es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de gas natural para hogares, comercios, industrias y vehículos en Perú, específicamente en las localidades de Pisco, Chíncha, Ica, Nasca y Marcona.

La empresa cuenta con oficinas administrativas en Lima, Ica, Chíncha y Pisco, centros operacionales en Humay, Chíncha y Pisco, así como citygates en Pisco (Independencia), Ica, Nasca y Marcona. También, Contugas cuenta con Centros de Atención al Cliente en Pisco, Chíncha e Ica, y oficinas móviles que atienden en Ica, Nasca y Marcona, las cuales son movilizadas según la demanda.

Contugas está presente en la región Ica, en cuatro provincias: Chíncha, Pisco, Ica y Nasca.



Mapa de distribución de gas natural en la región Ica

5.1. Propósito superior y valores

(102-16)



Propósito superior

El Grupo Energía Bogotá crea un valor superior desarrollando empresas líderes a lo largo de la cadena energética de baja emisión en ejes regionales de alto consumo, que conectan grandes operadores y un amplio conocimiento regulatorio desde los más altos estándares de gobierno corporativo.

Valores corporativos

El accionar de las empresas que forman parte del Grupo Energía Bogotá se rige bajo los siguientes valores corporativos:



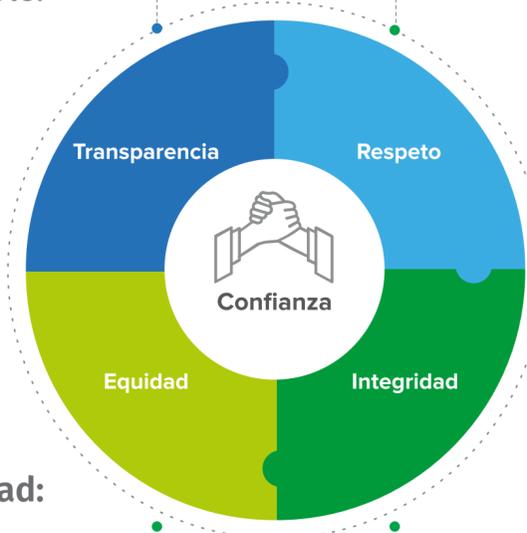
Transparencia:

Realizamos nuestra gestión de forma objetiva, clara y verificable.



Respeto:

Interactuamos reconociendo los intereses colectivos, la diversidad individual, la sostenibilidad de los recursos naturales y la institucionalidad.



Integridad:

Actuamos con firmeza, rectitud, honestidad, coherencia y sinceridad.

Equidad:

Procedemos con justicia, igualdad e imparcialidad, buscando un impacto social positivo e inclusivo.



5.2. Atributos culturales

ATRIBUTOS CULTURALES



Grupo Energía Bogotá



Primero
la Vida



PRIMERO LA VIDA

Cultura de salud y seguridad en el trabajo como valor prioritario en el desarrollo de los negocios y la vida cotidiana



Conciencia
Social



CONCIENCIA SOCIAL

Respetar los derechos, respetar la diversidad, llevar progreso y bienestar, transformar territorio



Desempeño
Superior



DESEMPEÑO SUPERIOR

Metas ambiciosas, resultados extraordinarios

El bienestar de nuestros colaboradores, un relacionamiento genuino con los grupos de interés y metas ambiciosas, enmarcan la gestión de Contugas.

5.3. Premios y distinciones

NUTRICONTUGAS
fue galardonada
como mejor
iniciativa social
 en la categoría
 Pymes, por la
 fundación española
 Corresponsables.

- En septiembre de 2019, el sistema de “Facturación en Casa” obtuvo el 3er lugar en la categoría “Mecanismos de Información” del concurso “Primero Los Clientes”, organizado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. El sistema “Facturación en casa” fue reconocido por ser un sistema eficiente en el proceso de facturación ya que, luego de dos años de implementación, ha logrado reducir los reclamos ingresados por falta de entrega de facturas, entre otros indicadores, en 82%.
- En noviembre de 2019, el programa “NutriContugas” recibió el premio a la mejor iniciativa social, en la categoría Pymes, durante la décima edición de los premios Corresponsables organizado por la fundación española Corresponsables. Desde hace más de diez años, este premio ha venido reconociendo las iniciativas

más innovadoras y sostenibles en el ámbito de la Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Comunicación Responsable implementadas por organizaciones de habla hispana de todo tipo y tamaño. “NutriContugas” fue elegido entre más de 600 participantes provenientes de 14 países de Iberoamérica.





¿Cómo lo hacemos?



Contugas
Grupo Energía Bogotá



6. Nuestra estrategia

La estrategia de Contugas se basa en un trabajo conjunto. Contugas, GEB y los Grupos Estratégicos de Negocio (GEN) del GEB, entre otros, es elaborada para luego someterla a la consideración de diferentes instancias, para luego ser aprobada por los miembros del Directorio de Contugas.

La estrategia está conformada por un Tema Dominante, un componente Mega a 2025², las líneas de negocio, las propuestas de valor, los quick wins³, entre otros.



Tema Dominante

Contugas viabiliza iniciativas y desarrolla soluciones eficientes para sus clientes con el objetivo de consolidar negocios a partir de la distribución de gas de manera rentable y responsable, generar valor para sus accionistas y mantener un relacionamiento genuino con la comunidad y demás grupos de interés mediado por un equipo humano idóneo y comprometido.

²Temas estratégicos, Tema Dominante y Mega en proceso de actualización.

³Se refiere a aquellas acciones que, dentro de un proyecto a largo plazo, pueden implementarse rápidamente al ser de menor complejidad.

MEGA

En 2025, Contugas será una compañía con ingresos de USD 230 MM, con una rentabilidad financiera (ROE) entre 5% - 10% y un Ebitda de USD 87 MM.

Para lograr la Mega, Contugas tiene que superar los siguientes retos según las prioridades:

- Incentivar el desarrollo del consumo de gas natural a través de la conexión de clientes de gran envergadura
- Cumplir el Plan de Ahorro de los Gastos Operativos
- Gestión eficiente de las carteras judicializadas
- Continuar con el plan de conexión a clientes industriales
- Contribuir con la masificación a través de la saturación de las redes
- Contribuir al crecimiento de las industrias del Gas Natural Comprimido (GNC) y el Gas Natural Licuado (GNL)

Líneas de Negocio

- Soluciones Energéticas Urbanas**
 Orientada hacia las conexiones domésticas, las SEU buscan ofrecer un impacto positivo por medio de la generación de valor para la comunidad iqueña al brindar soluciones de energía seguras, cómodas, convenientes que añaden valor al predio en donde se realiza la instalación, mejoran la calidad de vida y generan ahorros en la factura.



- Soluciones Industriales a Gas**
 Luego de entender las necesidades de los clientes, las Soluciones Industriales a Gas buscan mejoras en sus procesos industriales. Su impacto se ve reflejado en la optimización energética y ambiental (reducción de su Opex⁴ y huella de carbono), la obtención de un valor por BTU más competitivo, la conversión a la utilización de gas con respaldo técnico y sin demoras, confiabilidad y disponibilidad del servicio garantizada.



- Soluciones de Movilidad y Transporte**
 Las SMT están destinadas a la conversión de vehículos a Gas Natural Vehicular (GNV), e incluso proporcionar asistencia en la transformación de flotas corporativas como la línea amarilla. Su impacto se observa, principalmente, en la cofinanciación para la conversión, el ahorro de combustible, la disponibilidad y confiabilidad del suministro y la reducción de la huella de carbono⁴.

- Infraestructura Energética Compartida**
 La IEC promueve la inversión de nuevos proyectos de uso intensivo de gas natural en Ica. Su impacto positivo es un modelo superior de colaboración público – privada con viabilización técnica, económica y comercial de infraestructura; red de socios estratégicos y tecnologías de clase mundial.

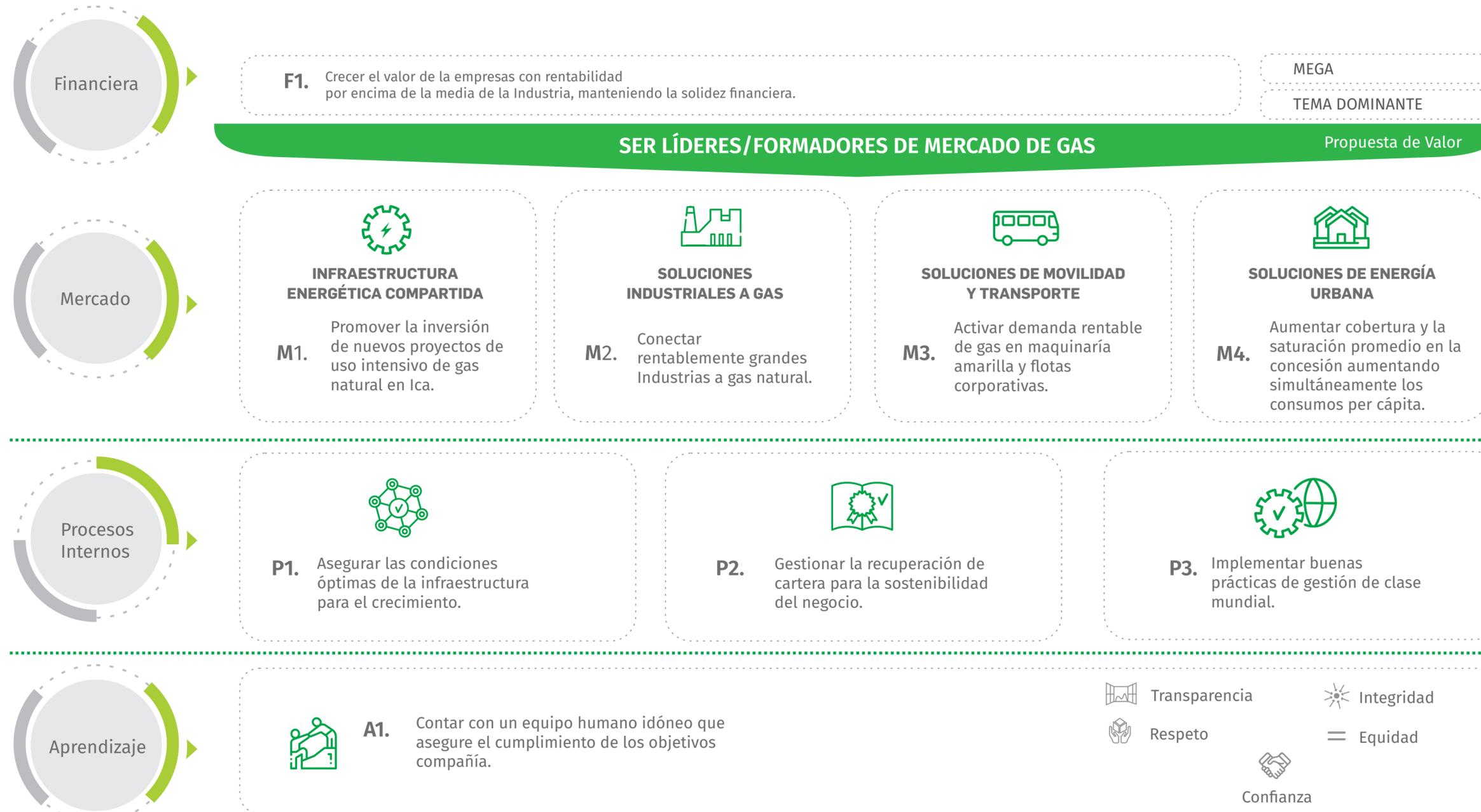


⁴Gasto operativo

Plan Estratégico Corporativo (PEC)

El PEC es una herramienta de gestión en la cual están establecidas las metas, los proyectos y las iniciativas con el fin de conseguir un objetivo en un plazo determinado. Luego de establecer la estrategia, el PEC es elaborado y aprobado por el Comité de Buen Gobierno Corporativo y el Directorio de Contugas. En cuanto a su constitución, el PEC está compuesto por las siguientes perspectivas: Financiera, Mercado, Procesos Internos y Aprendizaje, así como 9 objetivos estratégicos, los cuales están detallados a continuación:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Visión de futuro para los negocios

Lograr el máximo uso de nuestra capacidad de distribución a través de proyectos rentables de corto y mediano plazo

Crear valor compartido mediante la identificación de las oportunidades existentes en los territorios donde se tiene presencia a través de las operaciones



TRANSPORTE Y MOVILIDAD

Articulación de la cadena del GNV para la implementación de la primera Estación de Servicios GNV en la ciudad de Nasca y la creación de demanda en la zona



COMERCIOS URBANOS

Promover la integración de toda la cadena de valor a través del desarrollo de proveedores y búsqueda de nuevas aplicaciones del gas natural para este segmento de mercado

La estrategia es un trabajo en conjunto que refleja el futuro deseado de Contugas como parte del Grupo Energía Bogotá.

6.1. Gobierno corporativo

(102-5) (102-45)

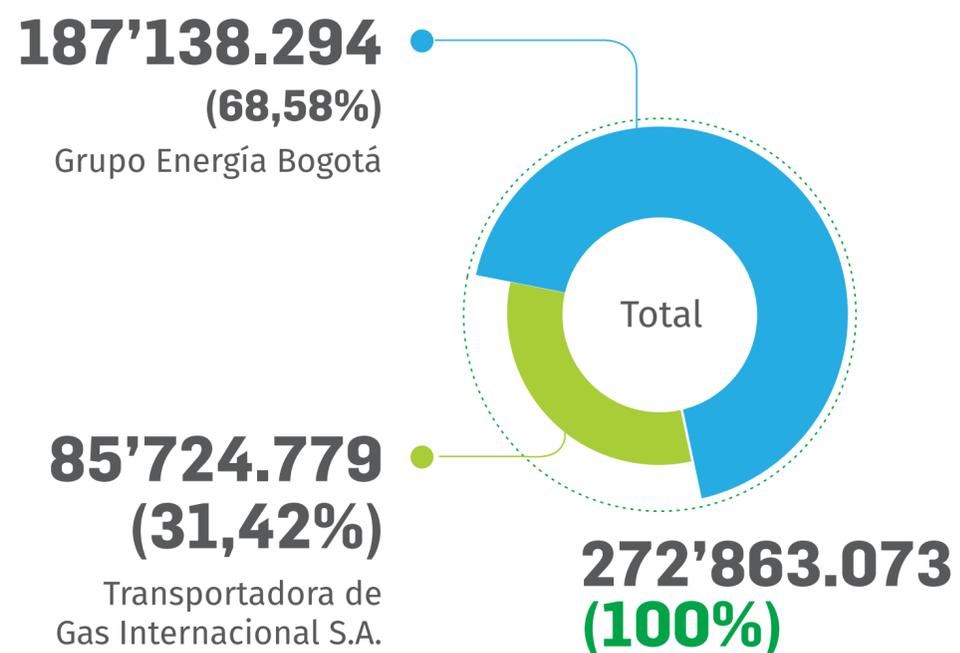
El sistema de gobierno corporativo de Contugas es la piedra angular para el establecimiento de relaciones de confianza y transparencia entre la empresa y sus grupos de interés, pues sigue los lineamientos del código de buen gobierno corporativo, los acuerdos del grupo empresarial, los estados actualizados y los reglamentos de los comités. Asimismo, el Buen Gobierno Corporativo asegura la trazabilidad en la toma de decisiones y compromete a los colaboradores a fortalecer una cultura ética y de transparencia.

Composición accionaria y estructura de gobierno

Contugas es una empresa privada que forma parte del Grupo Energía Bogotá S.A., el cual es el accionista mayoritario de la empresa, titular del 68,58% de las acciones. El segundo accionista es Transportadora de Gas Internacional S.A., titular del 31,42% de las acciones.



COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE CONTUGAS



El Directorio es el órgano colegiado compuesto por siete miembros titulares y sus respectivos suplentes, de los cuales dos deben ser independientes, quienes tienen las facultades de gestión y de representación legal necesarias para la administración de la Sociedad. Mientras los miembros titulares son elegidos por la Junta General de Accionistas, los miembros independientes del Directorio son elegidos conforme a los criterios dispuestos por el Estatuto de Contugas y el Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Estructura organizacional

(102-18)



Asimismo, el Directorio está integrado por tres comités:



COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO:

Propone y supervisa el cumplimiento de las medidas de Gobierno Corporativo adoptadas por la Sociedad.



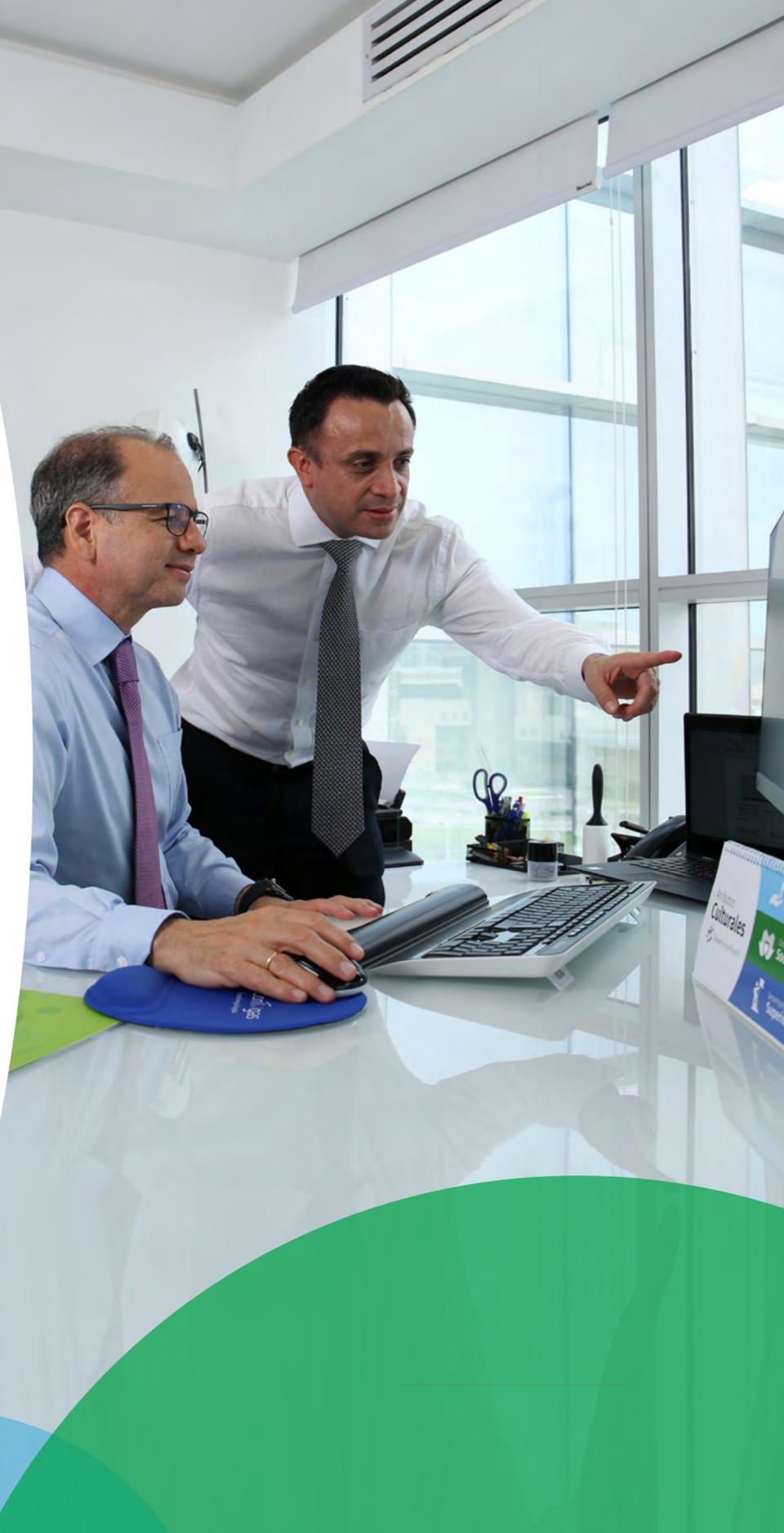
COMITÉ DE AUDITORÍAS Y RIESGOS:

Supervisa y evalúa el cumplimiento del plan anual de auditoría interna que incluye los riesgos del negocio y los procesos de la Sociedad.



COMITÉ FINANCIERO Y DE INVERSIONES:

Hace el seguimiento de la gestión financiera de la Sociedad, analiza las oportunidades de nuevos negocios y redefine las inversiones existentes para hacer recomendaciones especializadas al Directorio sobre estos asuntos, además de apoyarlo en el ejercicio de sus funciones decisorias relacionadas con las competencias del comité.



El sistema de gobierno corporativo de Contugas es la piedra angular para el establecimiento de relaciones de confianza y transparencia entre la empresa y sus grupos de interés.



Organigrama Gerencial⁵

(102-18)



Mabel Coromoto Ruiz López
Gerente de Finanzas y Administración



José María Chávez del Águila
Gerente Comercial (E)



Paulo Ernesto Bacci Trespacios
Apoderado General



William Fernando Lamus Moreno
Gerente de Operaciones (E)



Richard Antonio Castillo Zúñiga
Gerente Legal y de Relaciones Institucionales (E)



Gerente de Auditoría Interna

⁵Al cierre del 2019

6.2. Gestión ética

(205-2)

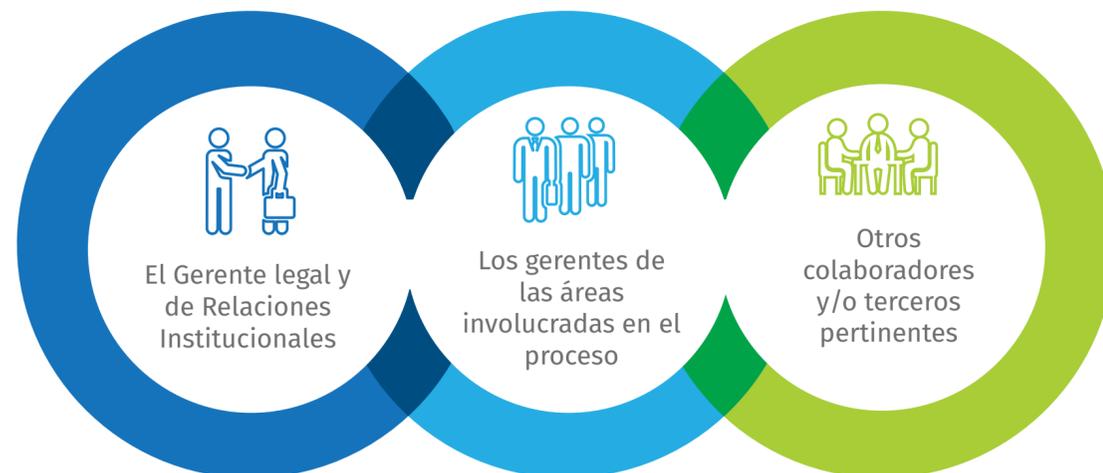
Para Contugas, los estándares de comportamiento ético constituyen un elemento fundamental para la creación de valor en las actuaciones de sus colaboradores y su relacionamiento genuino con los grupos de interés.

El Código de Ética establece y desarrolla las pautas de comportamiento y las reglas de actuación del Grupo Energía Bogotá y sus empresas filiales, en las relaciones con sus administradores, colaboradores, proveedores, contratistas y, en general, con sus grupos de interés.

El Comité de Ética y Cumplimiento tiene por objetivo contribuir al fortalecimiento de conductas éticas en la empresa, así como implementar acciones coordinadas frente a eventos de conductas que vayan en contra de lo establecido en el Código de Ética y verificar la implementación y el seguimiento del programa de cumplimiento establecido por la Sociedad.

La Gerente de Finanzas y Administración, el Subgerente de Planeamiento Estratégico y Gestión de Riesgos y la Subgerente de Asuntos Legales, son miembros de este Comité y, cuando los temas a tratar lo requieran, otros colaboradores – sean de la Sociedad o de las empresas del Grupo Energía Bogotá – podrán ser invitados a las reuniones pertinentes, así como contratistas, asesores o terceros relevantes, según sea necesario.

En lo particular, cuando los temas a tratar están relacionados exclusivamente con el lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), asisten como invitados:



Todos, desde la alta gerencia hasta el personal de apoyo de Contugas, son responsables de comportarse éticamente en sus actividades cotidianas empresariales y reafirman este compromiso ético cada año al renovar su adhesión al Código de Ética y Declaración de Conflicto de Interés.

Cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o alguna conducta indebida que afecte en cualquier manera a Contugas debe ser denunciado a través del Canal Ético –una herramienta diseñada para la prevención, detección, investigación y rectificación– disponible para todos los grupos de interés como, por ejemplo, los colaboradores, proveedores y contratistas, clientes, accionistas, entre otros.

Las denuncias y/o consultas pueden ser realizadas a través de:

- Línea telefónica gratuita: Perú: 0800-55-392
- Página web: www.contugas.com.pe/canal-etico
- Correo electrónico: canaleticogeb@lineadedenuncias.com



La instancia principal responsable de gestionar las denuncias, consultas y/o dilemas éticos recibidos es el Comité de Ética y Cumplimiento.

Cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o alguna conducta indebida que afecte en cualquier manera a Contugas debe ser denunciado a través del Canal Ético.



6.3. Gestión de Riesgos

(419-1)

Contugas cuenta con una política de gestión de riesgos y realiza un seguimiento exhaustivo de los indicadores económicos basándose en la adopción de estándares de nivel internacional, que generan las mejores prácticas y contribuyen a la viabilidad del negocio. Entre las herramientas para la gestión de riesgos, todas ellas alineadas al GEB, se encuentran las siguientes:

Política de Gestión de Riesgos: Define los lineamientos básicos y el marco general de actuación que todos los niveles organizacionales de las empresas del GEB deben seguir para la identificación, la valoración, el control y seguimiento de los riesgos.

Procedimiento de Gestión de Riesgos: Identifica, evalúa, monitorea y gestiona los eventos que puedan afectar a Contugas.

Esto se logra mediante la gestión de los riesgos de los objetivos estratégicos.

La gestión de los riesgos estratégicos de la Sociedad es revisada cada trimestre por el Comité de Auditoría y Riesgos. Adicionalmente, se hacen auditorías de manera ocasional al cumplimiento del proceso de gestión de riesgos.

6.4 Cumplimiento legal

Las multas impuestas durante el 2019 por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) se encuentran cuestionadas en el Poder Judicial.

Se trata de las sanciones a dos procedimientos administrativos que resultaron en la imposición de multas porque se alegó el no cumplimiento de Contugas con la instalación de medidores de gas certificados y homologados por el Servicio Nacional de Metrología, y la no instalación de medidores de gas que cuenten con la verificación inicial realizada

El Procedimiento de **Gestión de Riesgos identifica, evalúa, monitorea y gestiona** los eventos que puedan afectar a Contugas.

por organismos reconocidos por el Servicio Nacional de Metrología en las acometidas⁶.

En un inicio, Osinergmin multó a Contugas en estos procedimientos con dos multas de 914,92 UIT⁷ y 682,45 UIT, respectivamente. En respuesta, se presentaron dos recursos de apelación. Luego de analizar las apelaciones, Osinergmin reformuló las dos sanciones impuestas resolviendo sancionar a Contugas con dos multas de 201,69 UIT y 357,68 UIT, respectivamente. Esto significó una disminución de casi el 80% de la multa inicial, en el primer caso, y una disminución de casi el 48% de la multa inicial en el segundo caso.

Sin embargo, Contugas en el devenir de sus actividades viene cumpliendo con los compromisos asumidos bajo el Contrato de Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en el departamento de Ica, en el marco de lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Peruano en materia regulatoria.

Cabe resaltar que en el mes de enero de 2019 se logró la suscripción de la segunda adenda al Contrato de Suministro de Gas Natural, en la cual intervinieron Contugas S.A.C., y Pluspetrol Perú Corporation S.A., disminuyéndose las cantidades de gas natural pactadas inicialmente en el Contrato de Suministro firmado en el año 2010 y la Adenda al Contrato de Suministro firmada en el año 2012.

La disminución de las cantidades anuales de gas natural permitió que Contugas S.A.C., contrate con Pluspetrol Perú Corporation S.A, las cantidades anuales de gas natural adecuadas y necesarias en la actualidad, que sirven para atender a los clientes del Sistema de Distribución por Red de Ductos.

En tanto, en diciembre de 2019, el Tribunal Constitucional peruano declaró fundada la demanda de amparo de Contugas contra Osinergmin, Egasa y Egesur. En dicha sentencia el Tribunal reconoció que Osinergmin no debió emitir pronunciamiento sobre contratos

suscritos de manera libre con grandes clientes (Egasa y Egesur), declarando que Contugas es plenamente libre para pactar con sus clientes independientes cláusulas distintas a las reguladas. Por tanto, la cláusula de reserva de capacidad de distribución es plenamente legal y exigible.

Contugas viene cumpliendo con los compromisos asumidos bajo el Contrato de Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en el departamento de Ica.

⁶Es la instalación que hace que parte del gas que circula por un conducto principal o tubería se derive a un edificio desde la red central.

⁷La Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es el valor en soles establecido por el Estado para determinar impuestos, infracciones, multas y otros aspectos tributarios.

6.5. Gestión de los Derechos Humanos

(406-1) (102-12)

Contugas difunde y promueve la aplicación de los **Diez principios del Pacto Mundial** entre sus colaboradores y grupos de interés externos.

Desde el 2010, Contugas forma parte del Pacto Mundial, una iniciativa voluntaria promovida por las Naciones Unidas. De esta manera, se evidencia el compromiso de llevar a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción a través de la aplicación de sus 10 principios.

Contugas rechaza cualquier acto de discriminación, por lo que en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética se prohíbe cualquier tipo de segregación y se sancionan estas conductas. Durante el periodo 2019, no se han recibido reclamos, ni denuncias referidas a actos de discriminación. Es importante aclarar que cualquier queja o reclamo en relación con los Derechos Humanos se recibe a través del Canal Ético y/o los Centros de Atención al Cliente (CAC).

Contugas cuenta con un procedimiento de atención y respuesta de observaciones sociales, cuyas solicitudes son atendidas de la siguiente manera:

DE MANERA PRESENCIAL

- **Centro de Atención al Cliente (CAC) u Oficina Móvil:** Se comunica la observación al Agente Front Office.
- **Carta Formal:** Se presenta la carta con la posible observación al Centro de Atención al Cliente/Oficina Móvil o recepción de las distintas sedes.
- Observaciones que se presentan en el campo, durante las visitas a las zonas de trabajo y/o alguna situación que se registre durante las charlas a las diversas organizaciones.
- **Vía telefónica:** Se comunican a través de la línea de Atención al Cliente Aló Contugas: (056) 53-1919



DE MANERA VIRTUAL

- A través del correo electrónico: alocontugas@contugas.com.pe
- Redes sociales de Contugas



6.6. Cumplimiento de los Principios del Pacto Global

(102-12)

El compromiso de Contugas con respecto a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el periodo 2019 se detalla a continuación:



Principio 1: DERECHOS HUMANOS

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia



Al 2019, el 100% de los colaboradores cuenta con modalidad de trabajo permanente.



Contugas posee una Política Corporativa de Sostenibilidad y realiza la implementación de las acciones que forman parte del plan de gestión sostenible y el plan de relaciones comunitarias de la empresa. En ella se enmarcan los proyectos de valor compartido de la empresa.



A partir de NutriContugas, se contribuye a mejorar los comedores populares mediante capacitaciones y mejoras en la infraestructura de estos; además, se impulsa el empoderamiento de las mujeres de las organizaciones sociales de base al fortalecer sus capacidades para el desarrollo de emprendimientos.



Principio 2: DERECHOS HUMANOS

Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de las violaciones de los derechos humanos



Contugas cuenta con un Canal Ético que permite prevenir, detectar, investigar y rectificar cualquier acto ilegal o conducta indebida.



Todos los grupos de interés pueden acceder a esta herramienta y denunciar temas de incumplimiento en la empresa, incluyendo aquellos sobre los derechos humanos.



Contugas se asegura de contar con una cadena de abastecimiento sostenible e interventoría.



Principio 3: NORMAS LABORALES

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva



Todos los colaboradores de Contugas tienen la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias. Sin embargo, actualmente no existen sindicatos.



Se tiene una comunicación continua con los colaboradores acerca de los acuerdos o cambios organizativos que se producen. Para ello, en el 2019, se utilizó el módulo Human Capital Management (HCM-SAP), que permite gestionar e integrar eficientemente toda la información y procesos del capital humano.



Principio 5: NORMAS LABORALES

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil



Contugas tiene un fuerte compromiso con el desarrollo infantil con énfasis en el ámbito educativo. Por ello, desarrolla programas sociales en beneficio de los niños como “Cuentigas”, proyecto para fortalecer las capacidades en redacción literaria de niños. También realiza la entrega de kits escolares.



Los proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en temas ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo.



Principio 4: NORMAS LABORALES

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



Contugas rechaza cualquier tipo de trabajo forzoso, discriminación, acoso o agresión laboral.



Los proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en temas ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo.



Contugas promueve iniciativas y nuevas formas de trabajo que fortalezcan el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus colaboradores.



Principio 6: NORMAS LABORALES

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Contugas, mediante el Modelo Estratégico de Gestión Humana y su plan estratégico, prioriza la protección de la vida, el bienestar y desarrollo de su capital humano, tales como: Asignación, descanso semanal, jornada laboral, días de enfermedad, subsidio, entre otros.

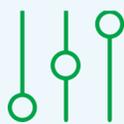


Principio 7: MEDIO AMBIENTE

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente



100 proveedores de la empresa fueron evaluados en relación a sus potenciales impactos ambientales. En ambos casos, se identificaron que no existen impactos negativos producto de sus actividades.



Para contribuir con la reducción del cambio climático, Contugas realiza un control activo de su huella de carbono.



Asimismo, a partir del programa “Yo Reduzco”, Contugas fomenta la eficiencia energética en sus operaciones, lo que le permite mitigar sus emisiones de CO2 y brindar una respuesta al cambio climático.



Principio 9: MEDIO AMBIENTE

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil



La empresa apoya el desarrollo de tecnologías y la innovación, generando un valor agregado a los productos básicos. En esta línea, Contugas ha impulsado proyectos de cogeneración y cambio de matriz energética en los buses como medidas más sostenibles (ver capítulo: Nuestra propuesta de valor).



Además, la empresa otorga derecho de licencia por maternidad y paternidad e incentiva el ingreso de jóvenes talentos a la organización otorgándoles los mismos derechos que al resto de trabajadores.



La empresa cuenta con el programa de prácticas remuneradas, mediante el cual 20 jóvenes profesionales pudieron desempeñarse en el entorno laboral y se contribuyó a su aprendizaje. Ellos cuentan con los mismos beneficios de bienestar y salud que los colaboradores permanentes.

Principio 8: MEDIO AMBIENTE



Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental



Contugas ha firmado un convenio de Cooperación Interinstitucional con el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP).



Contugas cuenta con diversas herramientas para el manejo de los desechos como: el Plan de Manejo de Residuos Sólidos, Procedimiento de Gestión de Residuos Sólidos, Plan de Contingencia para el Manejo de Residuos, entre otros.



Con el programa “Yo Reduzco”, Contugas promueve un enfoque de reciclaje.



Principio 10: ANTICORRUPCIÓN

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Contugas cuenta con un Comité de Ética y Cumplimiento que tiene por objetivo contribuir con el fortalecimiento de conducta ética en la empresa, así como implementar acciones coordinadas frente a eventos o conductas que vayan en contra de lo establecido en el Código de Ética.



Contugas cuenta un Canal Ético que permite prevenir, detectar, investigar y rectificar cualquier acto ilegal o conducta indebida. A esta herramienta pueden acceder todos los grupos de interés. Los resultados financieros y contables, junto con el Informe de Gestión Sostenible, garantizan el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo.



Contugas presenta anualmente su Informe de Gobierno Corporativo, además del Informe de Gestión Sostenible, como parte de los lineamientos.

6.7. Asociaciones y gremios

(102-13)

Contugas forma parte de las siguientes asociaciones y gremios:



1. Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ica
2. Cámara de Turismo y Comercio Exterior de Paracas
3. Cámara Chinchana de Comercio
4. Comisión Ambiental Regional Ica (CAR)



Modelo de Sostenibilidad



7. Nuestra huella de sostenibilidad

El Grupo Energía Bogotá define la sostenibilidad como su habilidad de entender y gestionar su entorno, innovar y adaptar sus negocios, creando rentabilidad y compartiendo beneficios en los territorios donde opera, con visión de largo plazo.

Para todas las empresas dirigidas por el Grupo Energía Bogotá, la Sostenibilidad es un elemento transversal, sin dejar de lado la evaluación de impactos, gestión de riesgos y oportunidades en toda la cadena de valor del negocio.

Es así como Contugas entiende a la Sostenibilidad, como uno de los pilares para desarrollar empresas líderes y rentables en el negocio para mantener, de esta forma, un equilibrio entre el crecimiento económico, el desarrollo social y ambiental, generando confianza y compromiso frente a nuestros grupos de interés, la mejora continua y la transformación positiva de los entornos donde operamos.

Como parte de este entendimiento lleva a cabo la estrategia Huella de Sostenibilidad, transversal a toda la empresa, la cual consta de dos ejes:



Huella de Progreso; enfocada en educación, salud y calidad de vida.

Huella Verde; enfocada en acciones de mitigación al cambio climático y biodiversidad.

Las huellas se encuentran alineadas con los atributos culturales presentes en el GEB, promoviendo su aplicación en todas las iniciativas tanto para público interno como externo.

La visión que tiene Contugas de la Sostenibilidad implica llevar el progreso a los grupos de interés, agregando valor a la estrategia del negocio.



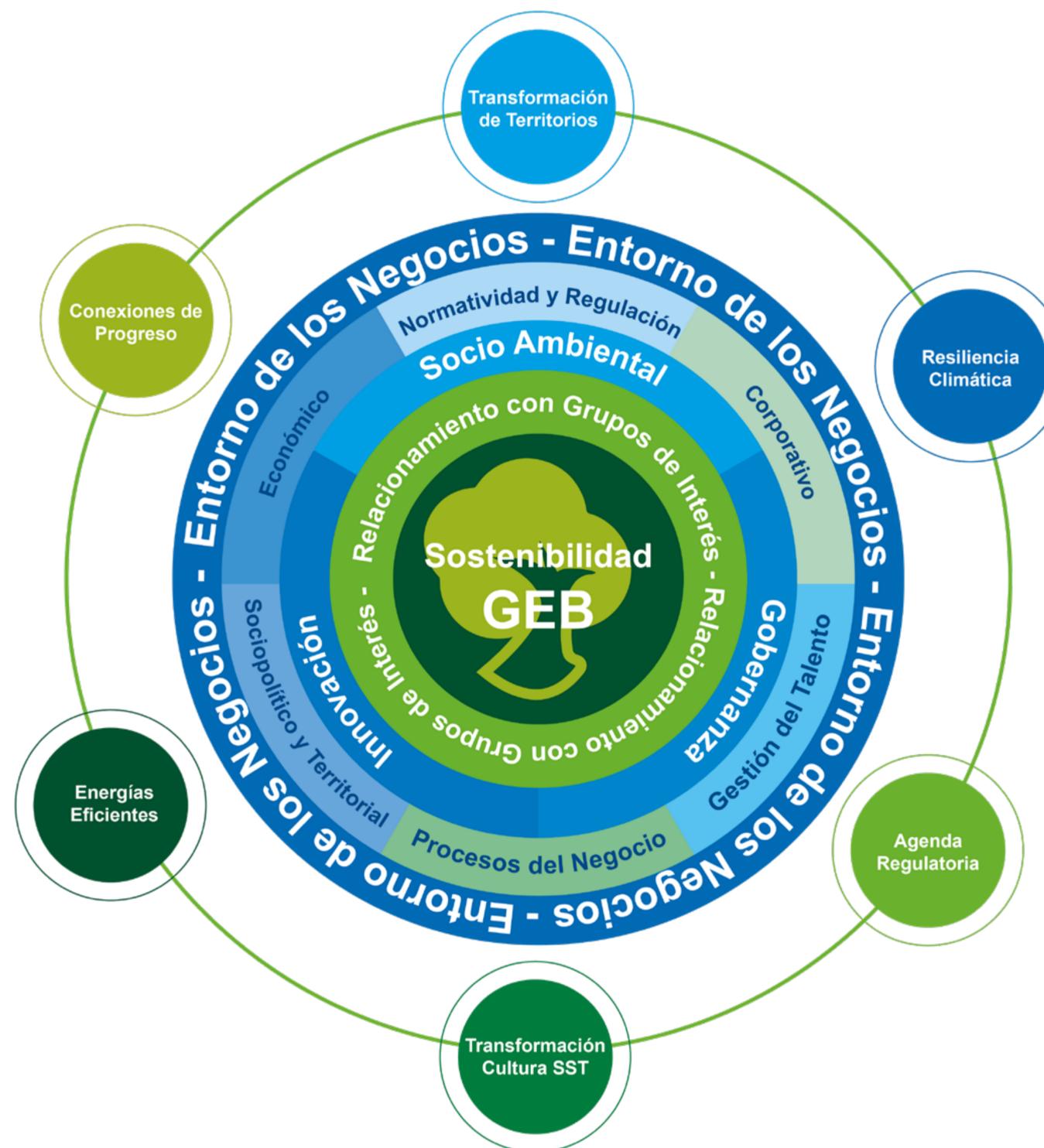
7.1. Objetivo de Sostenibilidad

La gestión de Sostenibilidad en Contugas tiene como eje central la Política Corporativa de Sostenibilidad, establecida por el Grupo Energía Bogotá, cuyo objetivo y alcance es establecer los compromisos para gestionar las operaciones del negocio con excelencia y generación de valor compartido, prestando especial atención a los Derechos Humanos, Objetivos de Desarrollo Sostenible y generando confianza a los grupos de interés.

7.2. Modelo de Sostenibilidad

Para gestionar la Sostenibilidad, Contugas adopta el Modelo de Sostenibilidad y creación de valor compartido del Grupo Energía Bogotá.

El Modelo de Sostenibilidad evidencia el carácter sistémico de la sostenibilidad al integrar y armonizar las dimensiones de la gestión del Grupo Energía Bogotá, sus empresas y filiales (ambiental, social, gobernanza, e innovación) con los entornos en que se desarrollan los negocios (socio-político y territorial, normatividad y regulación, corporativo, gestión del talento, y procesos del negocio) y considerar a las políticas, cultura, valores, objetivos estratégicos, prácticas, modelos, estándares, procesos y actividades como elementos intrínsecos del modelo. Todo esto, como parte de un relacionamiento genuino y de largo plazo con los grupos de interés.



7.3. Nuestra contribución a los ODS

(102-12)

Contugas ha enfocado su gestión para dar respuesta a sus lineamientos estratégicos y contribuir con el desarrollo humano, económico y ambiental de las zonas donde opera y mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés a partir de estrategias de empoderamiento y autogestión que, por consiguiente, contribuyen al desarrollo sostenible del país al estar orientadas hacia los ODS planeados en la agenda para el desarrollo al 2030.

La estrategia de Contugas contribuye en el alcance de once de los objetivos al focalizar sus acciones, promover alianzas estratégicas e involucrar los objetivos priorizados en la estructuración de lo que planea.

Con el objetivo de contribuir a poner fin a todas las formas de malnutrición, Contugas fortalece los comedores populares y programas de vaso de leche a través de capacitaciones y talleres dirigidos a las socias, además mejora la infraestructura a través del programa NutriContugas.

Contugas ejecuta sus operaciones en el marco del respeto a la diversidad territorial, en ese sentido, se ha firmado un convenio de Cooperación Interinstitucional con SERNANP para contribuir con la conservación y desarrollo sostenible de la Reserva Nacional San Fernando.

Contugas ejecuta sus operaciones en el marco del respeto a la diversidad territorial, en ese sentido, se ha firmado un convenio de Cooperación Interinstitucional con SERNANP para contribuir con la conservación y desarrollo sostenible de la Reserva Nacional San Fernando.

Para contribuir con la reducción del cambio climático, se realiza un control de la huella de carbono que permite recoger información para analizar la gestión ambiental de Contugas.

Contugas se encuentra comprometida con apoyar la igualdad de género al generar competencias para el trabajo decente y el emprendimiento, así como buscar la reducción de las desigualdades.

La empresa mantiene un firme compromiso en generar actitudes y hábitos que contribuyan al uso eficiente de este recurso. Asimismo, se ha desarrollado el programa "Yo Reduzco" que involucra campañas de sensibilización para promover la correcta gestión del agua.

A partir de la labor de distribución y comercialización del gas natural, Contugas contribuye a promover la adopción energía limpia en las comunidades, comercios e industrias de la región.

Contugas contribuye a este Objetivo de Desarrollo Sostenible a través del programa "Escuela de Empresarios", el cual está dirigido a los clientes comerciales y está orientado a desarrollar estrategias que promuevan el crecimiento de sus negocios.

La empresa apoya el desarrollo de tecnologías y la innovación al generar un valor agregado para los productos básicos. En esta línea, Contugas ha impulsado proyectos de cogeneración y cambio de matriz energética.

Contugas tiene el firme compromiso de proteger el patrimonio natural y al mismo tiempo contribuir a que las ciudades y los asentamientos humanos que se encuentran en el entorno sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



Se cuenta con diversas herramientas que guían el manejo de los desechos, tales como el Plan de Manejo de Residuos Sólidos, el Procedimiento de Gestión de Residuos Sólidos, además del programa "Yo Reduzco".

PARTICIPACIÓN EN LA EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DOW JONES -DJSI

En el 2019 Contugas participó voluntariamente a la evaluación de sostenibilidad corporativa de SAM⁸, firma suiza que analiza el desempeño de 4.700 empresas de 61 diferentes sectores de la industria en el mundo, incluyendo las empresas que conforman el índice de Sostenibilidad de Dow Jones. El desempeño de sostenibilidad corporativa alcanzado por Contugas en 2019, es superior a la media de la industria y aparece listada como empresa evaluada en 2019 en las publicaciones del anuario de sostenibilidad de SAM 2020.

⁸Es el evaluador del desempeño ASG (ambiental, social y de gobierno corporativo) de las empresas para su inclusión en el (Dow Jones Sustainability Indices) DJSI a través de un cuestionario específico por industria.

7.4. Grupos de interés

(102-12) (102-40) (102-42) (102-43) (CT1)

La base de la estrategia del modelo de Sostenibilidad del Grupo Energía Bogotá es lograr un relacionamiento genuino con los grupos de interés, en ese sentido, de forma permanente se realizan diálogos con ellos para conocer de cerca sus expectativas y fortalecer la relación de diálogo y confianza.

Priorización de grupos de interés

A continuación se presentan los Grupos de Interés que fueron priorizados en el 2018 bajo la metodología AA1000, empleada por el GEB. Esta priorización determinó siete grupos de interés con quienes se mantienen diferentes canales de diálogo que permiten afianzar el relacionamiento y conocer sus expectativas. Estas expectativas ayudan a la empresa en la toma de decisiones estratégicas para la gestión de la Sostenibilidad. Cabe mencionar que Contugas actualiza bianualmente el mapeo y la priorización de grupos de interés.





El cuadro que sigue presenta los grupos y subgrupos de interés, así como los mecanismos y la frecuencia del diálogo con cada uno de ellos:

Colaboradores		
<ul style="list-style-type: none"> • Estratégicos • Tácticos • Operativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres informativos • Reuniones • Correos electrónicos • Llamadas telefónicas • Encuestas 	• Continua
Autoridades		
<ul style="list-style-type: none"> • Municipalidades • Gobierno regional • Ministerios 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas • Reuniones • Llamadas telefónicas 	• Continua
Comunidades		
<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones sociales de base • Instituciones educativas • Juntas vecinales 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres informativos • Llamadas telefónicas • Cartas • Diálogo presencial 	• Continua
Proveedores		
<ul style="list-style-type: none"> • Críticos y no críticos en Lima, provincia y extranjero 	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Llamadas telefónicas • Reuniones presenciales 	• Continua
Formadores de opinión		
<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Locales • Nacionales • Internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • El diálogo es coyuntural y se realiza a través del área de Comunicación Externa 	• Coyuntural
Accionistas e inversionistas		
<ul style="list-style-type: none"> • Grupo Energía Bogotá • Transportadora de Gas Internacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de comité, informes de gestión y correos electrónicos 	• Continua
Clientes y usuarios		
<ul style="list-style-type: none"> • Residenciales • Comerciales • Industriales • Grifos • Transporte 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones telefónicas • Correo electrónico • Encuestas de satisfacción • Reuniones diarias y semanales 	• Continua





Huella de progreso



8. Desempeño superior

ATRIBUTOS CULTURALES

Metas ambiciosas, resultados extraordinarios



Gloria Ríos

Coordinadora de Gestión Sostenible y líder del proyecto NutriContugas. Reconocida por el GEB con el atributo cultural Desempeño Superior

"Para mí es un reconocimiento al programa NutriContugas, a todo el equipo que participó en esta hermosa iniciativa que benefició a cientos de mujeres y niños de la región Ica.

Ir más allá de tus funciones diarias, ver cómo tu trabajo impacta de manera positiva en las personas, generando cambios que les permita mejorar sus condiciones de vida, significan una gran satisfacción personal sobre todo porque es el fruto de una labor que realizas con mucha pasión. Además de ello, recibí una gran inspiración por todo el impulso que pone el GEB, a través de nuestra presidente Astrid Álvarez, en generar CONCIENCIA SOCIAL en las comunidades de nuestro entorno.

A lo largo de todo el programa fuimos testigos de varios hitos, empezamos con un comedor en Marcona y terminamos con 51 en toda la región, algo que superó nuestras expectativas. Esto fue posible luego de obtener el financiamiento del

Banco de Desarrollo de América Latina, logro que nos permitió ampliar nuestros beneficiarios, sumando a los comedores escolares y fortaleciendo las capacidades de las mujeres para que se conviertan en líderes tanto a nivel personal como comunal. Ver ahora que estas mujeres pueden convertirse en microempresarias gracias a la evolución del programa, no es más que el epílogo de esta linda iniciativa que siempre tomaré como referente de los programas sociales llevados a cabo en Contugas".



Contugas promueve una cultura organizacional donde el colaborador es el eje fundamental del desarrollo de la empresa puesto que su aporte es sumamente relevante para la construcción colectiva de la compañía y el cumplimiento de las metas de negocio, además de ser el capital fundamental del GEB.

En la empresa se siguen los lineamientos del Modelo Estratégico de Gestión Humana del

GEB, cuyo objetivo es alinear el desarrollo del talento humano y el desempeño de los colaboradores, con el fin de fortalecer las competencias requeridas en línea con el Plan Estratégico Corporativo, que tiene como prioridad la protección de la vida, el bienestar y desarrollo de su capital humano.

De esta manera, Contugas centra su gestión en cuatro aspectos fundamentales:



8.1. Modelo de gestión humana

Gestión Humana funciona como aliado estratégico y transversal para las demás áreas de Contugas. Por ello, en el año 2019, el primer paso del modelo “Pensando en Ti” fue valerse de programas específicos de fácil difusión y aproximación a los colaboradores para posicionar los procesos de gestión humana y sus líderes. Estos son:



Asimismo, en el corto plazo, se continuará trabajando en el desarrollo de personas mediante el Plan de Liderazgo; desarrollo de políticas salariales y de compensación que apalanquen el proceso de enganche y retención del personal idóneo para el logro de los resultados corporativos; la gestión austera de los recursos y beneficios de la compañía, procurando optimizar la estructura organizacional y la planta de personal; y, la consolidación de los atributos de la cultura organizacional que impulsan al logro de los objetivos trazados en el Plan Estratégico de Contugas.

De otro lado, se gestionaron 3 programas transversales para el desarrollo de competencias: CONTULÍDER, Potenciando mis competencias y Capacitadores poderosos.

Asimismo, en el año 2019 se implementó la propuesta que obtuvo el 1er puesto del Concurso de Innovación 2018: Aprendiendo de Expertos. Se suman las iniciativas de gestión del conocimiento, formación y clima organizacional; obteniendo las siguientes cifras importantes:



Además, se implementó la plataforma Go Flex en el cual se gestionan los beneficios de tiempo flexible de los colaboradores (828 cupones, 613 días libres).

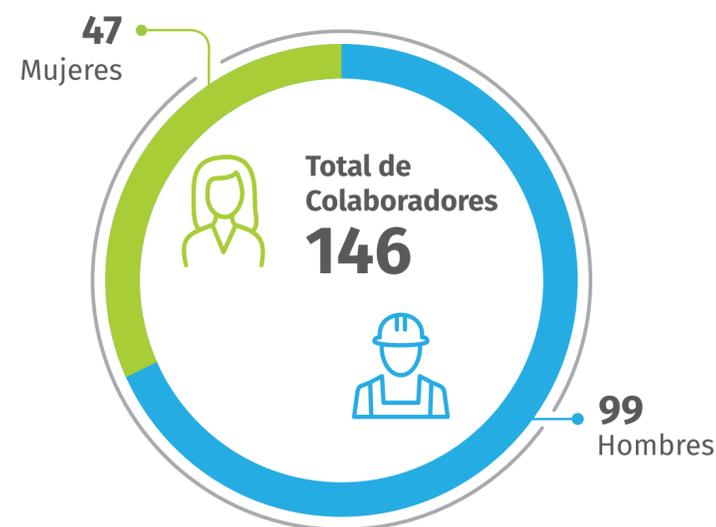
8.2. Generación de empleo

(102-7) (102-8)

Contugas mejora de la calidad de vida de las ciudades donde opera, al brindar empleos formales, posibilidades de acceso a la seguridad social y procesos de formación profesional para los jóvenes que aspiran vincularse por primera vez al entorno laboral.

Durante el 2019, Contugas brindó oportunidades de empleo formal a la comunidad de influencia directa de la compañía logrando que el 50% del total de sus trabajadores y practicantes -vinculados en etapa formativa durante el año- fueran

Principales cifras de colaboradores



oriundos de provincias como Ica, Chincha y Pisco. De esta forma, Contugas contribuyó a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y practicantes mediante empleo formal, además de contribuir en el proceso de formación de profesionales integrales y su incorporación a la vida laboral.

Adicionalmente, la empresa está generando mejoras económicas en las zonas de influencia donde opera lo que contribuye al crecimiento empresarial de las comunidades, fuera de Lima.

Total de colaboradores por tipo de contrato y sexo

	Permanente	Temporal	Total
Masculino	81	18	99
Femenino	35	12	47
Total	116	30	146

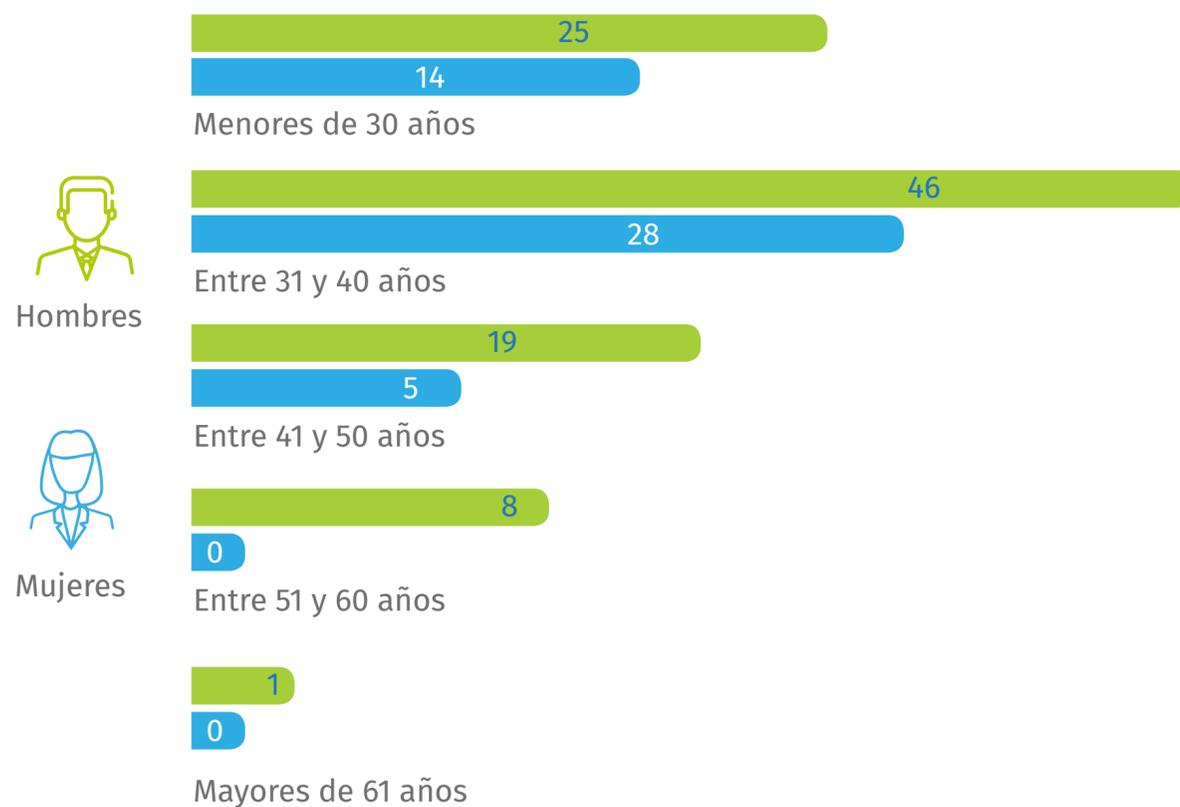
Durante el 2019, el 50% de los colaboradores fue natural de las provincias de Chincha, Pisco e Ica.



Total de colaboradores por región

	Chincha	Ica	Lima	Marcona	Nazca	Pisco	Total
Masculino 	4	11	30	0	0	2	47
Femenino 	16	40	36	1	1	5	99
Total	20	51	66	1	1	7	146

Total de colaboradores por edad y sexo



Total de colaboradores por tipo de jornada

	Jornada Completa	Media Jornada	Total
Masculino 	99	0	99
Femenino 	47	0	47
Total	146	0	146

En 2019, **Contugas** tuvo **18 nuevas contrataciones**, el 56% de ellas pertenece al género masculino y el 46% al género femenino.

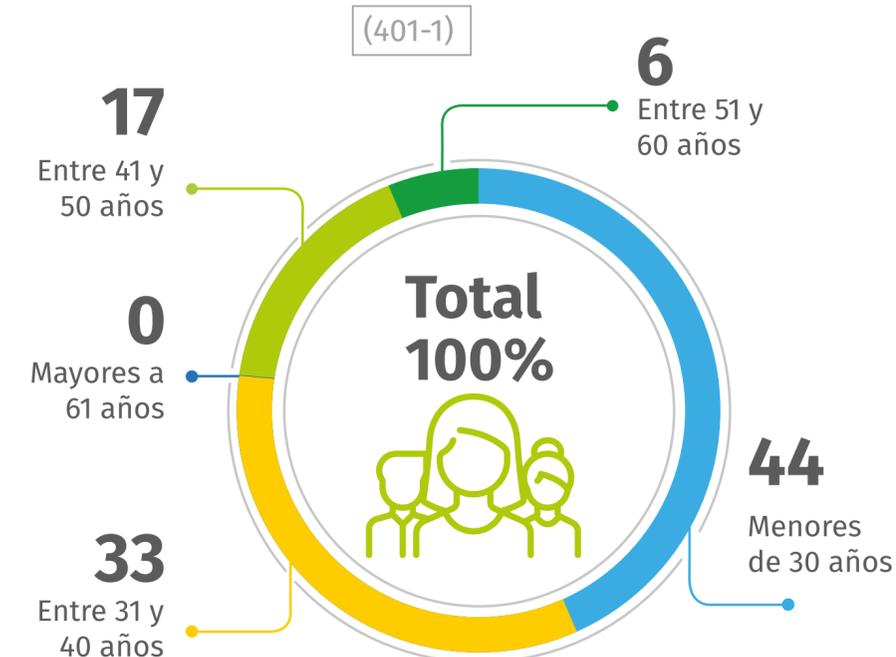
Contrataciones y rotación de colaboradores

Contratación

En el año 2019, Contugas tuvo 18 nuevas contrataciones, el 56% de ellas pertenece al género masculino y el 46% al género femenino.

A continuación, se presenta el número porcentaje de contrataciones según edad:

Tasa de contrataciones 2019



A continuación, se presenta el número de nuevas contrataciones de colaboradores por edad, sexo y región:

Grupo de Edad	Sexo	Región
Menores a 30 años	Hombres 4 (22%)	Chincha:1 (6%) Ica: 1 (6%) Lima: 2 (11%)
	Mujeres 4 (22%)	Ica: 1 (6%) Lima: 2 (11%) Pisco: 1 (6%)
Entre 30 a 50 años	Hombres 3 (17%)	Lima: 2 (11%) Pisco: 1 (6%)
	Mujeres 6 (33%)	Ica: 1 (6%) Lima: 5 (28%)
Mayores a 50 años	Hombres 1 (6%)	Ica: 1 (6%)
	Mujeres 0	-

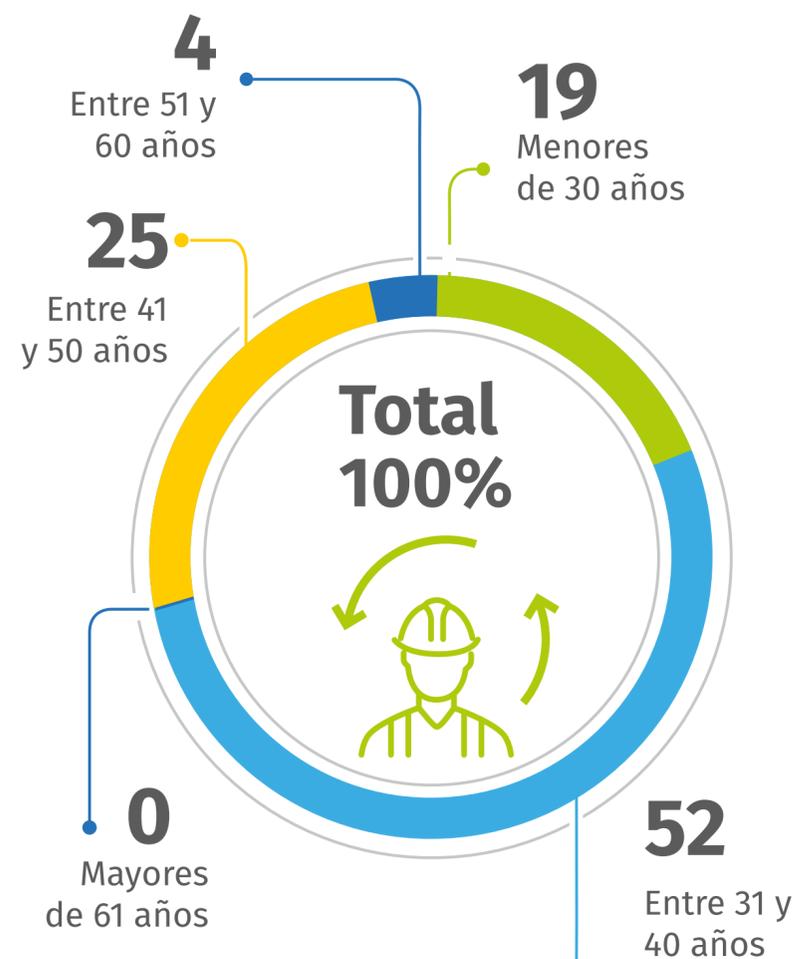
Rotación

La tasa de rotación fue 36% en el año 2019, donde el 25% corresponde al género femenino y el 75% al género masculino.

A continuación, se presenta la tasa de rotación por edad:

Tasa de Rotación 2019

(401-1)



A continuación, se detalla el número y tasa de rotación de colaboradores por edad, sexo y región 2019:

Grupo de Edad	Sexo	Región
Menores a 30 años	Hombres: 9 (17%)	Chincha: 2 (4%) Ica: 4 (8%) Lima: 3 (6%)
	Mujeres: 1 (2%)	Lima: 1 (2%)
Entre 30 a 50 años	Hombres: 28 (54%)	Chincha: 1 (2%) Ica: 13 (25%) Lima: 11 (21%) Marcona: 1 (2%) Nazca: 1 (2%) Pisco: 1 (2%)
	Mujeres: 12 (23%)	Chincha: 1 (2%) Ica: 2 (4%) Lima: 9 (17%)
Mayores a 50 años	Hombres:2 (4%) Mujeres: 0	Lima: 2 (4%) -

A través de la generación de empleo y contrataciones locales, **Contugas contribuye con la mano de obra de la región Ica.**

8.3. Clima Laboral

(401-2)

En Contugas, conscientes de que los colaboradores son quienes forjan el liderazgo y solidez de Contugas, se retribuye el esfuerzo de cada uno de ellos ofreciéndoles óptimas condiciones laborales y buen clima laboral; y estimulando su desarrollo integral, tanto profesional como personal. De esta manera, se retiene al mejor talento del mercado energético.

Este año, Contugas realizó diferentes actividades en pro del bienestar social, profesional y emocional de cada uno de sus colaboradores. Estas actividades están enfocadas en mantener y fortalecer un clima laboral favorable para el buen desempeño y desarrollo colectivo. Se continuó con el programa “Dialogando”, un espacio de conversación entre los líderes de la organización y los colaboradores que busca generar compromiso y confianza para lograr objetivos a corto plazo.

Del mismo modo, se recibió la retroalimentación de cada uno de los colaboradores a través del Buzón de Sugerencias. Gracias a estos espacios se ha podido dar solución a diversos temas que son de interés de la plana laboral.

Contugas desarrolló el modelo Business Partner en todas las sedes, quien viene a ser el principal punto de contacto entre Gestión Humana y los colaboradores.



Programa de beneficios (401-2)

Categoría	Iniciativas y/o programas	Breve descripción	Objetivo del Programa
 Organización	Horario de verano	Todos los colaboradores se benefician de este horario que brinda mayor tiempo libre	Mejorar el clima laboral interno
	Semana corporativa	Se brinda una semana libre que se compensa durante diciembre	Mejorar el clima laboral interno
	Premio al mejor talento	Se desarrollan programas de impacto deportivo, tales como olimpiadas y concursos de nutrición	Desarrollar las capacidades artísticas de los colaboradores en espacios de entretenimiento y concurso
	Chequera tiempo libre	Se otorga tiempo libre a través de cupones	Mejorar el clima laboral
 Beneficios	Beneficio de escolaridad	Se otorga un monto único para todos los colaboradores con hijos en edad escolar	Resarcir el gasto familiar por el impacto de inicio del año escolar
	Préstamo por calamidad	Se otorgan a los colaboradores en situación de emergencia en temas de salud, vivienda u otros que son evaluados por un comité	Contribuir al alivio familiar en casos de calamidad
	Premio a la excelencia académica	Se reconoce el máximo esfuerzo y rendimiento educativo en los niveles académicos que comprenden la etapa escolar	Fortalece el reconocimiento al grupo familiar como parte importante de la organización.
	EPS para padres	Se incluye a los padres en el plan colectivo de Contugas que oferta mejores precios que el mercado. La prima es asumida por el colaborador al 100%	Motivar la inclusión familiar con respecto a los beneficios otorgados en Contugas
	Tres días libres por matrimonio	Se otorgan días libres a los colaboradores que están próximos a contraer nupcias	Fortalecer el clima laboral, brindando espacios para compartir eventos importantes de la vida personal del colaborador
 Familia	Una semana de 1/2 día libre para la mamá que retorna de periodo post natal	Se asigna medio día libre al retorno de la etapa de licencia durante la primera semana y una hora adicional al horario de lactancia la segunda semana	Fortalecer la relación del binomio madre-hijo para que el desprendimiento maternal sea de menor impacto
	Cuatro días de licencia por paternidad	Se otorgan 4 días adicionales a la licencia por paternidad de ley	Contribuir con la integración familiar y el desempeño de nuevos roles paternos
	Reconocimiento por nacimiento de hijos de colaboradores	Se realiza una visita y se otorga un presente por nacimiento de los hijos de los colaboradores	Mejorar el compromiso de la empresa con la presencia en eventos familiares importantes
 Creatividad	Premio a la innovación	Competencia entre los colaboradores para impulsar y movilizar la proactividad y participación con el objetivo de generar ideas que aporten valor	Promover la competencia sana y promover la innovación

8.4. Desarrollo profesional

(404-1)

La gestión de Contugas sigue la Política Corporativa del Grupo Energía Bogotá que tiene por objeto en sus varios enfoques, tanto la prevención del accidente, como el cuidado de la vida (cumplimiento de capacitaciones en SST e impacto ambiental) y el desarrollo de personas (mediante el fortalecimiento de competencias blandas y convenios de formación profesional).

Contugas es consciente de que mientras más comprometidos estén los colaboradores, su desempeño será más eficiente. Se cuenta con un plan de capacitación anual basado en un levantamiento de las necesidades de capacitación realizado durante los primeros meses del año. De acuerdo con este plan se gestiona la capacitación considerando la prioridad y, especialmente, los requerimientos regulatorios asociadas al negocio. Se cuenta con una política de capacitación donde se describen los lineamientos para esto.

Por tanto, todas las acciones de formación y desarrollo se enfocaron en alinear al colaborador con la estrategia de la empresa.

El total de horas invertidas en capacitaciones fue 4.024 horas hombre, haciendo un promedio de 27,56% por colaborador.

Media de horas de capacitación por categoría laboral y por sexo

	Alta Gerencia	Gerencia Media	Asesor	Profesional	Soporte / Apoyo	Total
Femenino 	0,0	0,0	41,6	21,4	14,9	22,4
Masculino 	16,0	7,3	38,8	28,7	13,5	2,0
Total	8,0	5,5	39,6	25,6	13,8	23,5



Relación de capacitaciones

Contugas, a lo largo del 2019, concentró su proceso de formación y enseñanza en varios focos de impacto tales como: prevención de accidentes de trabajo y mejores prácticas de seguridad industrial, control de huella de carbono en la operación empresarial, desarrollo de habilidades y competencias blandas y oportunidades de procesos formativos para quienes se vincularán por primera vez al mundo laboral.

Estas capacitaciones les han permitido a los trabajadores de la sede administrativa y del campo aprender sobre las mejores prácticas de seguridad industrial y la prevención de los accidentes de trabajo. Asimismo, se han realizado 20 convenios de Formación Profesional para Practicantes, mediante la vinculación de practicantes a Contugas por períodos de 6 meses y 1 año.

Programa de guía al colaborador

Contugas busca mantener una comunicación frecuente con sus colaboradores con el propósito de participarles el Plan Estratégico de la Compañía, permitirles conocer cuál es el objetivo trazado y el aporte que, desde su rol, ellos le brindan a

Contugas. De esta forma, no solo se facilita el logro de los objetivos empresariales, sino que se da un mayor sentido de utilidad y responsabilidad social a la gestión de cada colaborador. Adicionalmente, Contugas mantiene espacios de retroalimentación del colaborador hacia la empresa para identificar espacios de mejora u optimización e implementar buenas prácticas.

Por ejemplo, cada área de la Compañía cuenta con un personal de Gestión Humana asignado como Business Partner, quien sirve de canal de comunicación personalizada para escuchar las peticiones de los trabajadores; el Canal Conectados, a través del cual se comunica información relevante a los colaboradores; así como diversas plataformas digitales de comunicación (pantallas de TV comunes, mailing) y canales formales de atención, como el Canal Ético; además, se está formando el Canal de Atención del Comité de Intervención contra el Hostigamiento Sexual.

El rol del Business Partner se basa en los pilares del área de Gestión Humana: Valora, Vive, Gestiona e Inspira:

- Ser el principal punto de contacto y comunicación entre Gestión Humana y los colaboradores de todas las áreas de la organización para asegurar una comunicación oportuna y efectiva de doble vía y a todos los niveles jerárquicos.
- Acompañar la implementación efectiva de los diferentes procesos, procedimientos e iniciativas de Gestión Humana en las diferentes áreas del Contugas.
- Asesorar, recomendar y/o participar activamente en la definición de nuevos procesos, procedimientos e iniciativas relacionadas con Gestión Humana, partir del entendimiento previo del negocio y de las áreas a su cargo.
- Participar activamente en las reuniones, comités y demás espacios periódicos de las áreas a cargo, a fin de conocer de forma amplia y suficiente el funcionamiento de estas.

**Contugas
mantiene una
comunicación
frecuente con sus
colaboradores y
les informa acerca
del avance del Plan
Estratégico de la
compañía.**

8.5. Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño de Contugas se gestiona de la siguiente manera:

- Se realizan encuestas de satisfacción buscando detectar los puntos de mejora en los procesos
- Se elaboran indicadores de acuerdo con la necesidad de cada proceso, los cuales están en constante evaluación a fin de ser lo más reales posibles
- Se realizan evaluaciones formales, tales como la medición del índice de confianza del Great Place To Work (GPTW)

Asimismo, Contugas asegura que esta gestión sea efectiva a través de:

- Recojo de información de las encuestas e indicadores mencionados en el punto anterior
- Con: seguimiento de cada uno de los procesos y, en base a la retroalimentación recibida del cliente interno, se toman las medidas apropiadas

8.6. Reconocimientos a colaboradores

Durante el año 2019, Contugas puso énfasis en difundir sus atributos culturales, por ello se incentivó a la sana competencia entre los colaboradores con el fin de motivarlos y poner en práctica los atributos culturales.

Asimismo, se reconoció al colaborador Adán Paredes, coordinador de Regulación y Tarifas por su iniciativa empresarial llamada “Simulador de Tarifas de Distribución de Gas y Análisis de Rentabilidad” la cual fue presentada en el evento técnico XXIII CONIMERA “Oportunidad y Propuestas de la Ingeniería en el Bicentenario”. La propuesta fue elegida dentro de la categoría Sostenibilidad y Seguridad energética ya que fue una de las más innovadoras y eficaces en el país, la cual contribuyó a determinar las tarifas de los concesionarios de gas natural.

Reconocimiento:



Proyectos	Nombre	Sede
NutriContugas	- Mauricio Restrepo - Gloria Ríos	Lima
	- Sofía Hilario	Chincha



Proyectos	Nombre	Sede
Seguridad y salud en el trabajo	- Darío Ángel	Lima
	- Elizabeth Cueva	Lima
	- Enrique Gamboa - Eddy Vásquez	Ica



Proyectos	Nombre	Sede
Ganadores del proyecto de voluntariado 2019 "El deber Verde"	- Julio Loayza - Waldo Andia	Ica

9. Primero la vida

ATRIBUTOS CULTURALES

Cultura de salud y seguridad en el trabajo como valor prioritario en el desarrollo de los negocios y la vida cotidiana



Primero
la Vida



Eddy Vásquez

Auxiliar de
Mantenimiento –
Reconocido por el GEB
con el atributo cultural
Primero la Vida

"Para mí este atributo nos sirve de ejemplo para que todos los colaboradores pongan lo mejor de sí en sus labores y así llegar sanos y salvos a nuestros hogares.

La empresa pone en práctica este atributo con la dotación de los EPP adecuados, equipos y capacitaciones a través del área de SST.

Cuando se realizaron las labores de inspección al interior de las tuberías, conocido como ILI, se ejecutó un venteo de gas en la red principal, con 56 bares de presión en línea por una tubería de 6 pulgadas, se tuvo que realizar un consenso con el personal presente para realizar las maniobras de alto riesgo y se utilizaron EPP especiales para esta maniobra, logrando así realizar la actividad sin un efecto sobre el personal".



Contugas gestiona la salud y seguridad de los colaboradores de acuerdo con los lineamientos corporativos sobre la gestión de talento humano del Grupo Energía Bogotá. Asimismo reconoce que la gestión de seguridad y salud en el trabajo es un componente importante en la gestión de la sostenibilidad.

Su trabajo está enfocado en gestionar los riesgos, reducir la accidentabilidad en las operaciones y alcanzar resultados sostenibles y eficientes a través del desarrollo de una cultura de autocuidado y prevención de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, ya que el objetivo es proporcionar ambientes de trabajo seguros y saludables para los trabajadores.

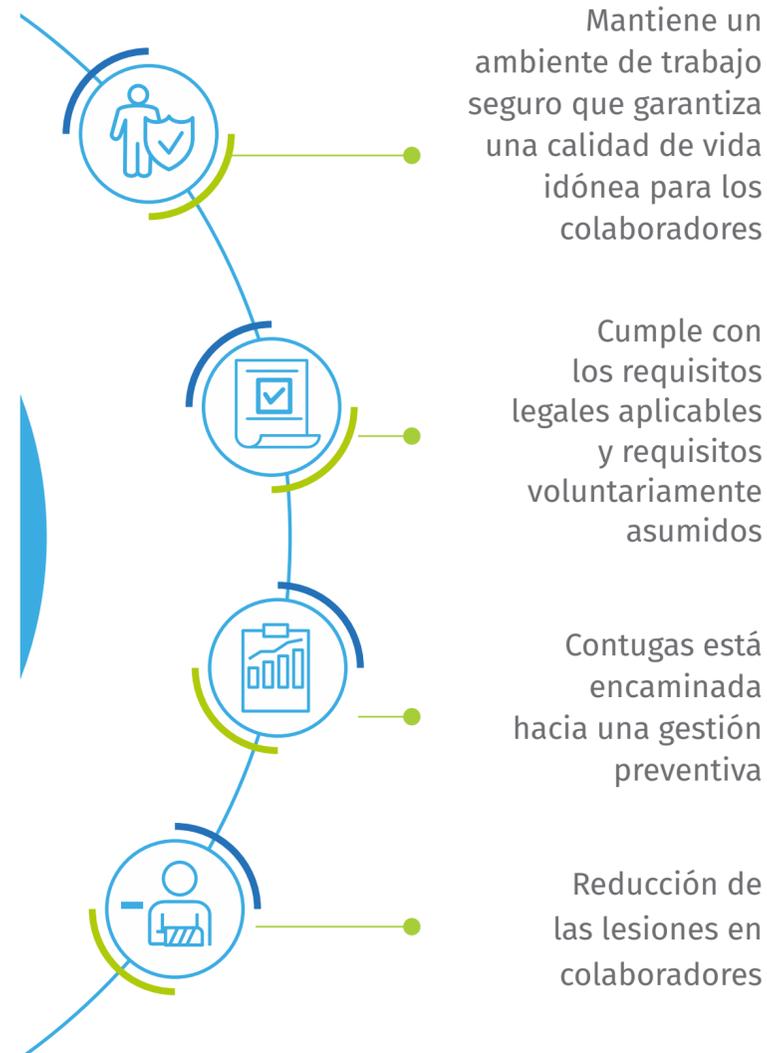
Para el GEB y Contugas, la integridad y salud de los trabajadores es una prioridad. Su principal compromiso es proporcionar ambientes de trabajo seguros y saludables, así como desarrollar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que nos permita asegurar los mecanismos de control a realizar con la finalidad de minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

Para planificar las actividades de salud y seguridad en el trabajo se consideran los siguientes documentos:



Contugas concluyó el año con cero accidentes incapacitantes, convirtiéndose en la única filial del GEB con este indicador.

Asimismo, la empresa garantiza el cumplimiento de la legislación de seguridad y salud en el trabajo vigente y promueve buenas prácticas en materia laboral:



Contugas concluyó el año con cero accidentes incapacitantes, convirtiéndose en la única filial del GEB con este indicador. Lograron que el 97% de los trabajadores cuenten con, al menos, cuatro capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo.

Así pues, las medidas de prevención durante el año 2019 incluyeron las siguientes iniciativas:

- Los colaboradores del área de Mantenimiento fueron capacitados y habilitados en actividades de riesgos críticos o alto riesgo, lo que les mereció

la “Licencia de seguridad para trabajos de alto riesgo”, herramienta por la cual se identifica a los trabajadores habilitados para estas actividades.

- Elaboración de una base de seguimiento a los incidentes y accidentes de trabajo en la cual se monitoreó el estado de las medidas de control establecidas con la finalidad de evitar la repetición de los eventos no deseados.
- Realización de campañas de sensibilización en SST a empresas contratistas de construcción de redes.

Para el GEB y Contugas, su principal compromiso es proporcionar ambientes de trabajo seguros y saludables.

Asimismo, participaron en reuniones mensuales de seguridad en donde se monitoreaba los avances de los programas SST.

- Implementación del plan de transformación de la cultura de la seguridad, fomentando el autocuidado y siguiendo el atributo cultural: Primero la vida.
- Elaboración de una matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles (IPERC) vinculada al perfil laboral a desempeñar y las actividades relacionadas a este perfil, con el fin identificar los peligros y riesgos, y establecer las medidas de control antes de iniciar las actividades.
- Continuación del programa de vigilancia médico ocupacional en el cual no se registró indicios o sospechas de enfermedades ocupacionales.

- Difusión de los planes de acción ante escenarios de emergencia del sistema de distribución de gas natural (SDGN), dirigido a instituciones públicas y autoridades de la región.
- Participación en la plataforma de gestión de riesgos de desastres naturales del Centro de Operaciones de Emergencia Regional de Ica (COER ICA).
- Asimismo, en la última auditoría por parte del Ministerio de Trabajo, no se evidenciaron no conformidades a los procesos de seguridad y salud en el trabajo. Además, Contugas concluyó el año con cero accidentes incapacitantes (IFIAT), convirtiéndose en la única filial del GEB con este indicador. Además, lograron que el 97% de los trabajadores cuenten con, al menos, cuatro capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo.



9.1. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

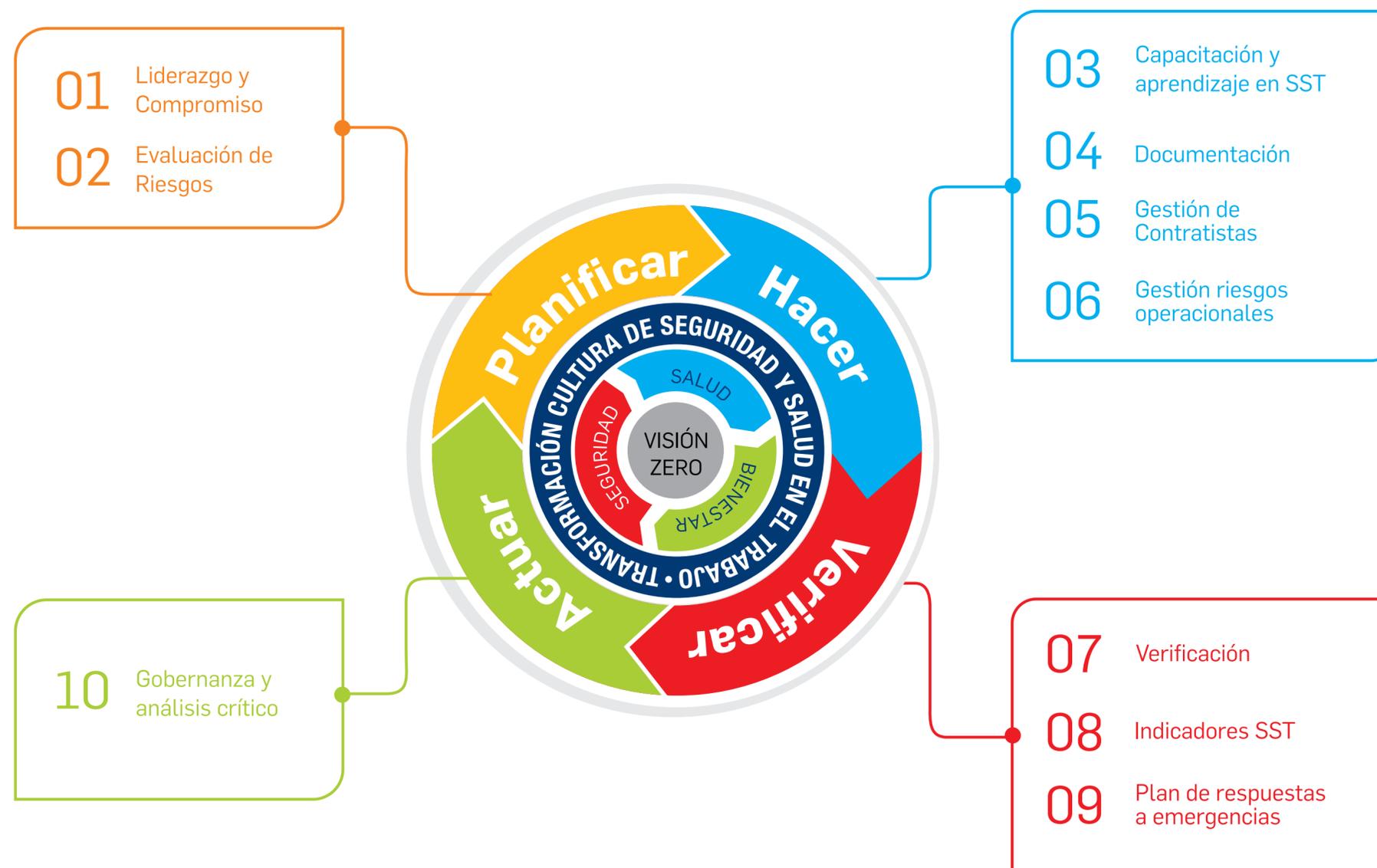
El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está conformado paritariamente; es decir 50% de sus miembros representan y han sido designados por Contugas y el otro 50% ha sido elegido mediante elección de los trabajadores. El Comité es el ente encargado de vigilar y promover iniciativas de salud y seguridad en Contugas. Las reuniones se celebran cada mes, en donde se hace seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST); tomen en cuenta los datos tomados de campo, los cuales ayudan a revelar posibles tendencias en las desviaciones de los estándares de SST; y, en consecuencia, ejecuten acciones preventivas que permitan minimizar o eliminar los riesgos a los que se exponen durante el desarrollo de sus actividades y evitar una posible reincidencia.

Estamos comprometidos con el cuidado de la vida de nuestros colaboradores, proveedores y de las comunidades.

9.2. Cultura de Salud y Seguridad en el Trabajo

Contugas dio paso al proyecto de transformación de la cultura de salud y seguridad en el trabajo, con el reto de que se pueda consolidar en el periodo 2020 – 2021. Este proyecto tiene como meta a corto plazo, mitigar los riesgos prioritarios y crear conciencia del riesgo para la toma de decisiones. Asimismo, este proyecto está alineado con el atributo cultural del GEB denominado Primero la Vida. En este sentido, Contugas sigue los lineamientos de la estrategia mundial de prevención llamada “Visión Zero”, tomando como base los siguientes pilares: seguridad, salud y bienestar de las personas y los siguientes principios:

- Primero la vida: Principal atributo cultural
- Todo accidente se puede prevenir
- La seguridad y salud en el trabajo exigen un liderazgo



Matriz de identificación y evaluación de los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo

9.3. Evaluación de la salud y seguridad en el trabajo

(403-2)

Contugas emplea el indicador (IFI AT: Indicador de Accidentes de Trabajo Incapacitantes LTIFR: Lost Time Injury Frequency Rate) para medir el índice de frecuencia de accidentes con días perdidos o incapacitantes. El indicador es monitoreado una vez al mes y abarca tanto las actividades realizadas por Contugas como por sus contratistas.

Asimismo, la empresa realiza auditorías internas en los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo de sus contratistas que realizan actividades de alto riesgo, de esta forma, Contugas da seguimiento al cumplimiento de sus sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo.

Indicadores de seguridad

	 Índice de frecuencia de accidentes de trabajo	 Índice de severidad de accidentes de trabajo	 Índice por enfermedad ocupacional	 Accidentes mortales
2018	0.74	1.47	0	0
2019	0	0	0	0

Además, Contugas cuenta con cinco mecanismos para evaluar el desempeño en salud y seguridad en la empresa:



Reporte de incidentes laborales

Los trabajadores que deseen notificar situaciones de peligro laboral que atenten contra su integridad, la de sus compañeros o de cualquier persona, cuentan con los siguientes canales de comunicación interna: WhatsApp corporativo, teléfono celular, buzón SST y e-mail corporativo.

El comité de SST con las áreas involucradas, mantienen en reserva la identidad del testigo de la observación (de requerirlo), y se busca analizar la causa raíz que generó el acto o condición subestándar. Durante la investigación de los eventos se determinan los tipos de control que se aplicarán de manera que no se repitan. Estos controles establecidos tienen plazo de ejecución, responsable y seguimiento constante para la implementación de las medidas correctivas.



El Comité de SST es el ente encargado de vigilar y promover iniciativas de salud y seguridad en Contugas.

10. Conciencia social

(203-2) (413-1) (CT1)

ATRIBUTOS CULTURALES

Respetar los derechos, respetar la diversidad, llevar progreso y bienestar, transformar territorios



Waldo Andia

Ingeniero Supervisor de Superficie DDV – Reconocido por el GEB con el atributo cultural Conciencia Social

"El tema de relacionamiento genuino quedó calado en mí, luego de escuchar a la presidente del GEB, Astrid Álvarez, como la manera de llevar progreso y bienestar a las comunidades en los territorios donde el grupo tiene presencia. Siempre tengo en mente sus palabras cuando dice que empresas de servicios y de ingeniería hay muchas, pero son muy pocas las que llegan con progreso y valor compartido a las comunidades. Esa idea fue creciendo en mí y me di cuenta de que, en todas las labores cotidianas practicamos un relacionamiento genuino con la comunidad; posteriormente a través del atributo cultural CONCIENCIA SOCIAL impulsamos la ejecución del proyecto de voluntariado de siembra de árboles.

Es así que el atributo CONCIENCIA SOCIAL tiene para mí un significado de responsabilidad sostenible, representado como un factor de integración y transformación empresarial ante los diferentes desafíos que presenta el

medioambiente y la necesidad de poder actuar en beneficio de nuestra sociedad y nuestra organización.

Gracias al ejemplo, empeño y puesta en práctica del atributo cultural CONCIENCIA SOCIAL, por parte de nuestra presidente Astrid Álvarez, Contugas ejecuta los programas socioambientales, además de operar de manera responsable y eficiente el sistema de distribución del gas natural en el departamento de Ica".



Dentro de la política de Sostenibilidad de Contugas y del Grupo empresarial al que pertenece, Grupo Energía Bogotá, existe un interés por consolidar un relacionamiento genuino con las comunidades de su zona de influencia. Es así como Contugas ve la Conciencia Social, como la pauta que marca el ritmo de sus operaciones y toma en cuenta el desarrollo de las comunidades como punto crucial para propiciar y mantener un clima de confianza en los lugares donde operan. Paralelamente se realizan actividades y programas que generan valor compartido y una contribución a la calidad de vida de las comunidades, buscando de este modo comprometerse con el desarrollo.

PRINCIPIOS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Presencia permanente que posibilite el relacionamiento genuino, oportuno y perenne, que consolide la confianza con los grupos de interés durante la presencia en el territorio

Establecer alianzas estratégicas con actores públicos, privados y de la sociedad civil, comprometidos con el desarrollo, la competitividad y la equidad

Ejecutar proyectos para el desarrollo socioeconómico, que transformen positiva y permanentemente los territorios; los cuales se encuentren alineados con los instrumentos de planeación territorial y ambiental



10.1. NutriContugas

(413-1)

Contugas facilitó la conexión gratuita al servicio de gas natural a organizaciones sociales de base e instituciones educativas de la región Ica, lo que les permitió un ahorro de casi 50% al momento de preparar sus alimentos. Además, impulsó el empoderamiento de las mujeres a través del fortalecimiento de sus capacidades para el desarrollo de emprendimientos.

Durante el año 2019

250

Personas beneficiarias 

250 Personas se beneficiaron con la refacción de la infraestructura de dos vasos de leche. Ahora, las socias y usuarios gozan de un ambiente adecuado y seguro para la elaboración y consumo de alimentos.

Mil

Guías Alimentarias 

Mil personas se beneficiaron con la entrega de guías alimentarias, publicación gratuita donde se difunden las buenas prácticas de manejo de alimentos, nutrición y recetas económicas que promueven el uso de alimentos de la región.



10.2. Mujer Emprendedora

(413-1)

Contugas mejora las capacidades técnicas y productivas de socias de comedores populares y/o programas de vaso de leche de escasos recursos a través de un mayor acceso a servicios de calidad, estableciendo las bases para un ecosistema de iniciativa empresarial femenina.

Con este programa se busca el empoderamiento de la mujer, mediante el desarrollo de sus capacidades y habilidades para emprender un negocio y favorecer en el sustento económico de sus hogares.

Durante el año 2019



Alrededor de 10 madres de familia del comedor popular "Un día mejor" en Pisco, fueron capacitadas en temas de emprendimiento como plan de negocio, asesoría, marketing, costos y finanzas para que, mediante un trabajo arduo y en equipo, logren establecer una pequeña empresa.



Mediante el apoyo de Contugas, ellas fundaron la asociación "Recicla Más", que se dedica a la recolección del aceite doméstico e industrial y botellas de plástico, para luego comercializar estos materiales a otras industrias, además, elaboran jabones ecológicos a partir del aceite reciclado.

Les viene beneficiando



A mediano y largo plazo les proporcionará nuevos ingresos a sus familias. En este momento se encuentra en el inicio de su implementación por lo que todo lo ganado es reinvertido.



Incremento de la autoestima, al ser mujeres que solo se dedicaban a sus hogares, ahora están trabajando y empoderándose con nuevos conocimientos y técnicas para la venta y puesta en marcha de negocios.

Mediante el enfoque de capacidades, el programa Mujer Emprendedora fomenta el empoderamiento de la mujer para que puedan convertirse en microempresarias.



10.3. Cuentigas

(413-1)

Promueve la cultura del gas natural en instituciones educativas de nivel secundario de la región y se fortalecen las capacidades literarias de alumnos y docentes a través del concurso regional de narrativa.



Durante el año 2019



463 alumnos recibieron los talleres de narrativa como preparación para el V Concurso Regional de Narrativa "Cuentigas".



373 cuentos fueron presentados al concurso.



28 instituciones educativas participaron del concurso.



10.4. Crecer

(413-1)

Promueve la cultura del gas natural en instituciones educativas de nivel primario de la región a través de talleres lúdicos entorno a las propiedades y beneficios del gas natural.



Durante el año 2019



663 alumnos participaron de los talleres lúdicos sobre las propiedades, beneficios y reconocimiento de fugas de gas natural.



10.5. Voluntariado Corporativo "Contigo"

(413-1)

Promueve la cultura del gas natural en instituciones educativas de nivel secundario de la región y se fortalecen las capacidades literarias de alumnos y docentes a través del concurso regional de narrativa.

Durante el año 2019

Programa
contigo
VOLUNTARIADO CORPORATIVO



100 árboles endémicos fueron sembrados en Comatrana, Ica, utilizando el sistema de riego solar a fin de aprovechar las condiciones climáticas de la zona.

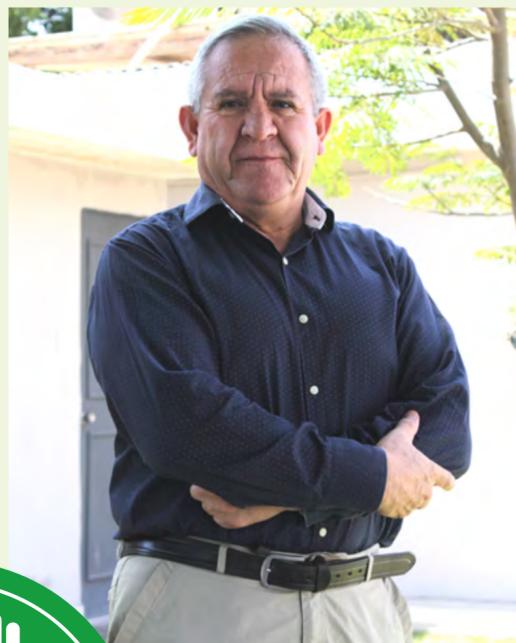


45 voluntarios de Contugas y Electro dunas participaron en el día central; previamente, colaboradores de Cantaloc también se sumaron a este proyecto a través de la recolección de botellas plásticas que se usaron para aplicar la técnica del riego.



ATRIBUTOS CULTURALES

Respetar los derechos, respetar la diversidad, llevar progreso y bienestar, transformar territorios



Julio Loayza

Coordinador de Seguridad Integral - Ganador proyecto voluntariado Deber Verde y reconocido por el GEB con el atributo cultural Conciencia Social

"Para mi este reconocimiento refleja el valor que la empresa le da a este tipo de iniciativas sociales y ambientales que involucra a la comunidad, y es un reflejo de su conciencia social.

A nivel personal siempre me ha gustado colaborar en este tipo de actividades, preocupándome por el entorno y por el bienestar de los demás; es así, que el proyecto Deber Verde, dirigido a sembrar árboles oriundos de la zona en los alrededores del City Gate y en parte de la comunidad, llegó a mí como una oportunidad para hacer algo para la preservación del medio ambiente y por mi centro de labores, que ahora contará con un mejor paisaje.

Me imagino el futuro al ver esta zona convertida en un área verde, a los niños jugando en el parque y a las familias disfrutar de un panorama verde.

Este tipo de proyectos, con el impulso de la empresa, fomentan la conciencia social entre los colaboradores, ahora ellos están más y mejor concientizados sobre la importancia de estas iniciativas. Es por ello, que los invito a participar, que pongan todo de sí, con mucha conciencia social, en beneficio de la comunidad y de la empresa".



10.6. Transmedia

(413-1)

Programa de fortalecimiento de capacidades dirigido a periodistas a través de espacios de diálogo, foros y talleres oficiales, donde Contugas le brinda las herramientas vinculadas a su labor con el fin de potenciar las condiciones académicas y mejorar la forma en que abordan la información que se difunde a la comunidad.

En los “Encuentros Transmedia”, las capacitaciones que se dictaron fueron:



- A) Importancia de la formalización para periodistas
- B) ¿Cómo rentabilizar el uso de redes sociales”

Para lograr la implementación de todas estas capacitaciones se realizaron alianzas estratégicas con la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, y con las siguientes instituciones:

- Cámaras de Comercio de Chincha e Ica
- Cámaras de Turismo de Paracas y Nasca
- Universidad San Luis Gonzaga de Ica
- Asociación Pandemia

Durante el año 2019

 Actividad	 Número de participantes
Encuentro Transmedia Chincha	22
Encuentro Transmedia Pisco	18
Encuentro Transmedia Nasca	18
Encuentro Transmedia Ica	34

 Tipo de medio	 Número de Medios participantes
Radial	20
Televisivo	36
Escrito	04
Red social	10
Institucional	17
Agencia	05



10.7. Previene

(413-1)

Contugas, en el año 2019, ha fortalecido el programa Previene al ejecutar el 100 % de las charlas programadas. Esto ha permitido implementar actividades e iniciativas que contribuyeron a crear una cultura informativa, educativa y preventiva orientada a la protección de la vida humana y el adecuado cuidado de las redes de gas natural. Gracias a ello, se ha logrado desarrollar una inmediata respuesta en caso de presentarse algún incidente y/o accidente dentro de las actividades operacionales, minimizando algún impacto en los grupos de interés.

Previene ha permitido fortalecer aún más los lazos que se tiene con la comunidad creando una plataforma de comunicación directa para informar y recoger la opinión de la población.

De otro lado, el área de Gestión Sostenible en cumplimiento a los Planes de Relaciones Comunitarias visita los lugares afectados no solamente cuando se produce una afectación, sino como

un enfoque preventivo. Los planes de Relaciones Comunitarias que obedecen específicamente a este fin son:

- **PRC 1:** Información y comunicación a poblaciones, autoridades locales y otros grupos de interés
- **PRC 3:** Atención de observaciones y resolución de conflictos

Todas estas acciones para salvaguardar la integridad del ducto y la seguridad de la población.

Durante el año 2019

 Contugas
previene



Implementación de un **plan para la difusión de mensajes sobre la prevención.**

Articulación de una estrategia que **contribuya a aumentar el cuidado de las redes de gas natural** por parte de las personas usuarias o que vivan en zonas cercanas a las mismas.

Difusión de los canales de comunicación y herramientas necesarias para atender casos de emergencia.

10.8. Arqueología

(413-1)

Dentro del marco de ejecución del Programa de Educación Patrimonial Paraqa, se ejecutaron 8 actividades didácticas con el fin de fortalecer progresivamente el vínculo entre Arqueología y Sostenibilidad, en sus cuatro dimensiones: Ambiental, Social, Económica y Cultural, todo ello a partir de las evidencias paleontológicas, arqueológicas y coloniales, identificadas en el proceso de construcción del gasoducto en el desierto y la distribución de gas natural en las zonas urbanas de la región Ica.

Las actividades, iniciadas el 2016, a la fecha registran 5.000 participantes beneficiados y permiten el cumplimiento progresivo de los compromisos asumidos por la empresa en el Contrato Boot⁹, Estudio de Impacto Ambiental y normativa vigente.



Los equipos de arqueólogos del **Grupo Energía Bogotá** han realizado **más de 1.000 descubrimientos arqueológicos**, según los protocolos de las instituciones de cada país.

⁹Build, Operate, Own, Transfer: Es una modalidad de contrato según el cual una compañía privada se compromete a construir y operar, ser propietario y después transferir los activos a la administración.



10.9. Inversión social

La inversión social de Contugas como parte del GEB se realiza en el marco de los conceptos de generación de valor compartido¹⁰, asegurando “mejorar la competitividad de una empresa mediante el avance de las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera”¹¹. La inversión social durante el año 2019 fue de USD\$ 386.683.

Según el nivel de impacto económico en los negocios y en la comunidad, la inversión social puede ser de tipo:

- Filantropía, que procura el bien de las personas o de la sociedad de manera desinteresada, sin ninguna retribución (ejemplo: donaciones, auspicios o patrocinios, infraestructura social).

- Usual o propia del negocio y que por su naturaleza contribuye al crecimiento económico local (ejemplo: generación de empleo en proyectos, compra de bienes y servicios locales).
- Responsabilidad social empresarial, en la que se dispone de un activo para el bienestar de la comunidad (ejemplo: compensaciones ambientales voluntarias).
- De generación de valor compartido, cuando se logran beneficios económicos reales y medibles para el negocio y para la comunidad (ejemplo: financiación no bancaria para gasodomésticos o electrodomésticos).

La inversión social durante el año 2019 fue de USD\$ 386.683.



¹⁰Definidos y desarrollados por los profesores Michael E. Porter y Mark Kramer Profesores de Harvard Business School, que en 2011 crearon el concepto de Shared Value o valor compartido

¹¹Lineamientos de Intervención Social y Relacionamiento GEB

ATRIBUTOS CULTURALES

Metas ambiciosas, resultados extraordinarios



Desempeño Superior



Sofía Hilario

Analista de Gestión Sostenible, ejecuta el trabajo de campo de las iniciativas socioambientales. Reconocida por el GEB con el atributo cultural Desempeño Superior

"Vinculo el desempeño superior con la responsabilidad, persistencia y el logro de objetivos retadores. Durante 2019, en conjunto con mi equipo, logramos desplegar exitosamente diversas actividades socioambientales no solo para mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos, sino también para promover un cambio de hábitos en favor del medio ambiente y las futuras generaciones.

Contugas desarrolla programas de valor compartido dentro del marco del respeto y la comunicación transparente, pilares que evidencian un relacionamiento genuino con las comunidades locales; logramos estas iniciativas ambiciosas con el desempeño superior que nos caracteriza no solo como colaboradores, sino como agentes de cambio que ponen a disposición su tiempo y talento para ejecutar actividades extralaborales".



10.10. Gestión Comunitaria

La gestión comunitaria forma parte de la Sostenibilidad y es transversal a toda la empresa, toda vez que el adecuado relacionamiento comunitario permite el normal desarrollo de la gestión de Contugas en su entorno de operaciones. La gestión comunitaria es parte esencial del Estudio de Impacto Ambiental – EIA y de los Planes de Manejo Ambiental¹², a través de los Planes de Relaciones Comunitarias (PRC). Estos PRC son de obligatorio cumplimiento tal como lo indica la norma del sector energético peruano.

Los Planes de Relaciones Comunitarias vigentes hasta el cierre de este documento son:

- **PRC 1:** Información y comunicación a poblaciones, autoridades locales y otros grupos de interés
- **PRC 2:** Educación y capacitación ambiental al personal
- **PRC 3:** Atención de observaciones y resolución de conflictos
- **PRC 4:** Negociación de acuerdo para usos de tierras
- **PRC 5:** Contratación de mano de obra local (no calificada)
- **PRC 6:** Formación de la cultura del gas natural e información
- **PRC 7:** Comité de monitoreo socioambiental participativo - PMVC
- **PRC 8:** Atención de quejas y reclamos de clientes

El área de Gestión Sostenible custodia el cumplimiento de estos PRC, en el que también intervienen otras áreas como: Comercial, Operaciones y Legal.

¹²Actualmente el PMA se encuentra en proceso de actualización, una vez aprobado por la entidad competente, los PRC serán modificados

10.11. Impactos significativos

(413-2)

Tipos de impacto	Impacto
Impacto positivo	Contratación de mano de obra local: 803 personas
Impacto Negativo Real	Las molestias que se generan durante el proceso de instalación de redes externas (pistas y veredas) e internas (trabajos en el interior de los domicilios). En algunos casos los contratistas se demoran en resanar la zona afectada provocando malestar entre los usuarios
Impactos Negativos Potenciales	Fuga de gas tras alguna ruptura ocasionada por una empresa de servicio (agua, luz). El riesgo siempre está presente cuando un contratista no realiza el trabajo de manera adecuada Incremento de tarifas. No depende de Contugas sino de la entidad reguladora, en este caso, OSINERGMIN

11. Abastecimiento Sostenible

(102-9) (102-10) (CT6)

Contugas toma como base para la gestión de la cadena de abastecimiento, la Política de Abastecimiento del GEB, la cual indica los lineamientos de actuación para la contratación de bienes y servicios, en cumplimiento de los principios establecidos en el Manual de Contratación y en el marco del Modelo de Sostenibilidad. Adicionalmente, cuentan con una política antifraude y anticorrupción de acuerdo con el Código de Ética.

Entendemos que una correcta gestión de la cadena de suministro genera valor a las operaciones, ya que contribuye a una mejor eficacia y calidad del servicio, por ello sus esfuerzos se enfocan en dar soporte a los procesos del negocio, cumpliendo con las expectativas del cliente interno y externo, e incentivando el crecimiento económico de la región Ica.

Asimismo, es una prioridad contar con proveedores que cumplan los requisitos ambientales y sociales según

las contrataciones que correspondan, proveedores que funcionen como entes fiscalizadores y reguladores con el fin de asegurar una cadena de valor sostenible que cumple con estándares de clase mundial.

En Contugas se integra el modelo corporativo de Sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro.

Contugas considera los siguientes aspectos para llevar a cabo su gestión de la cadena de suministro:

(102-9)



11.1. Proceso de abastecimiento

El proceso de abastecimiento es considerado fundamental, ya que contribuye a fortalecer las operaciones de la empresa y a realizar una gestión más eficiente con sus proveedores.



Cantidad de proveedores por relación contractual

Los proveedores se clasifican de la siguiente manera:

- **Proveedores activos:** Proveedor que haya tenido o tenga relación comercial con Contugas en los últimos dos años. Adicionalmente, se consideran aquellos proveedores que hayan sido creados en ese periodo de tiempo.
- **Proveedores vigentes:** Proveedor que, a la fecha, tenga relación comercial con Contugas.



292

Número de proveedores vigentes que trabajan para la organización



617

Número de proveedores activos de la cadena de abastecimiento

Desde el año 2018, se elabora el Plan Anual de Compras y Contrataciones como información para el equipo de compras y poder gestionar con anticipación los procesos de mayor cuantía y buscar nuevos proveedores en el mercado.

Cantidad de proveedores por ubicación geográfica

	Con contratos	Total de proveedores
Internacionales	13	43
Nacionales (No Locales)	219	479
Locales (Región Ica)	60	95
	292	617

Durante el 2019, Contugas contó con 574 proveedores nacionales activos y 43 proveedores extranjeros activos, cifra superior a los 517 proveedores que trabajaban en el 2018. La ubicación geográfica de los proveedores nacionales es Lima (79%), Ica (16%) y el resto está distribuido en otras regiones del país. De los proveedores extranjeros se tiene el 37% en Colombia, el 28% en USA y el resto en otros países.

Contugas promueve la transparencia dentro de los procesos de contratación, y busca comunicar información útil y temprana a los proveedores potenciales.

11.2. Evaluación de proveedores

(308-2)

Antes de contratar a un proveedor, Contugas evalúa que las actividades de aquella organización cumplan con los criterios ambientales y sociales. En el 2019, se contrató a 13 nuevos proveedores, los cuales pasaron filtros de evaluación y selección.

Contugas le da importancia a la prevención y mitigación de los impactos ambientales, sociales y laborales que provienen de la actividad de los proveedores. De esta forma, realiza proyectos de desarrollo con ellos y además se enfoca en una evaluación de manera periódica utilizando los siguientes procedimientos o procesos.



Aspectos por evaluar

- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) , ficha RUC o central de riesgo.
- Información general, información bancaria, vigencia de poderes, información tributaria, certificaciones, experiencia, información financiera, información HSE, estructura organizacional, socios de la empresa, otros
- Cumplimiento de especificaciones
- Verificación de las condiciones particulares definidas en cada proceso en coordinación con áreas involucradas
- SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo)

Además, la empresa cuenta con un monitoreo constante de la gestión de la cadena de suministro. Durante el año 2019, se elaboraron encuestas de satisfacción al cliente interno donde se midieron los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) obteniendo muy buena calificación al ser un área crítica

para la continuidad de las operaciones de Contugas.

Criterios de sostenibilidad en contratos con proveedores y contratistas

Durante el 2019, se inscribieron 20 nuevos proveedores en la plataforma PARSERVICIOS. Se han evaluado a 32 proveedores en la plataforma PARSERVICIOS. A los proveedores que no son evaluados en la Plataforma PAR SERVICIOS solamente se les solicita el cumplimiento de las condiciones generales en las órdenes de compra.

	Cantidad	Tipo de proveedor o contratista (qué servicio brinda)
Número de proveedores y contratistas cuyos contratos incluyen cláusulas con criterios ambientales	292	Todos
% de proveedores y contratistas cuyos contratos incluyen cláusulas con criterios ambientales	100%	Todos

Hasta fines de 2019, no se tienen proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales. En los contratos evaluados, tampoco se han identificado impactos ambientales negativos significativos en los proveedores.



12. Gestión basada en la calidad y el buen servicio

12.1. Clientes

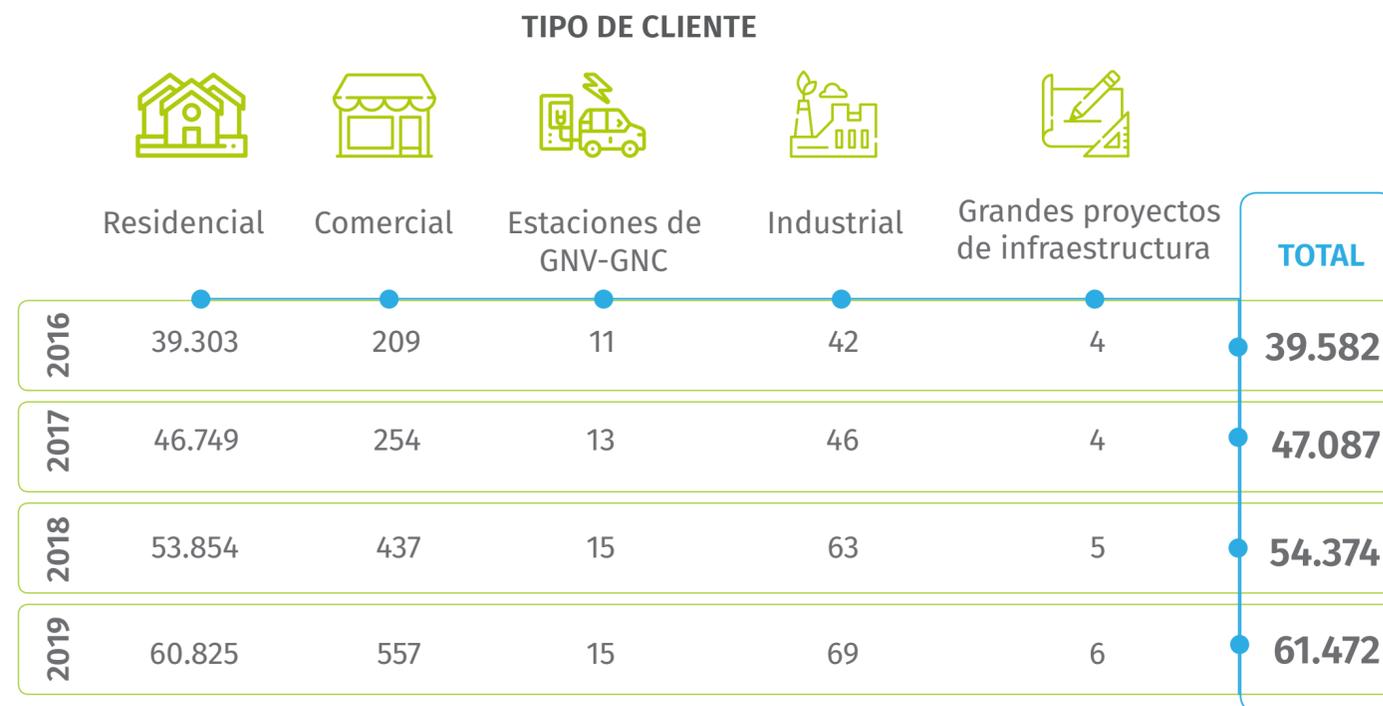
(CT4)

Garantizar un adecuado relacionamiento con los diferentes grupos de clientes resulta vital para el cumplimiento de los objetivos comerciales del negocio en relación con captación, recuperación y desarrollo de clientes.

Al hacer tangible la propuesta de valor de Contugas para los clientes se podrá lograr los ingresos presupuestados y la rentabilidad esperada por los accionistas. Contugas trabaja de forma permanente para asegurar que los clientes obtengan una experiencia satisfactoria durante la prestación del servicio.

Principales cifras de clientes en el 2019

Número de clientes por años



Contugas reafirma su compromiso de seguir generando valor compartido y masificar un energético seguro, ambiental y económico.



Número de clientes al cierre de 2019

Clientes por provincia					
	Chincha	Pisco	Ica	Nasca	Marcona
 Residencial	15.302	12.754	28.559	1.697	2.513
 Comercial	169	161	197	6	24
 Estaciones de GNV-GNC	4	-	10	1	-
 Industrial	28	25	13	1	2
 Grandes proyectos de infraestructura	1	3	2	-	-
Total	15.504	12.943	28.781	1.705	2.539

Cabe señalar que, en el 2019, Contugas formó parte de las empresas autorizadas para comercializar los programas del estado referentes a la masificación del gas natural “Bonogas Residencial” y “Bonogas Vehicular”. Estos programas han permitido llegar a más clientes con los beneficios del gas natural gracias a las facilidades de financiamiento para la construcción de la instalación en viviendas y para las conversiones de autos a GNV respectivamente.

Volumen de ventas (MM m³)

Tipo de cliente	2016	2017	2018	2019
 Residencial	5,62	6,25	7,41	8,28
 Comercial	0,95	0,95	1,22	1,86
 Estaciones de GNV-GNC	17,87	29,05	32,93	31,21
 Industrial	126,15	168,22	171,63	164,37
 Grandes proyectos de infraestructura	263,25	294,40	309,79	306,36
Total	415,09	494,43	522,98	512,07

Gestión de los precios por servicio de gas natural

- Precio del servicio de gas natural y asociados: Contugas cuenta con un pliego de tarifas aprobado en su contrato de concesión, vigente por los primeros 8 años de operación.
- Instalación Interna (conexión): Para clientes residenciales y comerciales, los precios varían de acuerdo los costos del mercado y las campañas comerciales.
- Corte-Reconexión: Las tarifas son propuestas por Contugas y aprobadas por Osinergmin.

12.2. Atención al cliente

(102-11) (CT1)

El relacionamiento con los clientes se basa, inicialmente, en un estricto cumplimiento de los niveles de servicio y procedimientos para la atención de clientes establecidos en la normativa legal vigente.

Asimismo, la calidad de los procesos de contacto con clientes es controlada de manera permanente a través del monitoreo de los indicadores de gestión comercial y la aplicación de encuestas de satisfacción, a efectos de planificar acciones que garanticen los índices de satisfacción de los clientes y la consistencia y coherencia del servicio ofrecido con la propuesta de valor de Contugas.

Por ello, se busca brindar una respuesta oportuna y eficiente a los requerimientos y reclamos de los usuarios del servicio, de acuerdo con las políticas comerciales de la empresa, a través de los siguientes canales de atención:



Centros de Atención al Cliente, ubicados en las provincias de Chincha, Pisco e Ica



Oficinas Móviles, que atienden de forma itinerante en las localidades de Nasca, Marcona e Ica



Línea telefónica de atención “Aló Contugas”: 056 531919



Página web:
www.contugas.com.pe



Correo electrónico:
alocontugas@contugas.com.pe



Aplicativo Móvil “TuAPP”



Contugas controla de manera permanente la calidad del servicio brindado a los clientes.

Actualmente, Contugas cuenta con la certificación ISO 9001:2015, lo cual asegura el cumplimiento de los procedimientos estandarizados y niveles de calidad exigidos por la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Públicos de Osinergmin.

Asimismo, de manera permanente se asegura la protección de los derechos de los clientes a través del cumplimiento de las normas técnicas correspondientes, el proceso administrativo de reclamos y regulación de Indecopi, con el soporte del área legal de Contugas.

Principales resultados en atención de reclamos y requerimientos al cierre 2019

Clientes Residenciales



Motivos de reclamos 2019



	%	Cantidad	Motivos
	307	40	Consumo
	137	18	Corte y Reconexión
	115	15	Instalaciones Internas
	107	14	Queja Contratista
	57	7	Ventas y Posventa
	27	3	Otras causales Osinergmin
	26	3	Servicio al Cliente
	776	100%	TOTAL

Contugas toma en cuenta estas sugerencias a través del análisis de información de las diferentes fuentes disponibles, como: el sistema comercial, las estadísticas de reclamos, requerimientos y solicitudes. Asimismo, a partir de las diferentes mediciones de los procesos de contacto con el cliente, el área de Experiencia de Servicio diseña y gestiona proyectos para la mejora de la experiencia del cliente residencial, comercial e industrial, en el servicio (productos, canales, procesos) y/o cualquier interacción relevante del cliente con la empresa, tales como:

- Programas de capacitación y sensibilización para personal de contacto con clientes
- Planes de mejoramiento de la experiencia de los clientes
- Mejora de procedimientos y políticas de atención a clientes
- Diseño de servicios de valor agregado

Satisfacción al Cliente

Contugas alcanzó un 80% de porcentaje en la encuesta de Satisfacción al Cliente, alcanzando la meta propuesta para el 2019.

Para dicha encuesta se siguió la siguiente metodología:



Cambio de ubicación de Centros de Atención al Cliente

(102-10)

En el marco de las sinergias corporativas con la filial Electro Dunas, durante el año 2019, los Centros de Atención al Cliente y las oficinas administrativas de Contugas en el departamento de Ica se trasladaron a las instalaciones de la primera, generando eficiencias y ahorros operativos en la gestión comercial.

Estos cambios fueron acompañados de una potente campaña de comunicación para cada localidad, con los objetivos de comunicar de forma clara el cambio de oficinas, posicionar el beneficio de pagar electricidad y gas natural en un solo lugar, así como asegurar nuestros índices de satisfacción de clientes residenciales y comerciales.

12.3. Innovación para clientes

Para Contugas es prioritario garantizar el relacionamiento genuino con los clientes como parte de las estrategias para garantizar la sostenibilidad de las operaciones de la empresa. En ese sentido, a lo largo del año se han desarrollado iniciativas de valor compartido que han apalancado el logro de los objetivos comerciales trazados.

Facturación en casa

En septiembre de 2019, el sistema "Facturación en Casa" obtuvo el 3er lugar en la categoría "Mecanismos de Información" del concurso



"Primero Los Clientes", organizado por el INDECOPI, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Este concurso busca promover las buenas prácticas implementadas por empresas privadas, públicas y gremios empresariales, en beneficio de los consumidores a nivel nacional.

"Facturación en casa" fue reconocida por haber logrado un sistema eficiente en el proceso de facturación. Después de dos años de implementación, este sistema ha logrado reducción del 82% en la cantidad de reclamos ingresados por falta de entrega de facturas, entre otros indicadores en favor de Contugas y sus clientes.

Escuela de Servicio

Programa dirigido a la fuerza de ventas y técnicos instaladores externos para mejorar sus competencias comerciales y técnicas. En el marco de este programa se realizaron capacitaciones y evaluaciones permanentes a fin de garantizar la transmisión adecuada de los mensajes clave a la población.

Principales resultados:

- Reducción reclamos por calidad del servicio del contratista en -75% para el período enero - septiembre de 2018 vs 2019.
- Menor rotación del personal contratista de ventas. De abril a septiembre se mantuvo el 90% del personal, garantizando el nivel de conocimiento adecuado para la comercialización del servicio.
- Mejoramiento de los conocimientos en técnicas de ventas en 69% según exámenes de entrada y salida a las capacitaciones ofrecidas.

► Escuela de Empresarios

Durante el 2019, se continuó con el despliegue de la “Escuela de Empresarios”, un programa que nace en el 2017, dirigido a los clientes de negocios urbanos de Contugas y diseñado para brindar acceso al conocimiento, como estrategia de incremento de consumo vinculada a la fidelización y desarrollo comercial de este segmento.

Como principales impactos del programa destacan:

- El crecimiento del consumo en +25% de los negocios asesorados.
- Participación de más de 90 empresas en capacitaciones en temas relacionados a Finanzas, Marketing Digital y Formalización Empresarial, que se llevaron a cabo en las ciudades de Ica, Pisco y Chincha.



12.4. Difusión del gas natural

(CT2)

- Para Contugas, la masificación del gas natural constituye un aspecto central como empresa distribuidora que es. En tal sentido, lograr que exista un mayor número de personas que conozcan los múltiples impactos, usos y beneficios de este energético es muy importante con todos los grupos de interés.



Campaña “Con GNV ser taxista es un buen negocio”

Campaña publicitaria orientada a incrementar el número de conversiones vehiculares al sistema GNV, así como sensibilizar a los potenciales usuarios de GNV respecto a los mitos y beneficios de este combustible.

La campaña se enfocó en los taxistas, como principal público objetivo, realzando su rol de

empresarios móviles y posicionando al GNV como el combustible más conveniente para su negocio.

Durante el año 2019, las conversiones vehiculares crecieron en más de 50% respecto al año anterior.



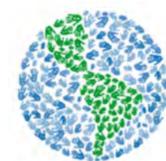
Campañas Comerciales

Durante el año 2019, se desarrollaron acciones de comunicación para clientes de forma permanente a través de las oficinas comerciales y el recibo de gas natural. Asimismo, se acompañó a la fuerza de ventas en campo con actividades itinerantes de difusión de beneficios del gas natural.

Campaña “Huella sostenible”

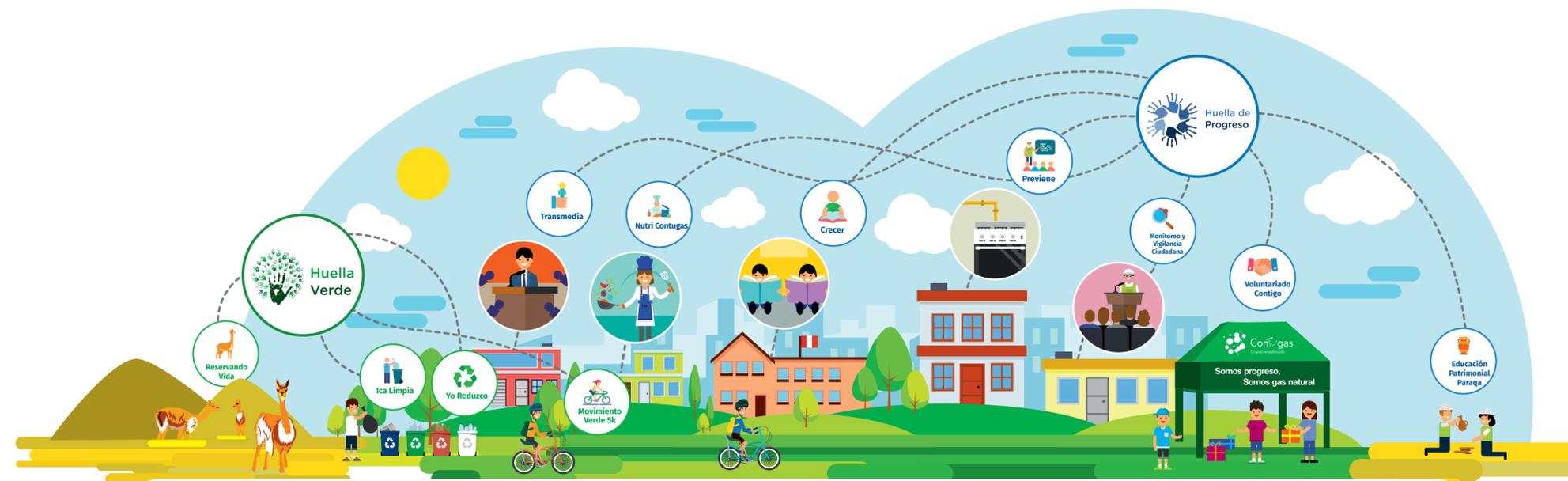
En lo que respecta a Comunicación Externa, la campaña Huella Sostenible se ha realizado en diversas partes de la región, a través de la colocación de murales. En estos, se promueven los diversos programas que Contugas gestiona, así como la línea de atención a emergencias: **1808**.

Asimismo, a través de la página web y de las redes sociales se realiza una labor continua sobre diversos aspectos de la cultura de gas natural. Dentro de la estrategia en redes sociales se ha buscado captar tanto a los clientes actuales de la empresa, como a la población de la región Ica. La manera en cómo se ha buscado ello ha sido focalizando los mensajes de las redes en las provincias de la región Ica. Además, se realiza un cronograma mensual, en el cual se evalúan los temas que se van a difundir y se coordinan con diversas áreas las necesidades que estas tienen para comunicar. De esa manera, se valida la información a difundir a los grupos de interés.



Huella de Sostenibilidad

Contribuyendo con el desarrollo sostenible de la región Ica



En total se lograron acuerdos con 20 colegios. Los primeros 10 se implementaron en 2019 y se tiene 10 colegios más para implementar durante 2020

Provincia 	Institución Educativa 	Nivel de exposición por día 
 Chincha	Chinchaysuyo Ciro Alegría José Yataco Pachas	7.000 Personas
 Pisco	Bandera del Perú José de San Martín Raúl Porras Barrenechea	9.000 Personas
 Ica	Fermín Tangüis Antonia Moreno de Cáceres	30.000 Personas
 Nasca	Fermín del Castillo Arias José Abelardo Quiñones	3.000 Personas

¿Por qué en los colegios e instituciones educativas? La apuesta de Contugas es a futuro y es por eso que reconocemos la importancia de generar conciencia en los más jóvenes de la sociedad, para que ellos sean los catalizadores y los mensajeros del progreso que llevamos a las comunidades.

Beneficios de la campaña

- Se fortaleció la presencia de la marca en toda la región Ica al tener elementos de amplia visibilidad.
- Se contribuyó a la mejora de la reputación vinculando la marca a la generación de la Huella de Sostenibilidad.
- Se mejoró el nivel de recordación de los programas de Contugas.
- Se unificó la identidad digital e institucional mediante la implementación de esta estrategia.
- Se colocó el número de emergencia (1808) en herramientas de alta visibilidad como las vallas y las redes sociales para cumplir con la norma API 1162.

Contugas trabaja con conciencia social, llevando progreso y bienestar a las comunidades de sus áreas de influencia.



12.5. Salud y seguridad de los clientes

(416-1) (416-2)

Contugas ejecuta un Plan Anual de Mantenimiento (PDT) en el cual se realizan diferentes actividades preventivas e inspecciones a todas las redes de acero urbano, con el fin de aportar a la seguridad, la salud y el medio ambiente.

Asimismo, al finalizar la construcción de una instalación interna, el técnico habilitador realiza una breve explicación sobre las acciones a tomar ante una emergencia. En esta, se brinda información sobre el número de asistencia y se otorga una cartilla con las recomendaciones previamente explicadas.

Programa de seguridad preventiva

Como parte de las medidas preventivas del área de operaciones durante el 2019, se realizaron las siguientes iniciativas

- Se hicieron monitoreos mensuales al sistema de odorización en la red utilizando equipos de alto estándar, con el fin de conocer si el nivel del químico es el adecuado, a fin de que el cliente o usuario pueda percibir el gas.
- Semestralmente, se patrulló toda la red de polietileno y la troncal de acero para identificar fugas de gas.

- En el marco del Programa Educativo Previene, se realizó la participación de los miembros del comité de SST y del área de gestión sostenible en la investigación de las causas raíz de los incidentes que se dieron en la comunidad, a fin de tomar acciones preventivas que ayuden a evitar una reincidencia.
- La gestión de Integridad realizó inspecciones como RBI's a Estaciones de distritos, COs, y C. Gates, inspecciones indirectas (50 km) como CIS y DCVG a todas las redes de acero urbano.

Contugas resalta que todas estas acciones se ejecutan con el fin de aportar a la seguridad, la salud y el medio ambiente, y asimismo salvaguardar la integridad y seguridad de sus clientes.

Cabe recalcar que al cierre del año se cumplió con el 100% del Plan de Mantenimiento. Además, no existen casos de multas sobre incumplimientos en temas relacionados con la Integridad del ducto, ni impactos en la salud y seguridad de los servicios brindados.



Contugas ejecuta un Plan Anual de Mantenimiento (PDT) en el cual se realizan diferentes actividades preventivas e inspecciones a todas las redes de acero urbano.

12.6. Reputación

(CT5)

La estrategia de comunicación responde a los objetivos del negocio, el sistema de gestión de calidad y los procesos y procedimientos de las diferentes áreas, siempre buscando fortalecer la reputación de Contugas.

La información que se comunica es clara, transparente y oportuna; y se pretende hacer siempre uso responsable de la información institucional y las políticas de confidencialidad. Asimismo, las situaciones de crisis son gestionadas de acuerdo con los lineamientos establecidos en materia de prevención, preparación y gestión de la reputación de las compañías del grupo empresarial, el buen nombre de sus marcas y del equipo humano que las representa. Los mensajes utilizados dentro y fuera de la organización no asumen en ningún escenario una postura personal, política o ideológica, siempre responderán al propósito superior del Grupo Empresarial.

Por otro lado, Contugas cuenta con un procedimiento de Comunicación Externa, donde se establece la manera como se gestiona la misma. En él se tienen formatos, plazos y cronogramas de implementación que permiten realizar un seguimiento de cada una de las actividades que la empresa define a comienzos de año. El control y seguimiento de este se llevan a cabo mediante un reporte a la subgerencia de Relaciones Institucionales.

Gestión de la reputación en medios

La relación con los periodistas constituye un tema muy relevante para la reputación de Contugas. Durante los últimos años, el mejoramiento de las relaciones con los periodistas ha mejorado de manera considerable. Muestra de ello es que el indicador del impacto de noticias positivas, negativas y neutras ha evolucionado positivamente en favor de la compañía.





Noticia positiva

Aquella en la que se menciona el nombre de la empresa o de alguno de sus programas vinculándolo a alguno de sus atributos



Noticia neutra

Aquella una en la que se menciona de manera colateral a la empresa o alguno de sus programas, en el marco de un contexto más amplio como el enfoque sectorial



Noticia negativa

Aquella en la que se menciona a la empresa o alguno de sus programas relacionándola a aspectos negativos?

Principales impactos noticiosos

- Noticias vinculadas al suministro de gas natural
- Noticias vinculadas a la gestión de la empresa con la comunidad a través de sus programas
- Noticias vinculadas a la parte constructiva de nuevas zonas donde se instala el servicio
- Noticias sobre rotura de tuberías de gas natural
- Noticias sobre los usos y beneficios del gas natural
- Noticias sobre el proceso de masificación y cómo está impactando en el desarrollo de nuevas opciones laborales a nivel técnico y universitario en la región Ica

En el caso de los periodistas existe un monitoreo que tiene dos componentes:

- 1) Monitoreo de las noticias que salen diariamente sobre Contugas. Esto permite tener información de primera mano en torno a qué se muestra en prensa, radio, televisión y redes sociales como Facebook y Twitter.
- 2) El otro es a través de las reuniones con periodistas. En ellos, de manera presencial, se realiza una retroalimentación cualitativa de



aquellos temas y/o recomendaciones en torno a la manera como la compañía da a conocer los diversos programas que tiene para sus grupos de interés.

Contugas desarrolla una serie de encuestas en algunos de los programas vinculados a la comunidad. De esa manera se cuenta con información cuantitativa de la reputación de la empresa. Asimismo, se tiene un formato de valorización de noticias que mensualmente se genera con las noticias positivas, negativas o neutras.

12.7. Continuidad de las operaciones

(102-11) (CT3)

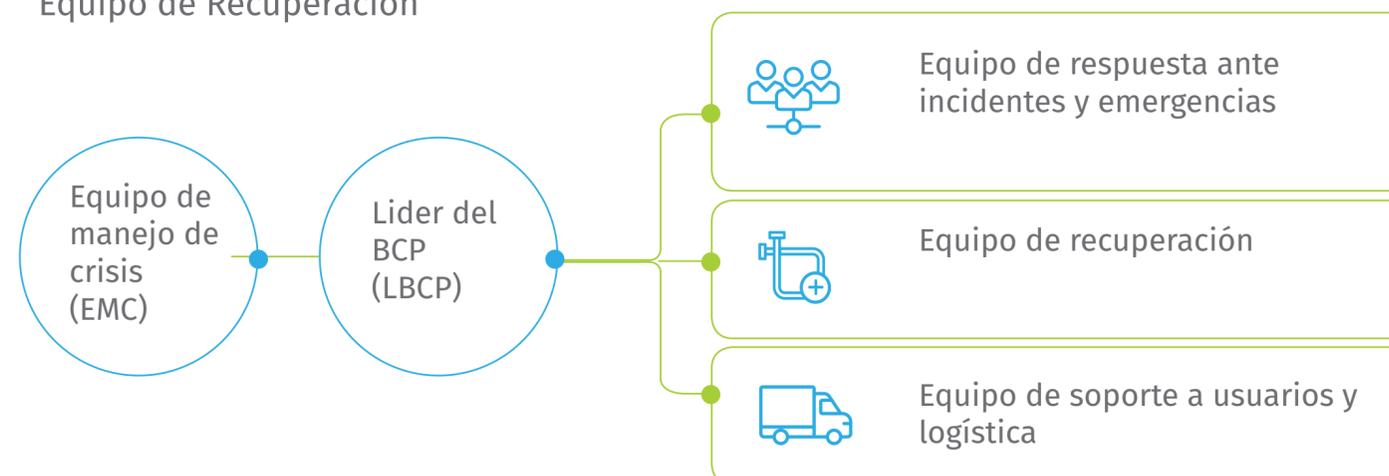
El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio tiene como objetivo establecer, operar, mantener y mejorar de forma efectiva la Continuidad de Negocio sobre los Servicios de Operación, Mantenimiento y Gestión de Integridad (Atención de Emergencias), Gestión de Posventa (Facturación), Gestión de recursos financieros, e incluye la gestión de recursos informáticos que soportan la disponibilidad y continuidad de las operaciones prestadas en las plantas principales de distribución y oficinas administrativas de la compañía.

Objetivos y metas

- Madurar un sistema de gestión de continuidad del negocio involucrando a todos los frentes que hoy en día soportan la continuidad de las operaciones
- Definir los Business Impact Analysis (BIA)/ Risk Impact Analysis (RIA) de los procesos del negocio identificando los procesos vitales
- Desarrollar los Disaster Recovery Plan (DRP)/ Business Continuity Plan (BCP)

Recursos

- Líder del BCP
- Equipo de Manejo de Crisis (EMC)
- Equipo de Respuesta ante Incidentes y Emergencias
- Equipo de Recuperación



Contugas comprende que la continuidad de las operaciones críticas requiere de un esfuerzo y un trabajo integrado entre las diferentes áreas de la organización. En muchos casos, son varios los puntos de contacto entre áreas y pueden generarse actividades o procesos que se superpongan o solapen con otros. Es por ello que la subgerencia de Planeamiento Estratégico y Gestión de Riesgos consideró prioritario poder establecer y seguir un marco de

referencia conocido, estandarizado y que permita lograr un orden lógico para la gestión de continuidad del negocio.

Por ello, como resultado del análisis realizado se determinó que el marco de referencia a utilizar se correspondería a los requisitos establecidos en el estándar ISO 22301 y además adoptando las prácticas profesionales de DRI para llevar a cabo una gestión efectiva de los Planes de Conti-

Un trabajo integrado entre las diferentes áreas de Contugas contribuye a la continuidad de las operaciones críticas.

nuidad del Negocio (BCP) y de Recuperación de Infraestructura Tecnológica (DRP) de Contugas.

Adicionalmente, para ligar una gestión efectiva y con roles claros, Contugas ha establecido un conjunto de responsabilidades en términos de gestión de continuidad del negocio y cuya supervisión y gestión estará liderada por la subgerencia de Planeamiento Estratégico y Gestión de Riesgos.

El enfoque al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, acorde a la ISO 22301, implica la gestión sobre procesos críticos definidos por Contugas, y corresponden a algunos de los subprocesos más críticos como son:

- Operación
- Gestión de Posventa (Facturación)
- Gestión de Recursos Financieros
- Gestión de Recursos Informáticos
- Mantenimiento y Gestión de Integridad (Atención de Emergencias)

Además de lo antes mencionado, comprenden el plan DRP (Plan de recuperación de desastre) para recuperación de infraestructura de TI (Tecnología de la Información) y el plan DRP (Plan de recuperación de desastre) para recuperar la infraestructura de TO (Tecnología de la Operación).

La continuidad de las operaciones se garantiza desde los siguientes frentes:

Equipo de operación

Suministro de gas

- Se vienen gestionando los contratos de suministro y transporte de acuerdo con los volúmenes contratados.
- Se efectúa el cálculo de la Continuidad y la Disponibilidad del sistema de distribución, conforme al Instructivo CTG-OPE-I-CS-005.
- Se realiza la Supervisión y Monitoreo de las condiciones normales, de operación por medio del sistema SCADA, conforme al procedimiento CTG-OPE-P-CN-001.

Contugas aplica su Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio en línea a la ISO 22301.



Equipo de mantenimiento

Infraestructura operativa

- Se asegura la disponibilidad de la infraestructura a través del Procedimiento de Gestión del plan de mantenimiento CTG-MGI-P-GM-002 y la ejecución del Plan de trabajo anual de mantenimiento preventivo del sistema de distribución en la región Ica.

Procedimiento de emergencia

- La gestión de contingencias del sistema de distribución antes, durante y después de un evento se planifica a través del CTG-SST-PL-CI-001.
- La atención de las emergencias durante el evento se efectúa de acuerdo con el procedimiento de atención de emergencias CTG-MGI-P-AE-001.

- La gestión de crisis en caso de emergencias del sistema de distribución se efectúa a conforme al procedimiento de Manejo de crisis CTG-CMC-MA-SC-001.
- Las emergencias en procesos de apoyo del sistema de distribución (procesos administrativos y almacenes) se efectúan conforme al plan de contingencias de oficinas administrativas CTG-SST-PL-AO-002 y al protocolo de atención de emergencias CTG-SST-O-RI-002.
- Los planes para recuperación en caso de desastres se están desarrollando en los planes de continuidad.



El enfoque al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, acorde a la ISO 22301, implica la gestión sobre procesos críticos definidos por Contugas



Huella Verde

13. Conciencia Ambiental

(102-11)

Contugas es una empresa ambientalmente responsable, cumple con la normativa vigente, desarrolla estrategias de innovación continua y pone en marcha iniciativas de sostenibilidad ambiental; todo ello contribuye a generar una conciencia ambiental.

Contugas alinea su trabajo a la política ambiental corporativa del GEB, la cual establece lineamientos de acción en ecoeficiencia de desempeño energético, gestión de residuos, consumo de agua, protección de la biodiversidad y cambio climático. Además, ejecuta sus operaciones dentro del marco del respeto a la diversidad territorial, social, normativa y biológica y al patrimonio arqueológico, histórico y cultural de los territorios en los que se tiene presencia.

Por medio de la subgerencia de Relaciones Institucionales, Contugas desarrolla el cumplimiento de la gestión ambiental de la empresa, por ello implementa una

estrategia de Sostenibilidad, orientada a minimizar las emisiones hacia el medio ambiente, para reducir los riesgos de salud y elevar la competitividad de la empresa. En este sentido, se cuenta con una gestión de riesgos e impactos ambientales orientada a mitigar los impactos de todas las actividades.

Para prevenir, controlar y mitigar los riesgos e impactos derivados de la operación del Sistema de distribución de Gas Natural, se cuenta con el Plan de Manejo Ambiental (PMA), el cual es parte del Estudio de Impacto Ambiental (EIA). El plan detalla iniciativas como: plan de manejo de residuos, seguimiento y monitoreo de la Reserva Nacional San Fernando, seguimiento y monitoreo de los recursos naturales, entre otros. Este cumplimiento respalda que las actividades realizadas sean acordes a altos estándares ambientales, minimizando los impactos producidos y evitando sanciones económicas.



**Contugas
respeto la
biodiversidad
y el
patrimonio
arqueológico,
histórico y
cultural en el
territorio de
influencia.**

Asimismo, se tiene el Plan de Contingencia del Sistema de Distribución de Gas Natural en el departamento de Ica, el cual proporciona orientación e información necesaria que permite reducir a un mínimo las pérdidas y/o daños que puedan ocasionarse en caso de producirse una emergencia. También, el plan establece responsabilidades para controlarlas en forma oportuna y adecuada, y describe lineamientos para ejecutar las operaciones de limpieza y rehabilitación de la zona afectada, mitigando los daños e impactos ambientales que puedan ser ocasionados por las actividades de operación y mantenimiento del sistema de distribución de gas natural.

Otro mecanismo para la gestión de riesgo ambiental es el Plan de Prevención de Daños, que busca establecer los lineamientos para una correcta coordinación de actividades que permitan garantizar la seguridad de quienes realizan las obras, prevenir daños a las instalaciones de gas natural que pongan en riesgo la integridad física y propiedad de las personas, y reducir las emisiones de gases como de una posible contaminación de calidad de aire por una afectación a la red de distribución de gas natural.



13.1. Gestión de la biodiversidad

(304-1) (304-2)

La Gestión de la biodiversidad es uno de los ejes principales de la estrategia ambiental de Contugas, ya que genera un impacto positivo en los grupos de interés y en dos zonas de alto valor: La Reserva Nacional San Fernando y la zona de amortiguamiento de la Reserva Nacional de Paracas, lo que hace que la empresa sea ambientalmente responsable.

Contugas está comprometida con la mitigación y adaptación al cambio climático.

La Reserva Nacional San Fernando

(304-1) (304-2)

En la Reserva Nacional San Fernando se encuentran ecosistemas vegetativos, como el tillandsial y cactáceas de tallo corto, así como la presencia de guanacos. Además, se conservan ecosistemas marino-costeros de gran valor con especies bentónicas, fauna marina y fauna costera en el área de influencia de los componentes del proyecto.

La línea del gasoducto de Contugas cruza 37,8 Km de la reserva que está localizada en un Área Natural Protegida por el Estado (ANP) ubicada en la provincia de Ica, extendiéndose en parte de los distritos de Santiago, Chinguillo, Nasca y San Juan de Marcona (provincia de Nasca), en el departamento de Ica. Además, dentro de la Reserva, Contugas tiene una válvula de seccionamiento que ocupa un área estimada de 0,95 km².

Por ello, con el objetivo de contribuir con la conservación y el desarrollo sostenible de la Reserva Nacional San Fernando, Contugas

celebró un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP) que sirve de marco para las actividades de monitoreo y fortalecimiento de la gestión del área natural protegida. Como parte de los compromisos acordados bajo este Convenio está el programa “Reservando Vida”, que es una iniciativa para la conservación de la biodiversidad, con especial énfasis en el cuidado de la especie guanaco y las plantas de tillandsial. Asimismo, como parte de los compromisos, Contugas financió y brindó un espacio adecuado para el programa de Programa de Guardaparques Voluntarios por dos años (2018-2019); así mismo, le facilitó el uso de dos cuatrimotos y un dron a SERNANP para el monitoreo de las acciones en la reserva.

Además, Contugas cuenta con el Programa de Monitoreo del Guanaco, que busca conocer la influencia que tienen las actividades de Contugas en la población de guanacos que



se encuentran dentro de la Reserva Nacional San Fernando, y de esta forma establecer los controles para los posibles impactos del proyecto en la etapa constructiva y operativa, a fin de generar conocimiento que contribuya a la conservación de la especie. Contugas desarrolla las acciones de monitoreo de la especie tillandsial en temporada húmeda y seca.

En el año 2019, Contugas ha cumplido con todos los compromisos asumidos.

La Reserva Nacional de Paracas

Ubicada en el departamento de Ica, extendiéndose desde las aguas marinas hasta el desierto en las provincias de Pisco e Ica. Esta Reserva Nacional de Paracas ha sido clasificada en la categoría VI (Área Protegida de Recursos Gestionados) según la categorización de gestión de áreas protegidas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).

Parte del trazo del gasoducto de Contugas (32,71 km) cruza por la zona de amortiguamiento de la reserva, además de dos válvulas de seccionamiento, un centro operacional y el derecho de vía a lo largo de la tubería que es de 0,025 km de ancho.

Es una de las dos Áreas Naturales Protegidas (ANP) categorizada de la región de Ica, que protege muestras representativas de nuestros ecosistemas marino - costero. Su importancia radica en que protege una gran diversidad biológica indispensable para el almacenamiento de diversos ciclos

biológicos que garantizan la conservación de las especies, al igual que genera ingresos económicos a miles de pobladores. Así mismo, protege en su interior diversos restos arqueológicos de la cultura Paracas asentada en gran parte de esta importante reserva.¹³

La Reserva Nacional de Paracas está incluida en la lista de humedales de nivel de importancia mundial (sitios RAMSAR¹⁴). Por otro lado, las especies de fauna declaradas en estado vulnerable en el Área Natural Protegida son las siguientes: el potoyunco peruano, el lobo fino, la nutria, la tortuga dorso cuero, la tortuga verde, la tortuga pico de loro y la tortuga carey.

¹³<https://www.sernanp.gob.pe/de-paracas>

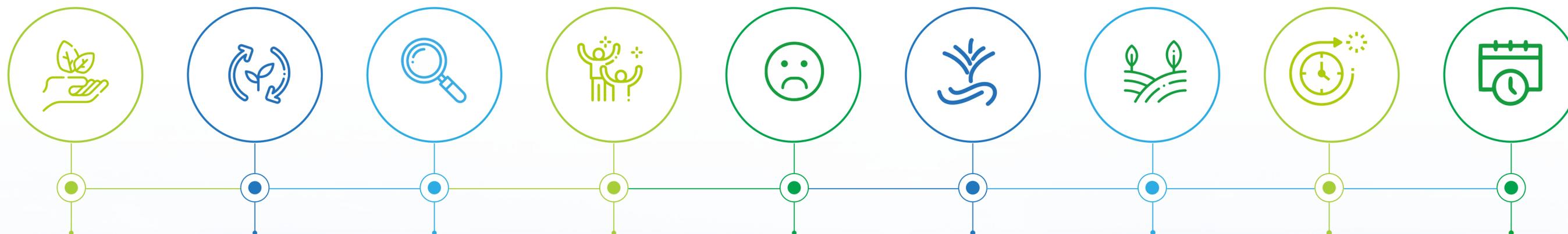
¹⁴Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional



La Reserva Nacional de Paracas está incluida en la lista de humedales de nivel de importancia mundial (sitios RAMSAR).

Potenciales impactos sobre la biodiversidad

(304-2)



Impactos significativos sobre la biodiversidad

Transformación del hábitat¹⁵

Impacto directo

Cambio en la abundancia y diversidad de la cobertura vegetal

Cambios en la composición, abundancia y diversidad de la fauna existente

Impacto indirecto

Generación de expectativas para investigación de la especie por parte de universidades

Impactos positivos

En base al resultado del monitoreo biológico se ha identificado que la vegetación epífita (tillandsia) trasplantada viene siendo recuperada en el área

Impactos negativos

No se han detectado este tipo de impacto durante la gestión del 2019

Especie afectada

Tillandsial

La extensión de la zona que ha sufrido impacto

218,21 hectáreas

La duración de los impactos

Temporal

La reversibilidad o irreversibilidad de los impactos

Corto plazo

¹⁵El impacto se dio en el 2014, actualmente se realiza el seguimiento a través de los monitoreos biológicos

13.2. Gestión de energía y agua

(302-1) (302-5)

La gestión energética es el arma perfecta para mejorar la competitividad de la empresa, pues reduce los gastos y, sobre todo, reduce los gases de efecto invernadero (GEI). Pero, lo más importante es que mediante la gestión de energía y agua se busca generar y promover buenas actitudes, hábitos y comportamientos – individuales y colectivos – en los colaboradores de Contugas, proveedores y visitantes con miras a ahorrar en el uso de estos elementos cuyo impacto se proyecta más allá de la empresa.

La política del Sistema de Gestión Integrada de Contugas establece el compromiso de la empresa y sus miembros con la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente. A partir de la política se desarrollaron e implementaron una serie de mecanismos que permiten una gestión ambiental adecuada a nivel energía y agua, entre otros.

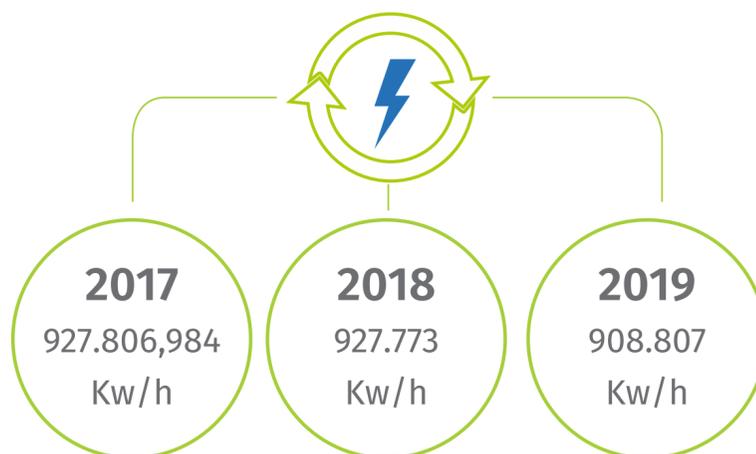
Respecto al uso racional de la energía, Contugas cuenta con el programa “Yo Reduzco”, que busca sensibilizar a los

colaboradores en su uso eficiente. Además, se realizan monitoreos e inventarios mensuales del consumo de energía en la empresa.

Durante la gestión de 2019, no se detectaron impactos negativos relacionados con la gestión de la energía.

Consumo de energía comprada

Consumo Electricidad Comprada



Durante el segundo semestre de 2019, se estableció una meta interna de reducción del consumo de energía eléctrica que utilizó como línea base los parámetros del primer semestre del mismo año.

Consumo de energía eléctrica primer semestre 2019



Consumo de energía eléctrica segundo semestre 2019



% de reducción de energía eléctrica segundo semestre vs primer semestre



En la organización se consume combustible básicamente para el abastecimiento de las unidades vehiculares.



Diesel (Galones)
17.204,78



Gasolina (Galones)
3.566,72



Gas Natural (m³)
565,18

Consumo de agua



2017	2.912
2018	660.580,1
2019	7.720,321

13.3. Gestión de residuos

(306-2)

Contugas reconoce que la gestión de residuos sólidos es más que cuidar el medio ambiente y todo lo que aquello supone, es prevenir enfermedades; por lo tanto, es un proceso fundamental para el ser humano.

En este sentido Contugas lleva a cabo el Plan de Manejo de Residuos, el programa Yo Reduzco, entre otros; así como actividades y capacitaciones que promocionan la buena gestión de residuos.

Por su parte, el Plan de Manejo de Residuos tiene la finalidad de lograr una adecuada gestión y manejo de los residuos generados durante las etapas de construcción, operación y abandono del proyecto. Los residuos generados por el proyecto son recolectados según su naturaleza, evitando el contacto entre los residuos no peligrosos y los residuos peligrosos.

Manejo de los residuos sólidos¹⁶ :

Color de depósito	Tipo de depósito	Descripción
● Verde	 Tachero /cilindro	Vidrio: Botellas de bebidas, gaseosas, vasos, envases de alimentos, etc.
● Azul		Papel y cartón: Revistas, folletos, catálogos, cajas de cartón, etc.
○ Blanco		Plástico: Envases de plástico y bolsas de plástico
● Amarillo		Metales: Toda clase de elementos metálicos
● Rojo/plomo		Solventes, combustibles fuera de especificación, lubricantes, baterías, aceite de motor usado, filtros de aceite, aceites usados de cocina, envases de pintura, tóner, cartuchos de tinta, colillas de soldadora
● Marrón		Restos de alimentos, jardinería o similares
● Negro		Todo lo que no se puede reciclar y no sea catalogado como residuo peligroso: Restos de la limpieza y del aseo personal, papel higiénico, trapos de limpieza, cuero, zapatos, entre otros

Tipo de elemento



Tipo de elemento

Total (kg)

Residuos Peligrosos

1.090

Residuos No Peligrosos

10.650

¹⁶Fuente: Norma técnica 900.058.2005 Gestión Ambiental. Gestión de residuos. Código de colores INDECOPI



Sumado a ello, se cuenta con el programa Yo Reduzco el cual busca aplicar las 3R (reducir, reciclar, reutilizar) en la gestión integral de los residuos sólidos.

Durante la gestión de 2019, no se han detectado impactos negativos en la gestión de residuos.

Dentro de las actividades realizadas:

- En junio de 2019, se realizó el segundo reciclaje en todas las sedes de la empresa. En la campaña se recolectó un total de 570,175Kg de material reciclado lo cual fue entregado a diferentes programas de segregación en la fuente, como el de la Municipalidad distrital de San Borja - Lima, de la Municipalidad de Pisco, de la Municipalidad provincial de Chíncha; así como el programa Ikreo Perú.
- Capacitaciones a los trabajadores sobre la adecuada gestión y manejo integral de residuos sólidos.

13.4. Huella de carbono

(305-1) (305-2)

Al ser una empresa distribuidora de gas natural, compuesto por metano (CH₄), uno de los gases de efecto invernadero con mayor efecto y duración en la atmósfera, Contugas toma las medidas más estrictas para evitar y controlar posibles fugas. Por ello, desarrolla sus actividades en el marco de la normativa vigente y cumpliendo los compromisos establecidos en el EIA para el monitoreo del aire.

En aras de reducir las emisiones de GEI, Contugas implementa su Política del Sistema de Gestión Integrado que busca comprometer a su personal en la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente a través de la identificación, evaluación y valoración de aspectos e impactos ambientales. Además, cuenta con un programa semestral de monitoreo de la calidad del aire y ruido ambiental el cual se implementa en las zonas donde se ubican los centros operacionales, city gates y estaciones del distrito para verificar que se cumplan los estándares de calidad ambiental para aire y ruido indicados en el estudio de impacto ambiental (EIA).



Asimismo, con su programa Yo Reduzco, Contugas gestiona su huella de carbono corporativa a través de un inventario mensual de emisión de los GEI resultantes de las actividades de Contugas.

El Plan de Manejo de Residuos tiene la finalidad de lograr una adecuada gestión y manejo de los residuos generados durante las etapas de construcción, operación y abandono del proyecto.

Resumen de la huella de carbono corporativa¹⁷

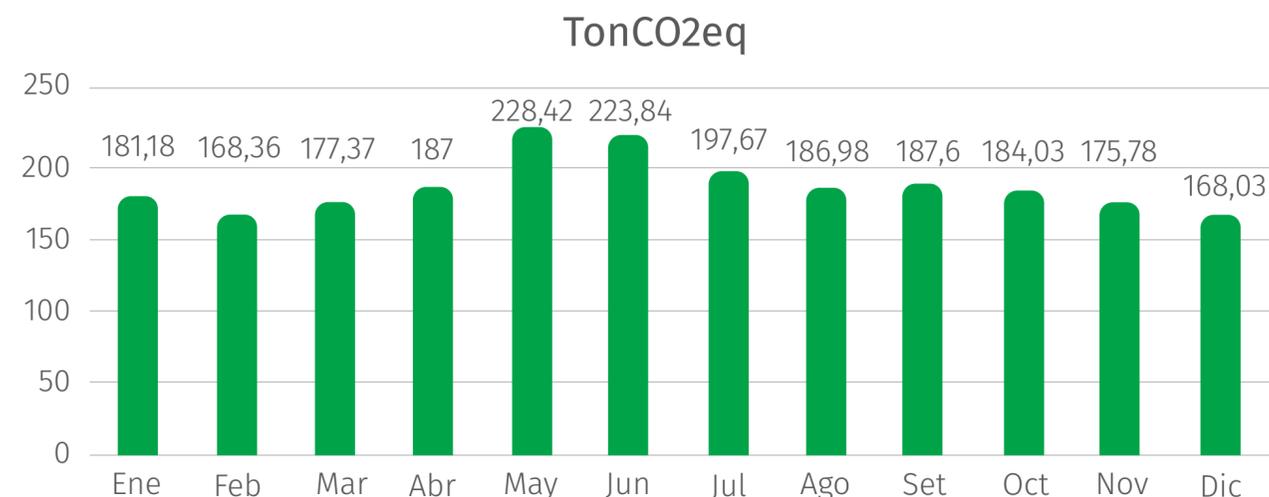
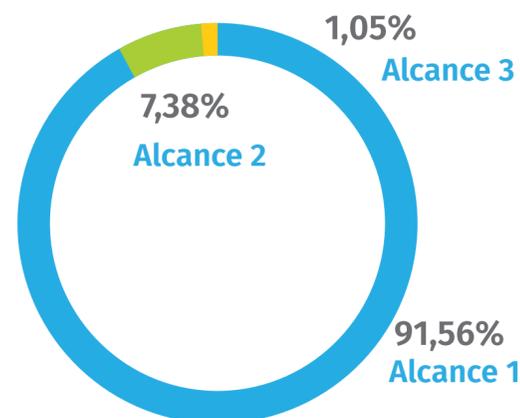
Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) (305-1) (305-2)		2019	
Alcance	Origen de la emisión	Total (tCO2e)	% sobre total
Emisiones Directas de GEI	Combustibles sólidos fuentes fijas	0	0,0%
	Combustibles líquidos y gases fuentes fijas	1.824,51%	75,7%
	Combustibles líquidos y gases fuentes móviles	209,11%	8,7%
	Refrigerantes/ Extintores	0	0,000%
	SF6	0	0,0%
	Fugas gas natural	210,52%	8,7%
	Otras emisiones directas	0	0,0%
Total alcance 1		2.244,14	93,2%
Emisiones Indirectas de GEI	Energía adquirida	142,5	5,9%
	Energía autogenerada por fuentes alternativas	0	0,0%
Total alcance 2		142,5	5,92%
Otras Emisiones Indirectas de GEI	Emisiones generadas por vuelos corporativos	16,66	0,69%
	Transporte tercerizado terrestre (por kilometraje)	0	0,00%
	Transporte tercerizado terrestre (por consumo)	0	0,00%
	Consumo de papel	2,057	0,09%
	Emisiones evitadas por separación en la fuente (reciclaje, reutilización)	-1,583	-0,07%
	Emisiones generadas por residuos	5,243	0,22%
	Consumo de toner/cartuchos	0	0,00%
	Otras emisiones transporte	0	0,00%
	Transporte colaboradores	0	0,00%
Total alcance 3		22,377	0,93%
Total Emisiones		2.409,02	100%

No se han detectado impactos negativos en la calidad del aire por emisiones durante la gestión de 2019.

¹⁷ Para el año 2019 el Grupo Energía Bogotá realizó el cálculo de la Huella de carbono para todas sus filiales



Porcentaje por alcance



Contugas promueve, aplica y difunde entre sus colaboradores y población en general iniciativas destinadas a mitigar el cambio climático y a la conservación ambiental.



Dentro de las actividades realizadas:

- En agosto de 2019, se realizaron varias actividades de sensibilización sobre el cambio climático para los trabajadores como capacitaciones, envío de panfletos de sensibilización a través del correo corporativo y concursos internos sobre las buenas prácticas para reducir la huella de carbono de la empresa y las buenas prácticas para reducir el consumo de energía, consumo de papel y otros.
- La campaña “Yo dejo mi huella, y ¿tú?”, se realizó en agosto con el objetivo de dar a conocer los efectos del cambio climático y cómo Contugas gestiona la mitigación del cambio climático al reducir el consumo de energía en la empresa.
- Como todos los años, Contugas participó en la actividad “La Hora del Planeta” en alianza con la ONG World Vision Perú.

14. Cumplimiento Ambiental

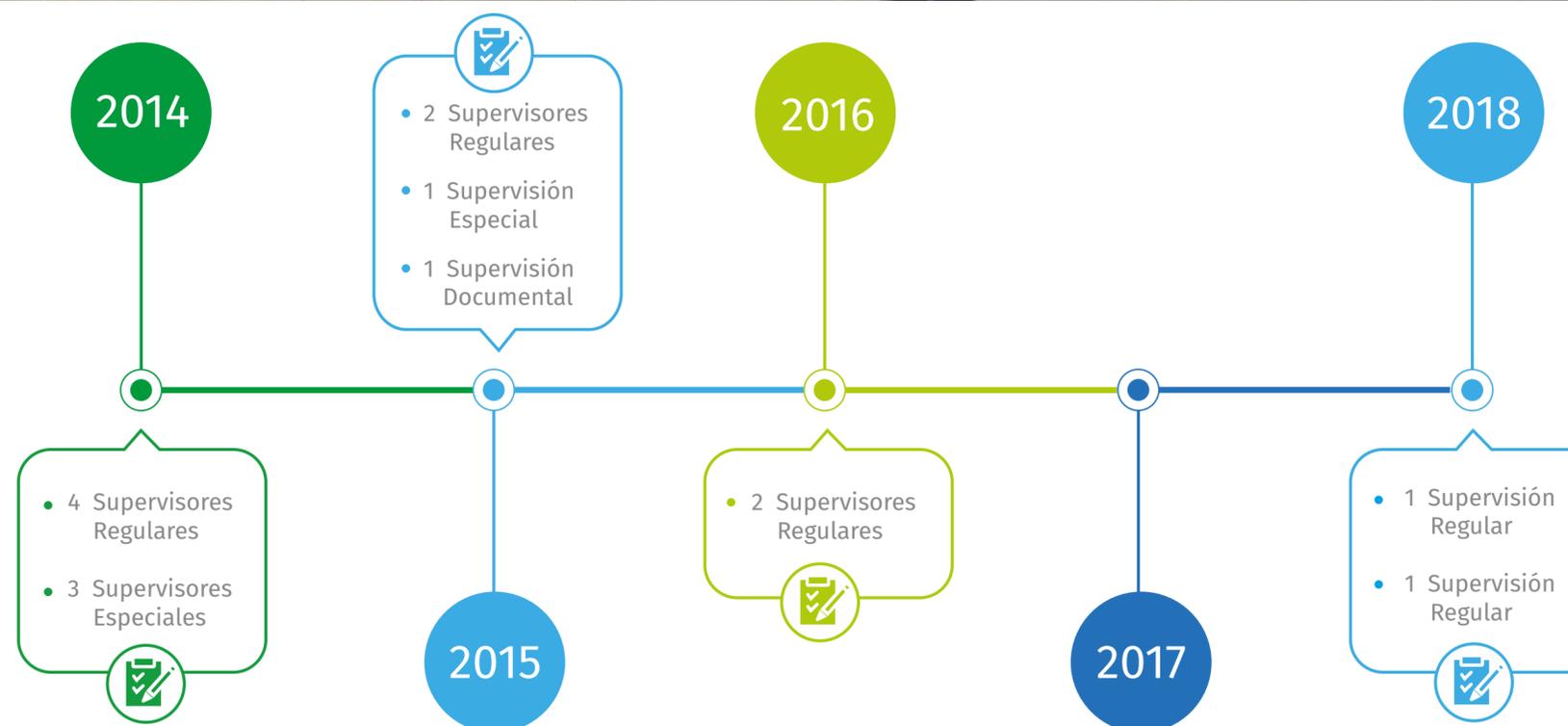
(307-1)

Hasta finales de 2019, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) no impuso sanciones monetarias en contra de Contugas por incumplimientos ambientales.

Durante la gestión 2019, realizó dos supervisiones regulares:

- Primera supervisión regular fue realizada del 28/05/2019 al 01/06/2019. En esa oportunidad, la OEFA envió su respuesta con respecto a los monitoreos de la calidad del agua.
- Segunda supervisión regular fue realizada del 22/10/2019 al 24/10/2019.

Es importante destacar que, con respecto a la fiscalización del año 2019, el OEFA solo ha dado una respuesta parcial en lo referido al seguimiento del cumplimiento de la gestión 2019; por ello, no podemos afirmar si aplicará, o no, algún tipo de multa.



15. Programas Ambientales

Movimiento Verde 5K

Busca generar conciencia sobre el cuidado del medioambiente en los habitantes a través de la integración comunitaria y la práctica del deporte.

¿Cómo se realiza?

Se realiza un recorrido de cinco kilómetros trotando, corriendo, caminando o utilizando medios de transporte no contaminantes como bicicletas, scooters; y patines.

En el año 2019



	Nº participantes
2018	700
2019	800

Y Reduzco

Este programa se apoya en tres pilares que contribuyen a la reducción del cambio climático:



● Uso racional de la energía



● Uso eficiente y ahorro de agua



● Gestión integral de los residuos

Las iniciativas ambientales de Contugas contribuyen con la Estrategia Nacional ante el Cambio Climático del Ministerio del Ambiente y con la Gestión Ambiental presente en el Plan de Desarrollo Concertado de la región Ica.



Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana

(102-11)

Durante el año 2019, se realizaron un total de 10 monitoreos participativos, es decir: cuatro monitoreos de la calidad de aire, cuatro monitoreos del ruido ambiental y dos monitoreos biológicos. En este programa, la población de las provincias de Chincha, Pisco, Ica y Nasca fueron partícipes como veedores; es decir, ellos realizaron una supervisión y fiscalización complementaria en cumplimiento del Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana (PMVC).

En los citados monitoreos se tuvo una participación total de 59 representantes ciudadanos como voluntarios, estudiantes, representantes municipales, representantes del Gobierno Regional de Ica, universidades, entre otros.

De otro lado, en el mes de mayo, más de 20 monitores del Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana participaron de la pasantía en la Planta de Fraccionamiento de Líquidos de Gas Natural de la Empresa Pluspetrol, con el objetivo de fortalecer las capacidades.



Más de 20 monitores del Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana, fortalecieron sus capacidades tras participar en la pasantía ejecutada en la Planta de Fraccionamiento de Líquidos de Gas Natural de la Empresa Pluspetrol.





Como parte de la Huella verde, se cuenta con el programa Ica Limpia que busca fomentar la conciencia ambiental, promoviendo la participación de la comunidad a través de las campañas de limpieza, conservación de áreas verdes con el objetivo impulsar y valorar lo importante que es el cuidado del medio ambiente.

Como parte del programa, se organizó la “II Feria Eco Sostenible de Ica” en la región Ica, donde participaron empresas de diversos sectores presentes en la región. Este espacio se abrió por segunda vez para permitir el fortalecimiento de las relaciones y la generación de una mayor confianza entre las autoridades, las organizaciones sin fines de lucro, los organismos fiscalizadores, la población estudiantil y los profesionales de la agroindustria. A esta segunda edición de la feria asistieron más de 200 personas quienes para conocieron más sobre los proyectos de emprendimiento, tecnología y ciencia que vienen desarrollando las empresas en la región.



Por otro lado, como parte del programa Ica Limpia se entregaron plantas nativas de la región a la Municipalidad Distrital de Vista Alegre de la provincia de Nasca y la Municipalidad Distrital de Parcona de la provincia de Ica para reforestar estos distritos por el bien de la comunidad; además, buscó contribuir con la concienciación de la ciudadanía respecto al cambio climático y la necesidad de fomentar las zonas verdes en la ciudad.



Índice de contenidos GRI

(102-55)

 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
	Perfil de la organización			
GRI 102: Contenidos generales	102-1 Nombre de la empresa	Pág. 13		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Págs. 16 y 17		
	102-3 Ubicación de la sede principal	Pág. 2		
	102-4 Ubicación de la sede operativa	Págs. 13 y 17		
	102-5 Propiedad y forma legal	Pág. 31		
	102-6 Mercados servidos	Págs. 17 - 22		
	102-7 Dimensiones de la organización	Págs. 13, 17 y 53		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Págs. 53-55	ODS 8	Principio 2 Principio 4 Principio 5 Principio 7
	102-9 Cadena de suministro	Págs. 81 y 82		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs. 81 y 89		
	102-11 Principio de precaución	Págs. 97, 101, 113		
	102-12 Iniciativas externas	Págs. 9, 38, 39 y 46		
	102-13 Membresía en asociaciones	Pág. 42		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de la alta dirección	Págs. 5 - 6		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Págs. 23, 24		Principio 10
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobierno	Págs. 32, 33		Principio 10
	Participación de los Grupos de Interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	Pág. 47		

 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
	102-41 Acuerdos colectivos de negociación	En Contugas no existen acuerdos de negociación colectiva		Principio 3
	102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	Pág. 47		
	102-43 Enfoque de la participación de los grupos de interés	Pág. 47		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 11		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 31		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 11		
	102-47 Lista de temas materiales	Pág. 11		
	102-48 Re-expresión de información	Ninguna		
	102-49 Cambios en la información reportada	Ninguno		
	102-50 Período del reporte	2019		
	102-51 Fecha del informe más reciente	2018		
	102-52 Ciclo de reportaje	Anual		
	102-53 Contacto para preguntas sobre el informe	Págs. 2 y 9		
	102-54 Declaración del reporte de acuerdo con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI		
	102-55 Índice de contenidos GRI	Págs. 115- 121		
	102-56 Verificación externa	No cuenta		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 18		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 18		
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Págs. 18 y 19	ODS 7 - ODS 8	Principio 9
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 18		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 18		
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Págs. 18 - 20	ODS 9	

 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 68-78	ODS 2 ODS 7 ODS 8 ODS 17	Principio 9
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 34 y 35		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 34 y 35		
GRI 205: Anticorrupción	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Págs. 34 y 35		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 101		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 101		
GRI 302: Energía	302-1: Consumo energético dentro de la empresa	Pág. 106	ODS 13	Principio 7
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 106		Principio 8
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 101		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 101		
GRI 304: Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Págs. 102-105	ODS 15	Principio 7
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Págs. 102-105		Principio 8
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 101		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 101		
GRI 305: Emisiones	305-1: Emisiones directas de GEI	Págs. 108 - 110	ODS 13	Principio 7
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía	Págs. 108-110		Principio 8
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 101		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 101		
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 107	ODS 12	Principio 7 Principio 8

 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 101		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 101		
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág. 111		Principio 7 - 8
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 83		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 83		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Págs. 83 - 84	ODS 12	Principio 7 Principio 8
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 51 y 52		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 51 y 52		
GRI 401: Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Págs. 54 -55	ODS 5	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 56	ODS 8	
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 62-64		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 62-64		Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 6
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Págs. 66-67	ODS 8	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 6
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 51 y 52		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 51 y 52		
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 58	ODS 8	Principio 1
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 38		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 38		

 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
GRI 406: No Discriminación	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 38		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 68 y 69		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 68 y 69		
GRI 413: Comunidades locales	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Págs. 70 - 78	ODS 2 ODS 5 ODS 7 ODS 8 ODS 11 ODS 17	Principio 1 Principio 2 Principio 5
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Pág. 80		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 94		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 94		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 94		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Pág. 94		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 34-35		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 34-35		
GRI 419: Cumplimiento regulatorio socioeconómico	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Págs. 36 y 37	ODS 2 ODS 8 ODS 5 ODS 11 ODS 7 ODS 17	Principio 1 Principio 2 Principio 5
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 47 y 87		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 47 y 87		
CT1	Relacionamiento genuino con los grupos de interés	Págs. 11, 47 y 87		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 91		

 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 91		
CT2	Difusión de los beneficios económicos, ambientales y de seguridad del gas natural	Págs. 91 - 93		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 97		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 97		
CT3	Continuidad de las operaciones para la provisión del servicio	Págs. 97-99		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 85		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 85		
CT4	Gestión con los clientes	Págs. 85-91		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 95		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 95		
CT5	Reputación	Pág. 95		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 11		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 81		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 81		
CT6	Gestión de la cadena de suministro	Págs. 81-84		

