

# Reporte de sostenibilidad **2019**

---



Vasijas prehispánicas de 600 años de antigüedad de la cultura Ychsma-Inca y Chancay encontradas durante el tendido de tuberías de Gas Natural

# Índice

**6**

**Mensaje de la  
presidente del  
Directorio y del  
Director General  
de Cálidda**

**19**

**Acerca de Cálidda**

Afiliaciones a gremios y asociaciones  
Adhesiones en materia de sostenibilidad



**35**

**Sostenibilidad**

Dimensión social  
Dimensión ambiental  
Dimensión económica



**9**

**Acerca del reporte**

Diálogo con los grupos de interés  
Materialidad



**25**

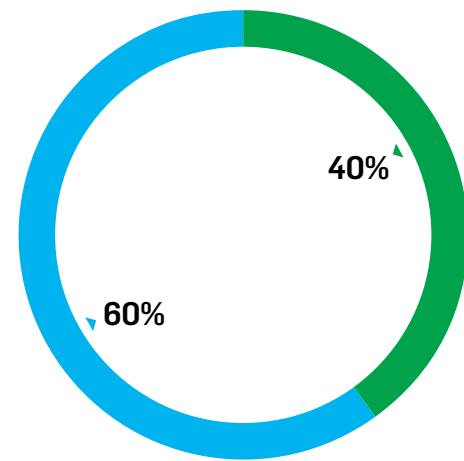
**Gobierno corporativo, ética y  
transparencia**

Nuestros líderes  
Buenas prácticas de gobierno corporativo  
Ética y lucha contra la corrupción

**70**

**Anexo: Índice de  
contenidos GRI**

## Composición accionaria



■ Grupo Energía Bogotá  
■ Promigas

## Reconocimientos

(NO GRI PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS)



Empresarios por la Integridad en CADE 2019



Única empresa de servicios que ha recibido el sello Marca Perú



Puesto diecinueve del ranking La Voz del Mercado 2019



Distintivo Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021, por quinto año consecutivo



Puesto 24 en el ranking MERCOR Reputación Corporativa



Diversos reconocimientos como aliados en la conservación del patrimonio cultural



# Estimados accionistas y grupos de interés: (GRI 102-14)



Número de conexiones

Con mucho orgullo y entusiasmo compartimos con ustedes los resultados de nuestra gestión 2019, en la cual queremos destacar el compromiso y talento de nuestro gran equipo de colaboradores, que nos han permitido alcanzar las metas que nos trazamos en nuestro Plan Estratégico, el cual es impulsado por nuestro propósito superior de llevar progreso a las comunidades donde estamos presentes con nuestros proyectos.

En Cálidda tenemos como fundamento la sostenibilidad de nuestros negocios y el mejoramiento de la calidad de vida de millones de peruanos, hecho que llevamos a la práctica sobre la base de nuestros atributos culturales: Primero la Vida, Conciencia Social y Desempeño Superior; ellos son nuestro sello de identidad, y en 2019 nos han permitido seguir consolidándonos como una empresa líder en distribución de Gas Natural.

Un aspecto esencial para nuestra empresa es la seguridad y salud de nuestros colaboradores: nuestra prioridad es que vuelvan siempre sanos a casa. Este año una auditoría externa, realizada bajo la metodología Visión Zero, ha otorgado una alta calificación a nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, privilegiando nuestro principal atributo, Primero la Vida.

Siendo coherentes con nuestro propósito de llevar progreso a las comunidades, desarrollamos iniciativas sostenibles que aportan valor y mejoran la calidad de vida, es por ello que nos sentimos especialmente orgullosos de nuestro programa de Comedores Populares, al que hoy tenemos vinculados 851 establecimientos que benefician a más de 70 000 peruanos de bajos recursos. Esta es una labor en la que todos los colaboradores de Cálidda realizan su mejor esfuerzo, gracias a la Conciencia Social con la que trabajamos.

Con la aprobación de la modificación al Plan Quinquenal de Inversiones 2018-2022, enfocándonos en nuestro atributo cultural de Desempeño Superior, logramos realizar 191 466 conexiones, lo que nos permitió cerrar el año beneficiando con el acceso al Gas Natural a un total de 952 682 clientes. Esto significa que –a diciembre de 2019– hemos conseguido que aproximadamente 3.8 millones de personas disfruten de los beneficios del Gas Natural en Lima y Callao (zona de concesión de Cálidda), aportando en el proceso de masificación del Gas Natural para que muchas más personas tengan acceso a este tipo de energía, económica, segura y limpia.

Con el programa de Financiamiento No Bancario para familias de escasos recursos, estamos logrando que nuestros usuarios puedan vivir mejor gracias al acceso al Gas Natural, al agua caliente en sus hogares y/o a la compra de diversos bienes que ponemos a su alcance a través de nuestros aliados estratégicos, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad.

Respecto a nuestro desempeño ambiental, este año hemos logrado cer-



tificar la reducción de emisiones de nuestros clientes industriales, quienes gracias al uso de Gas Natural en sus operaciones nos ayudan a contribuir con mejorar la calidad del aire que respiramos, teniendo en cuenta que la energía que distribuimos es la más limpia del mercado. Nuestro fuerte compromiso hacia el logro de un clima seguro y estable a partir del ingreso del Gas Natural en la matriz energética de Lima y Callao ha evitado la emisión de 88 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>.

En Cálidda, estamos convencidos de que un gobierno corporativo robusto es la base para el crecimiento y sostenibilidad de nuestra empresa, es por eso que queremos destacar el esfuerzo realizado por nuestros colaboradores en la implementación de buenas prácticas que nos han permitido fortalecer nuestro gobierno corporativo, hecho que nos llena de satisfacción y orgullo y que ha sido motivo de reconocimiento por el *ranking* La Voz del Mercado, elaborado por la Bolsa de Valores de Lima y evaluado por EY Perú, además de ser reconocidos como una de las 10 empresas certificadas por Empresarios por la Integridad.

Durante el año, también se lograron otros importantes reconocimientos, como la obtención de la posición 24 del prestigioso *ranking* Merco Reputación, escalando 18 posiciones con respecto al 2018, así como, por segundo año consecutivo, tenemos presencia en el *ranking* Merco Respon-

## 3.8 millones

de personas disfrutaron de los beneficios del Gas Natural en Lima y Callao

sabilidad y Gobierno Corporativo, e ingresamos por primera vez al Merco Talento.

Finalmente, queremos resaltar que los resultados alcanzados han sido posibles gracias a la confianza de nuestros accionistas, Grupo Energía Bogotá y Promigas, sólidas y reputadas empresas con amplia experiencia en el sector. Además reconocemos el compromiso de nuestros contratistas, la motivación y gran experiencia de nuestros colaboradores y las relaciones positivas que venimos construyendo con nuestra comunidad.

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de los peruanos y los invitamos a hacer propios los retos que nos hemos trazado para los años venideros.

**Astrid Álvarez**  
Presidente del Directorio

**Martín Mejía**  
Director General de Cálidda



## Acerca del reporte

- 11<sup>o</sup> Diálogo con los grupos de interés
- 13<sup>o</sup> Materialidad

Nuestro propósito es contribuir al progreso y calidad de vida de las familias, comercios e industrias de Lima y Callao

# Acerca del reporte

Si tuviera alguna consulta o necesitara información sobre nosotros, adicional a la contenida en este documento, lo invitamos a escribir a la dirección de correo electrónico:  
caliddasostenible@calidda.com.pe  
(GRI 102-53)

Oficinas:  
Centro Comercial  
La Rambla – Torre 2  
Calle Morelli 150, San Borja,  
Lima, Perú. (GRI 102-3)

**N**uestro Reporte de Sostenibilidad resume la gestión y los resultados económicos, sociales y ambientales de la compañía durante 2019. Este trabajo ha sido desarrollado como parte del compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés y en cumplimiento de nuestra política de sostenibilidad corporativa, como empresa del Grupo Energía Bogotá.

No hemos realizado ningún cambio en el proceso de elaboración de informes —salvo la inclusión de un nuevo análisis de temas materiales— ni hemos sometido el documento a verificación externa. (GRI 102-49) (GRI 102-56)

NOMBRE COMERCIAL	CÁLIDDA
Empresa (GRI 102-1)	Gas Natural de Lima y Callao S.A.
Forma jurídica (GRI 102-5)	Sociedad Anónima
Período del reporte (GRI 102-50)	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019
Fecha del último reporte (GRI 102-51)	Junio 2019 (reporte 2018)
Ciclo de elaboración de reportes (GRI 102-52)	Anual
Conformidad con los estándares GRI (GRI 102-54)	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI



A través de soluciones energéticas, aportamos al bienestar de las familias peruanas y al desarrollo sostenible del país

## DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con el propósito de definir los contenidos de este reporte, desarrollamos un proceso de diálogo para identificar las principales expectativas de algunos de nuestros principales grupos de interés. A continuación presentamos la relación de esos grupos, así como el tipo de diálogo implementado con cada uno de ellos.

(GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43)



<sup>1</sup> Las entidades del Estado indicaron que no podían declarar. Ante esta negativa, sus expectativas se registraron a través de fuentes secundarias: notas de prensa e informes de entidades públicas.



Nos inspiran las personas y el cuidado del ambiente

Como resultado de este proceso identificamos las principales expectativas de nuestros grupos de interés. (GRI 102-44)

Este trabajo de identificación de expectativas nos servirá también como insumo para el proceso de materialidad.

Principales expectativas de nuestros grupos de interés (GRI 102-44)

<p><b>95%</b> Cambio climático y beneficios ambientales del GN</p>	<p><b>91%</b> Salud y seguridad</p>	<p><b>87%</b> Ampliación de la red</p>	<p><b>86%</b> Desempeño económico</p>	<p><b>85%</b> Calidad del servicio, atención y satisfacción de los clientes</p>
<p><b>84%</b> Nuevos negocios y soluciones para clientes</p>	<p><b>83%</b> Seguridad para los clientes</p>	<p><b>80%</b> Reputación</p>	<p><b>78%</b> Desarrollo de la comunidad</p>	<p><b>77%</b> Anticorrupción</p>

## MATERIALIDAD

Nuestro proceso de materialidad se enfocó en la construcción de valor a largo plazo, alineado con la orientación estratégica planteada por nuestra casa matriz, el Grupo Energía Bogotá. Para el desarrollo de este proceso seguimos el principio de materialidad de los Estándares GRI, con la finalidad de enfocar nuestra estrategia de sostenibilidad en lo que nuestros grupos de interés consideran importante, así como en los impactos positivos y negativos de nuestras operaciones.

A continuación, detallamos los principales insumos utilizados para este proceso de materialidad: (GRI 102-46)



- *Benchmarking* de reportes de sostenibilidad.
- Guías e informes internacionales sobre temas de sostenibilidad: Global Risk Report 2019, del World Economic Forum; Dow Jones Sustainability Index; temas materiales SASB para el sector de distribución de gas y el World Energy Issues Monitor 2019, del World Energy Council.
- Evaluaciones nacionales del contexto de sostenibilidad: Índice de Progreso Social, desarrollado en Perú por Centrum PUCP.

- Plan estratégico de la empresa.
- Notas de prensa.
- Proceso de materialidad del 2018, de Cálida.
- Políticas y procedimientos.



El proceso para analizar estos insumos se estructuró en los siguientes pasos:

En esta primera etapa identificamos temas claves de sostenibilidad para el sector minero, basados en cinco fuentes:

- Benchmarking de reportes de sostenibilidad
- Guías e informes internacionales sobre temas de sostenibilidad
- Evaluaciones nacionales del contexto de sostenibilidad
- Revisión de documentos internos de la empresa e impactos de prensa

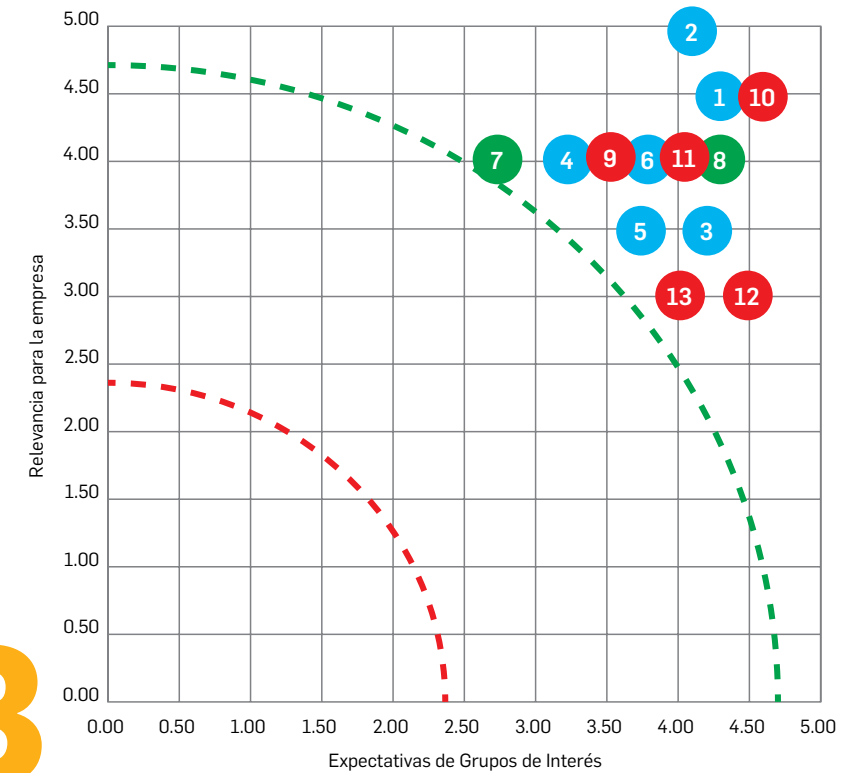
Como parte de la identificación de temas relevantes para Cálidda, entrevistamos a las principales gerencias de la empresa. La identificación de expectativas de nuestros grupos de interés se desarrolló a través de un proceso de encuestas online, paneles de diálogo y entrevistas. Adicionalmente, se revisaron documentos relevantes de la empresa.



Los resultados de los temas materiales seleccionados fueron validados a través de un taller con las principales gerencias de Cálidda.

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes de los grupos de interés fue la priorización de expectativas con más representación; mientras que para priorizar aquellos relevantes para nuestra empresa se consideraron cuatro criterios: alineamiento con la estrategia, cumplimiento legal, ocurrencias y Benchmarking.

Como producto del proceso de materialidad, identificamos trece temas materiales: (GRI 102-47)



# 13 temas materiales

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico</li> <li>Calidad del servicio, atención y satisfacción de los clientes</li> <li>Ampliación de la red, nuevos negocios y soluciones para clientes</li> <li>Participación en la agenda regulatoria y cumplimiento</li> <li>Cadena de suministro sostenible</li> <li>Anticorrupción</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión ambiental</li> <li>Cambio climático y beneficios ambientales del GN</li> <li>Formación y desarrollo de empleados</li> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>Desarrollo de la comunidad</li> <li>Seguridad de las instalaciones para clientes</li> <li>Reputación</li> </ul> |
|--|---|



# Descripción de los 13 temas materiales identificados

(GRI 102-46) (GRI 102-47) (GRI 103-1)

(GRI 102-46) (GRI 102-47)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>TEMA MATERIAL</b>	Desempeño económico	Calidad del servicio, atención y satisfacción de los clientes	Ampliación de la red, nuevos negocios y soluciones para clientes	Participación en la agenda regulatoria y cumplimiento	Cadena de suministro sostenible	Anti-corrupción	Gestión ambiental	Cambio climático y beneficios ambientales del GN	Formación y desarrollo de empleados	Salud y seguridad en el trabajo	Desarrollo de la comunidad	Seguridad de las instalaciones para clientes	Reputación
<b>DEFINICIÓN</b>	Retorno económico de las actividades comerciales de la empresa	Atención a nuestros clientes y su satisfacción	Desarrollo de proyectos de ampliación de la red y nuevas soluciones de negocio	Cumplimiento normativo y participación en la agenda regulatoria del Gas Natural	Alineamiento ambiental y social de los proveedores y contratistas	Prevención de actos de corrupción y soborno en las actividades de la empresa y sus socios comerciales	Desempeño de la gestión ambiental en todas las operaciones	Riesgos y oportunidades producidos por el cambio climático	Desarrollo del equipo de la empresa a través de planes de formación, capacitación y oportunidades de desarrollo profesional	Gestión de riesgos e implementación de cultura de seguridad para prevenir incidentes y accidentes laborales	Relación con las comunidades e inversión en programas de desarrollo que satisfagan necesidades de las comunidades identificadas y generen valor a la empresa	Información y protocolos de seguridad para los clientes de Gas Natural	Reconocimientos a la buena gestión de la empresa
<b>COBERTURA</b>	Interna	Interna y externa	Interna	Interna y externa	Interna	Interna	Interna	Interna y externa	Interna	Interna	Externa	Interna y externa	Externa
<b>¿QUIÉN GENERA EL IMPACTO?</b>	Cálida	Cálida	Cálida y contratistas	Cálida y el Estado	Cálida, contratistas y proveedores	Cálida, contratistas y proveedores	Cálida y contratistas	Cálida	Cálida	Cálida y contratistas	Cálida y comunidad	Cálida, contratistas y comunidad	Cálida



## Acerca de Cálida

- 22\* Afiliaciones a gremios y asociaciones
- 23\* Adhesiones en materia de sostenibilidad

# Acercas de Cálidda

Cálidda es una compañía concesionaria de la red de distribución de Gas Natural en Lima y Callao, el principal mercado de Gas Natural del Perú.

**D**esde el año 2002 tenemos bajo nuestra responsabilidad el abastecimiento de Gas Natural para hogares, comercios, estaciones de servicio e industrias en nuestra área de concesión.

(GRI 102-2)( GRI 102-6)

En 2019 nuestra red de distribución alcanzó una longitud de 11 166 km, que cruzan cincuenta distritos del departamento de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao. Gracias a este crecimiento, al finalizar 2019 conectamos a 952 682 clientes. (GRI 102-4)

Formamos parte del Grupo Energía Bogotá (GEB), líder empresarial con más de 120 años de experiencia en el sector eléctrico y en el sector del Gas Natural. GEB tiene presencia en Colombia, Brasil, Perú y Guatemala y se proyecta a convertirse en un actor de primera línea del sector energético en Latinoamérica.

## 11 166 km

de longitud alcanzó nuestra red en el 2019



### VISIÓN AL 2024

Ser la mejor empresa de distribución de Gas Natural a nivel nacional, reconocida por haber logrado el uso masivo del Gas Natural en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao y por brindar un servicio de calidad con estándares de clase mundial.



### MISIÓN

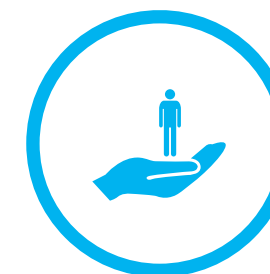
Somos una empresa que brinda los beneficios del Gas Natural a la comunidad, a través del manejo seguro de nuestro sistema de distribución; ofrecemos un valor agregado a nuestros clientes; trabajamos responsablemente con altos estándares de calidad. Contamos con un equipo humano comprometido, innovador y eficiente



Somos pioneros en la distribución de Gas Natural

### Atributos culturales

Nuestra gestión se basa en los atributos culturales del Grupo Energía Bogotá, los cuales reflejan nuestra forma de hacer las cosas. Con cada una de nuestras acciones buscamos contribuir al progreso y bienestar de más personas actuando con conciencia social, promoviendo una cultura de salud y seguridad en el trabajo robusta y siempre trazando nuevas metas para garantizar un desempeño superior.

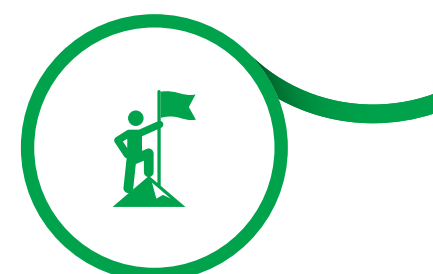


### PRIMERO LA VIDA

Nuestra cultura de salud y seguridad en el trabajo es el valor prioritario en el desarrollo de nuestros negocios y en la vida cotidiana.

#### ¿Cómo hemos cumplido en 2019?

Nuestra gestión de salud y seguridad se alineó a la Visión Zero, enfocada en la prevención y el autocuidado. Hemos reducido el índice de frecuencia en 65%.



### DESEMPEÑO SUPERIOR

Nos trazamos metas ambiciosas para lograr resultados extraordinarios.

#### ¿Cómo hemos cumplido en 2019?

Hemos superado nuevamente la meta de conexiones: más de 191 000 nuevas conexiones llevan ahora los beneficios del Gas Natural a más hogares y empresas.



### CONCIENCIA SOCIAL

Respetamos los derechos, respetamos la diversidad, llevamos progreso y bienestar, transformamos el territorio.

#### ¿Cómo hemos cumplido en 2019?

Destacamos dos soluciones creadoras de valor: el Financiamiento No Bancario, que permite mejorar la calidad de vida de los clientes, especialmente los de más bajos ingresos; y los Comedores Cálidda, programa que beneficia a más de 71 000 personas en Lima y Callao.

## AFILIACIONES A GREMIOS Y ASOCIACIONES (GRI 102-13)



Organización empresarial que agremia a las personas jurídicas vinculadas a la actividad minera, hidrocarburífera y eléctrica. El Director General de Cálidda es miembro del Directorio de la SNMPE.



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



Principal gremio del país para la promoción del comercio exterior.



Organizadores de la Conferencia Anual de Ejecutivos (CADE), el principal espacio de diálogo entre los líderes empresariales y políticos, así como especialistas académicos del país.



Organización que promueve e impulsa el sistema de libre mercado, por medio del fomento del comercio, la inversión y el intercambio entre Perú y los Estados Unidos.

Participamos en afiliaciones y gremios que aportan al desarrollo del país y la región



## ADHESIONES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD (GRI 102-12)



### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desde el año 2011. Desarrollamos nuestras actividades bajo la guía de sus 10 principios sobre derechos humanos, derechos laborales, ambiente y lucha contra la corrupción.



### Perú 2021

Somos miembros del patronato de Perú 2021 junto a más de 60 empresas. Esta asociación civil, con más de veinte años de trayectoria, fue creada con el objetivo de sensibilizar, formar y movilizar a los líderes empresariales en torno a la sostenibilidad.



### Plataforma Empresas que Inspiran, del PNUD

Desde 2016 pertenecemos a la plataforma Empresas que Inspiran, articulada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Esta plataforma busca posicionar el valor del voluntariado corporativo y su aporte estratégico para la empresa, los colaboradores y la sociedad, como un medio para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde su activo más preciado: sus colaboradores.



### Asociación de Buenos Empleadores (ABE)

Institución de la Cámara de Comercio Americana del Perú, que fomenta y certifica la Responsabilidad Social Laboral, a través de las buenas prácticas de las empresas peruanas.



### Great Place to Work (GPTW)

Red de contactos con Gerentes de Talento Humano de otras empresas.



### Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)

Organización independiente enfocada en el desarrollo de los directivos y en los retos que impactan en su desempeño profesional.



### Servicio de Asesoría Empresarial (SAE) de APOYO Consultoría

Análisis profundo y relevante de la economía peruana, del entorno de negocios y de las principales oportunidades y riesgos que pueden presentarse.



## Gobierno corporativo, ética y transparencia

- 26<sup>o</sup> Nuestros líderes
- 30<sup>o</sup> Buenas prácticas de gobierno corporativo
- 31<sup>o</sup> Ética y lucha contra la corrupción

# Gobierno corporativo, ética y transparencia

## NUESTROS LÍDERES

### Accionistas

Nuestros accionistas son el Grupo Energía Bogotá (con el 60% de participación sobre el total) y Promigas (40% de acciones). Ambos son conglomerados empresariales colombianos, referentes en el sector energético latinoamericano.

Nuestra Junta General de Accionistas se reunió en seis oportunidades durante 2019 y abordó diferentes temas, como la aprobación de los estados financieros, la definición de auditores externos, la modificación de estatutos, la designación de directores, entre otros. Durante ese mismo año, el capital social de Cálidda ascendió a USD 224 803 747.

(GRI 102-7 ACCIONISTAS)

**USD 224 803 747**  
capital social de Cálidda

### Directorio

Nuestro Directorio es la máxima instancia de gobierno. Está compuesto por siete miembros titulares, de los cuales uno es independiente, y sus respectivos miembros alternos.



#### MIEMBROS TITULARES



**Astrid Álvarez Hernández**  
(Presidente del Directorio) Presidente – GEB  
11 de febrero de 2016 a la fecha

**Andrés Baracaldo Sarmiento**  
Vicepresidente GEN de Distribución, Transporte y Transmisión – GEB  
16 de marzo de 2018 a la fecha

**Alfonso Bustamante Canny**  
Independiente  
21 de enero de 2019 a la fecha

**Felipe Castilla Canales**  
Vicepresidente Financiero – GEB  
5 de octubre de 2016 a la fecha

**María Lorena Gutiérrez Botero**  
Presidente – Corficolombiana  
12 de octubre de 2018 a la fecha

**Luis Ernesto Mejía Castro**  
Independiente  
6 de agosto de 2013 a la fecha

**Eric Flesch Santoro**  
Presidente – Promigas  
12 de octubre de 2018 a la fecha



#### MIEMBROS ALTERNOS



**Jaime Alfonso Orjuela Vélez**  
Director de Regulación – GEB  
20 de septiembre de 2017 a la fecha

**Álvaro Villasante Losada**  
Vicepresidente Generación de Baja Emisión – GEB  
16 de marzo de 2018 a la fecha

**Christian Laub Benavides**  
Independiente  
22 de marzo de 2019 a la fecha

**Fredy Ussa Lizarazo**  
Director Financiero del GEB  
15 de abril de 2019 a la fecha

**Gustavo Ramírez Galindo**  
Vicepresidente de Inversiones – Corficolombiana  
4 de marzo de 2013 a la fecha

**Wilson Chinchilla Herrera**  
Vicepresidente de Distribución de Promigas  
21 de enero de 2019 a la fecha

**Aquiles Mercado González**  
Vicepresidente Financiero y Administrativo – Promigas  
4 de marzo de 2013 a la fecha



### Comités del Directorio

#### Comité de Auditoría y Riesgos

Conformado por tres directores, se enfoca en hacer cumplir el plan de auditoría interna, supervisa y evalúa el Sistema de Control Interno de la sociedad, vela por que la presentación de la información financiera se ajuste a lo señalado en la ley, y supervisa sobre la aplicación efectiva de la matriz de riesgos, entre otras tareas.

#### Comité de Compensaciones

Es el encargado de revisar y hacer recomendaciones sobre las políticas de personal y remuneración, el nombramiento del Gerente General y la estructura organizacional.

#### Comité Financiero y de Inversiones

Es el responsable de hacer el seguimiento a la gestión financiera de la sociedad, así como el planeamiento a largo plazo de las finanzas de la compañía y el análisis de las oportunidades de nuevos negocios.

#### Comité de Gobierno Corporativo

Está a cargo de apoyar la gestión de asuntos relativos a la implementación y mantenimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo en la compañía.

**Gerencia<sup>2</sup>**

(GRI 102-18)

**MARTÍN GUTIÉRREZ**  
Director de Comercios y  
Grandes Clientes

**MARIO CABALLERO**  
Director de Finanzas

**LUCIANA CARAVEDO**  
Directora de  
Sostenibilidad y  
Comunicación Externa

**ALCIDES DE LA ESPRIELLA**  
Director de Hogar y Movilidad

**MÓNICA ARISTIZÁBAL**  
Directora de Gestión de  
Talento

**EDWIN VEGAS**  
Director de Operaciones

**MARTÍN MEJÍA**  
Director General

**MARÍA ELENA BLUME**  
Directora de Asuntos Legales

**RICARDO JARAMILLO**  
Director de Abastecimiento  
y Servicios

<sup>2</sup> El cargo de Director de Regulación se encuentra vacante

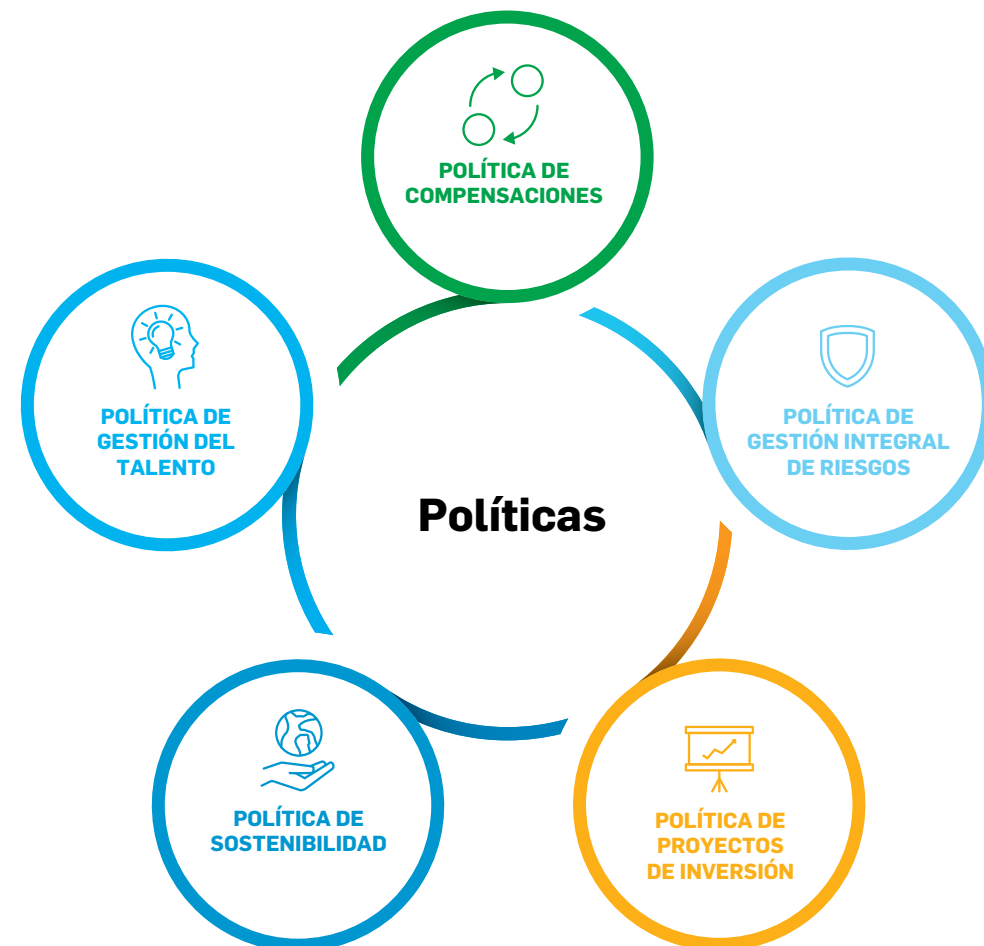
## BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

En 2019 continuamos con el fortalecimiento de nuestras reglas de gobierno corporativo. Estos esfuerzos nos valieron el reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima y de EY Perú como una de las empresas líderes en el Perú en Buen Gobierno Corporativo. Esto nos posiciona como una de las empresas que implementan y cumplen con los principios consignados en el Código de Gobierno Corporativo para las empresas peruanas.

También fuimos evaluados en el estudio La Voz del Mercado, que recoge la opinión de los principales actores del mercado de capitales en el ámbito local y extranjero, respecto de la calidad del gobierno corporativo de las empresas peruanas. Tras haber superado con éxito la evaluación, obtuvimos ese importante reconocimiento.

Cabe mencionar que en 2019 el Directorio creó el Comité de Gobierno Corporativo, con la finalidad de velar por el cumplimiento de la ley, los Estatutos, el Código de Gobierno Corporativo, el Acuerdo de Grupo Empresarial, las decisiones de la Junta General de Accionistas y los compromisos adquiridos por la Sociedad en el desarrollo de su objeto social. (GRI 102-10)

Durante el periodo 2019 se aprobaron las siguientes Políticas:



Nuestros colaboradores se encuentran comprometidos con nuestros valores corporativos: transparencia, respeto, integridad y equidad

## ÉTICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Nuestros valores corporativos brindan el marco ético para las relaciones con nuestros grupos de interés y el cumplimiento de nuestras responsabilidades profesionales. Estos valores son los siguientes:



**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 y coherencia.



**Equidad:** procedemos con justicia, igualdad e imparcialidad, y buscamos un impacto social positivo e inclusivo.

No toleramos casos de fraude y corrupción. Para prevenirlos promovemos una cultura contra estas conductas y mantenemos el más alto nivel de normas profesionales y éticas en nuestra forma de operar y hacer negocios.

El Código de Ética es la principal directriz que guía la conducta que mantienen nuestros líderes y colaboradores (incluidos proveedores y contratistas) frente a los grupos de interés. (GRI 102-16) (GRI103-2)



### Temas que contempla el Código de Ética

- Valores corporativos.
- Forma de actuación con nuestros grupos de interés.
- Modo de actuar ante situaciones de conflicto de interés.
- Gestión de la información.
- Consideraciones ante el fraude.
- Proceso para consultas, reportes de fraude y dilemas éticos.

Al cierre de 2019, todos nuestros colaboradores y socios empresariales (proveedores y contratistas) fueron informados sobre el Código de Ética. En cuanto a capacitación, las personas entrenadas en este Código figuran en el gráfico de abajo. (GRI 205-2)

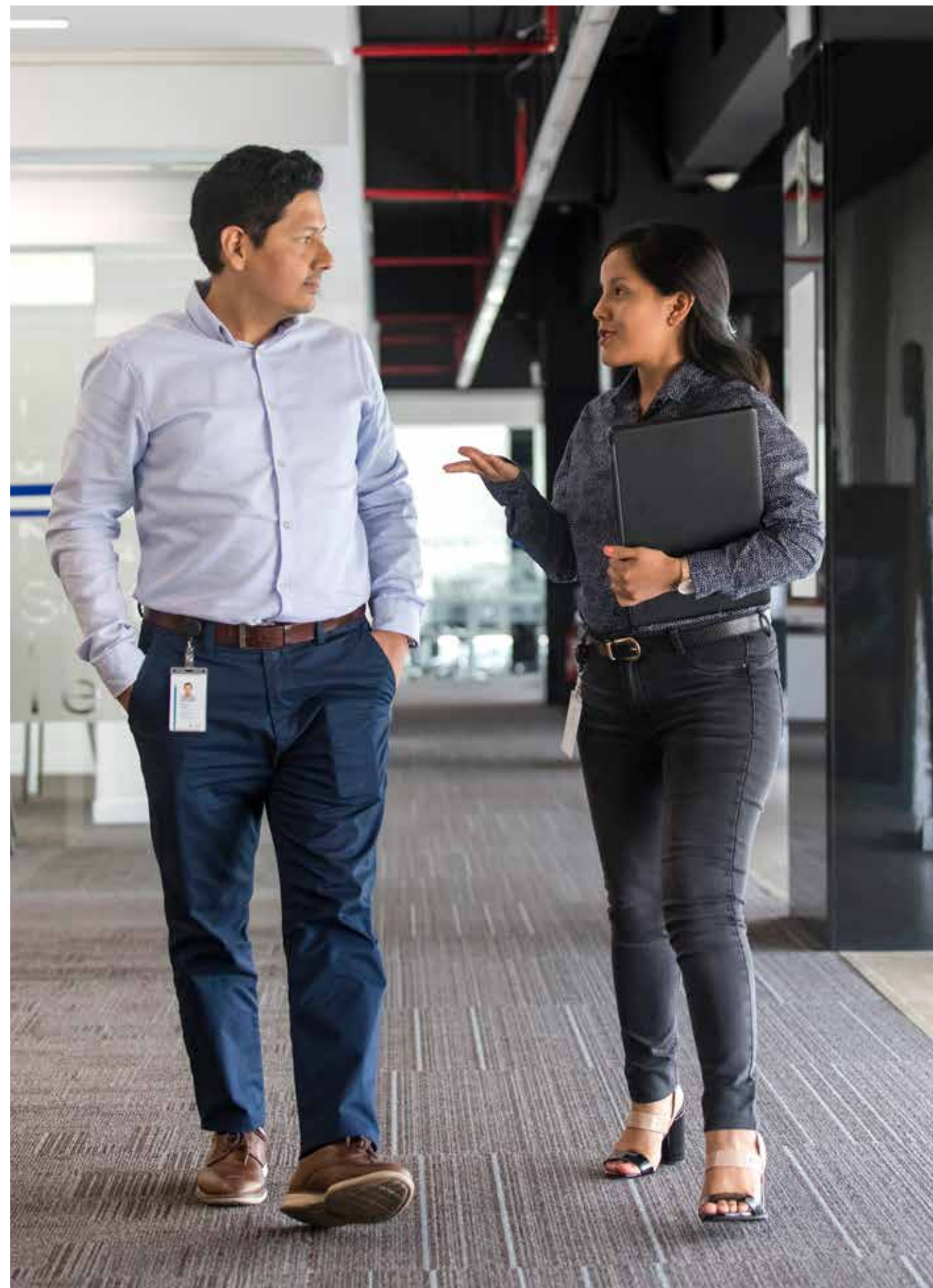
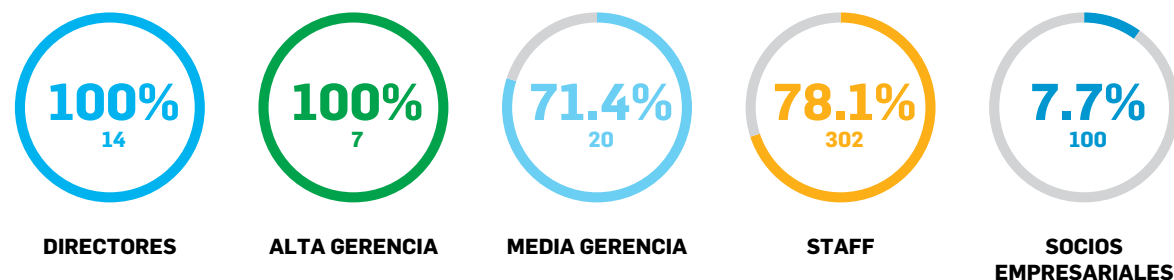
Contamos con dos herramientas para prevenir aquellos comportamientos contrarios a la ética e integridad: (GRI 103-3)

- Un canal ético para recibir dilemas éticos y reportes relacionados con presuntos hechos de fraude o corrupción, conductas contrarias a la ética, consultas acerca de dilemas éticos y hechos o conductas inapropiados.
- Un Comité de Ética y Cumplimiento para garantizar la confidencialidad de los reportes recibidos, realizar investigaciones, determinar e implementar acciones correctivas y preventivas, y brindar respuestas a las consultas recibidas.

Del mismo modo, en Cálidda reforzamos la cultura de cumplimiento a través de las siguientes acciones:

- Inducción a nuevos colaboradores sobre el contenido del Código de Ética, la Política de Control Interno y Prevención del Fraude y la Corrupción, el Manual del Sistema Integrado de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Despliegue de campañas de sensibilización a la Alta Gerencia y los colaboradores sobre nuestros lineamientos internos, antes mencionados.
- Durante el 2019 no registramos casos confirmados relacionados con hechos de corrupción. (GRI 102-17)

### Personal capacitado acerca del Código de Ética





## Sostenibilidad

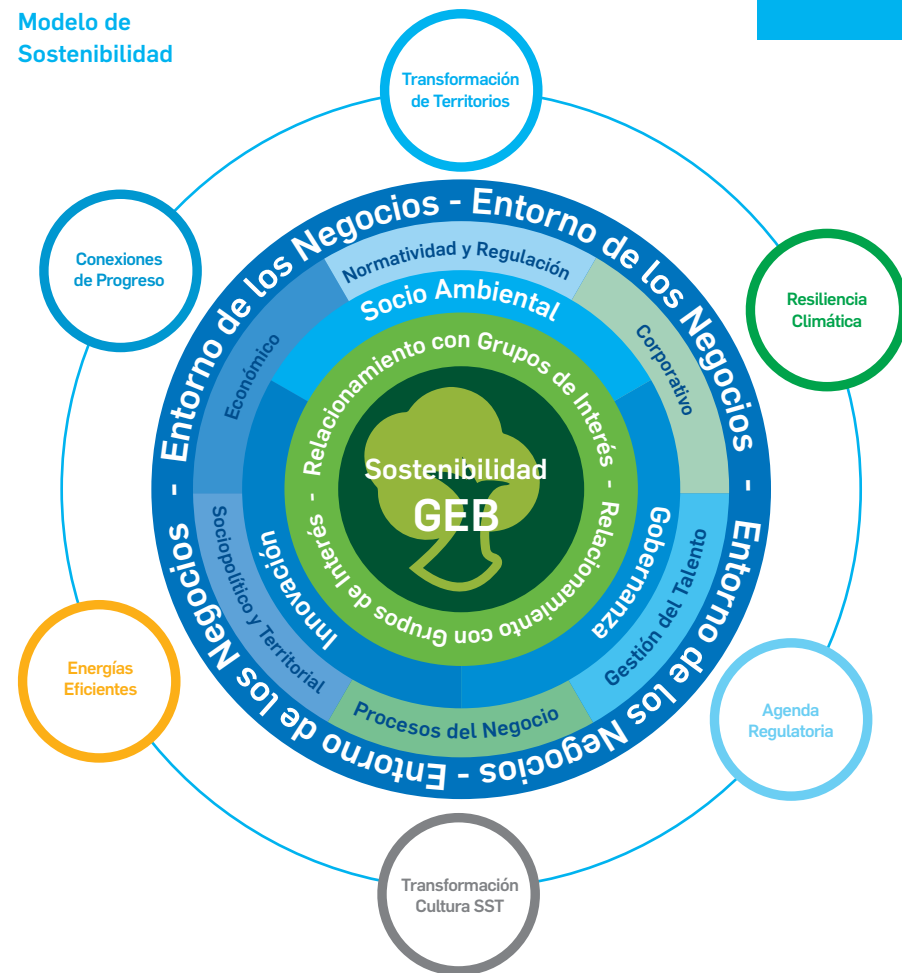
- 38˚ Dimensión social
- 58˚ Dimensión ambiental
- 62˚ Dimensión económica

Tenemos un compromiso genuino con las comunidades donde operamos, generando progreso, bienestar y cuidando el ambiente

# Sostenibilidad

**B**uscamos equilibrar la rentabilidad para los accionistas, el bienestar de las comunidades, la minimización del impacto ambiental y la creación de valor compartido en las zonas de influencia. Para lograrlo, Cálidda se basa en el modelo de sostenibilidad del Grupo Energía Bogotá. (GRI 103-2)

## Modelo de Sostenibilidad



## Impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La masificación del Gas Natural que buscamos para Lima y Callao permite optimizar las economías familiares y de las empresas, al mismo tiempo que reemplaza a otros combustibles de mayor grado de contaminación. Con esta visión de desarrollo hemos identificado que nuestras operaciones contribuyen directamente a cinco de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Sobre la base de este modelo corporativo y nuestro análisis de materialidad, hemos establecido ocho focos estratégicos de sostenibilidad:

1. Transformación cultural en seguridad y salud en el trabajo.
2. Conexiones de progreso a través de la energía.
3. Promoción de la agenda regulatoria.
4. Promoción de energías eficientes.
5. Transformación en territorios.
6. Resiliencia climática y gestión ambiental.
7. Respeto de los derechos humanos.
8. Calidad en la atención al cliente.

En el año 2019 adoptamos la nueva política de sostenibilidad del Grupo Energía de Bogotá. Nuestra política establece diez compromisos para avanzar en nuestras operaciones con excelencia y generación de valor, en el marco del respeto de los derechos humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la confianza de nuestros grupos de interés. (GRI 103-2)



Celebración de la conexión 900 000 en Carabayllo

## Diez compromisos de la política de sostenibilidad

### NUESTRA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

ASUMIMOS **10** COMPROMISOS

<p>En Cálidda creemos que la <b>SOSTENIBILIDAD</b> se alcanza mediante el equilibrio entre tres fuerzas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Generar valor para nuestros accionistas</li> <li>2 Contribuir al bienestar y progreso de las personas</li> <li>3 Minimizar el impacto ambiental</li> </ol>	<p><b>1</b> CUIDAR A NUESTRA GENTE Y VELAR POR SU SEGURIDAD</p>	<p><b>2</b> CUMPLIR CON LA LEGISLACIÓN</p>	<p><b>3</b> PREVENIR Y GESTIONAR RIESGOS</p>	<p><b>4</b> TENER UN RELACIONAMIENTO GENUINO CON EL ENTORNO</p>	<p><b>5</b> CONTRIBUIR AL DESARROLLO LOCAL</p>
	<p><b>6</b> CREAR ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA EL DESARROLLO</p>	<p><b>7</b> PROMOVER LA INNOVACIÓN</p>	<p><b>8</b> CUIDAR LOS RECURSOS Y EL MEDIO AMBIENTE</p>	<p><b>9</b> BUSCAR LA PLENA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES</p>	<p><b>10</b> BUSCAR LA FORMA DE HACER MEJOR LAS COSAS</p>

En Cálidda, trabajamos con conciencia social para **GENERAR BIENESTAR**, siempre.

## DIMENSIÓN SOCIAL

### Relacionamiento genuino

#### Nuestros grupos de interés

En Cálida buscamos desarrollar un negocio sostenible generando relaciones de confianza con nuestros grupos de interés a través de un diálogo permanente que brinde mensajes honestos y transparentes. Resulta así clave identificar a esos grupos y reconocer que nuestras relaciones con ellos se van transformando en el

tiempo. Durante 2019, por ejemplo, a través de entrevistas y la realización de un taller con las principales áreas, elaboramos un nuevo mapa de grupos de interés, con la finalidad de definir nuestra relación con ellos.

(GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43)

### Valor compartido

Nos relacionamos con una vasta comunidad, toda la población de Lima y Callao, especialmente con las personas vecinas de las zonas donde hemos realizado trabajos para la extensión de la red de gas. Interactuamos

con juntas de vecinos y otras organizaciones sociales que pueden difundir los beneficios del Gas Natural para el bienestar de las personas.

Nuestro equipo y el de nuestros contratistas se rigen por guías de relacionamiento que norman sus acciones y procedimientos para identificar, prevenir, mitigar y controlar los impactos sociales que podrían generar nuestras actividades. Estos lineamientos nos permiten también fortalecer nuestras relaciones y contribuir así al desarrollo de las comunidades a las que llegamos a partir de propuestas innovadoras de generación de valor compartido. (GRI 103-3) (GRI 413-1)

Conversamos con los vecinos acerca de la ejecución de programas de desarrollo sostenible e inversión social en distintas comunidades

de Lima y Callao. Buscamos constantemente que nuestro papel sea el de un articulador del desarrollo que cuente siempre con la participación de los actores locales. Gracias a esta cercanía con la comunidad y los clientes, podemos desarrollar soluciones de negocio y sociales, que impactan directamente en la calidad de vida de las personas y fortalecen nuestro servicio.

(GRI 103-2)

# GRUPOS DE INTERÉS 2019

(GRI 102-42)(GRI 102-43)

Negocio sostenible

### COMUNIDAD DE LIMA Y CALLAO

- Beneficiarios de inversión social
- Dirigentes vecinales
- Bomberos, ONG y otros colectivos de la sociedad



### ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

- Accionistas
- Tenedores de bonos



### CLIENTES

- Grandes clientes
- Movilidad
- Comercios
- Hogares
- Potenciales clientes
- Aliados para nuevos negocios



### COLABORADORES

- Staff
- Directores y Gerentes



### PROVEEDORES



### CONTRATISTAS



### ESTADO

- Fiscalizadores y creadores de regulación
- Autoridades locales
- Protección del patrimonio y otras entidades del Estado



### OTRAS EMPRESAS Y GREMIOS



### COMPETIDORES



### MEDIOS Y ESPECIALISTAS



(GRI 102-42)(GRI 102-43)

# Programas de desarrollo que fortalecen nuestro servicio

## Financiamiento No Bancario (FNB)

El Gas Natural es más que una oportunidad para que los hogares cuenten con un combustible más económico. Ofrece la posibilidad de aprovechar nuevos elementos que mejoran su calidad de vida de formas que antes no eran posibles. Es bajo esta óptica y fortalecido por el conocimiento de nuestros clientes residenciales que nace la iniciativa de Financiamiento No Bancario, de la mano con aliados como casas comerciales y redes de ferretería y materiales de construcción.



Mediante el FNB, el titular de la conexión de Gas Natural puede acceder a un crédito que le permite mejorar las condiciones de su hogar, a través de la compra de gasodomésticos, electrodomésticos o materiales de construcción. En 2019, por ejemplo, impulsamos el financiamiento de un producto en particular: secadoras a Gas Natural, dirigido a los hogares de menores ingresos. Al permitirles acceder a estos bienes, con un financiamiento que pagan a través de sus recibos de Gas Natural, impactamos directamente en las condiciones de vida de las familias. (GRI 103-3) (NO GRI SOLUCIONES INNOVADORAS PARA CLIENTES)



## Comedores Cálida

Los Comedores Cálida son una de las iniciativas más sólidas que desarrollamos. Desde el año 2010 trabajamos con los comedores populares de la zona de influencia conectándolos a la red de Gas Natural de manera gratuita. Así como esta crece, ha crecido también el número de comedores que participan del programa. Al finalizar el año 2019, conectamos a 851 comedores en 21 distritos de Lima y Callao.



Las mujeres líderes que sacan adelante estos comedores reciben charlas sobre nutrición, seguridad e higiene alimentaria, y capacitaciones en segregación de residuos sólidos. Con los comedores hemos beneficiado a más de 71 000 personas.

Debemos destacar que el programa de comedores ha logrado evitar la emisión de 875 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente desde que iniciamos en 2012 hasta el final de 2019. Estas emisiones evitadas representan aproximadamente la captura de CO<sub>2</sub> de 73 000 árboles en un año. (GRI 103-3) (GRI 203-1)

# Programas de desarrollo que fortalecen nuestro servicio

## Voluntariado

El programa de voluntariado corporativo Voluntades Cálidas ha movilizado a nuestros colaboradores en diversas iniciativas de apoyo a la comunidad.

De este modo, nos involucramos en la campaña Lomea con tu Empresa. Ya en 2016 nos habíamos incorporado a la plataforma Empresas que Inspiran, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), junto a otras empresas líderes del país. Tres años después, en 2019, participamos del voluntariado Lomea con tu Empresa, en



**300 personas**  
beneficiadas de la comunidad Las Lomas

Villa María del Triunfo, con el propósito de dar mantenimiento y acondicionamiento al circuito ecoturístico de las Lomas del Paraíso, espacio en conservación que funciona como un pulmón de nuestra ciudad. Esta actividad benefició a 300 personas residentes de la comunidad vecina de las Lomas, y contribuyó a la conservación de un espacio saludable para el distrito.

Además, en alianza con el Centro del Adulto Mayor de

Santa Anita, instalamos el primer biohuerto para adultos mayores del distrito, que cuenta con conexión a Gas Natural gratuita. Gracias a esta actividad, 120 adultos mayores pueden utilizar las hortalizas sembradas como ingredientes para su cocina diaria, así como realizar actividades de sembrado que contribuyen a su terapia.

Hemos establecido también una nueva alianza con la



organización TECHO 100, a partir de la cual voluntarios de Cálida, junto a 20 de esa asociación, participamos en una intervención en la comunidad 27 de Julio, en San Juan de Miraflores. Esta alianza nos permitió restaurar los ambientes del comedor popular local, pintar un mural en la loza deportiva cercana, sembrar plantas e instalar bancas de madera. Todo ello se ha traducido en la mejora de la calidad de vida de 740 personas residentes de la comunidad.

Gracias a Voluntades Cálidas, hemos logrado lo siguiente desde el 2015:

- Hemos impactado en la vida de 96 662 personas
- Hemos congregado a 384 voluntarios en las actividades realizadas
- Hemos entregado más de 1720 horas de trabajo voluntario



### Gestión del talento

Durante el año 2019, casi 7000 personas trabajaron —directa o indirectamente— para nosotros. Somos responsables de brindarles las herramientas para realizar un trabajo óptimo, conservar su bienestar y promover su desarrollo.

### Talento para la industria

Alineados con los atributos culturales del Grupo Energía Bogotá (Primero la Vida, Conciencia Social y Desempeño Superior) y con los seis pilares de nuestra cultura interna —alto desempeño, servicio superior, ética y transparencia, innovación, prevención y autocuidado, y diversidad—, en 2019 abocamos nuestros esfuerzos a identificar y desarrollar el potencial de nuestros colaboradores. De esa manera, buscamos consolidarnos como un equipo de alto desempeño, enfocado en el logro de metas ambiciosas.

Tenemos también una genuina preocupación por las personas y por mejorar el clima laboral de nuestra compañía. En la encuesta de *Great Place to Work* 2019 obtuvimos como resultado 85.1, lo que muestra que hemos de continuar impulsando aspectos como la camaradería y la imparcialidad. (GRI 103-2) (GRI 103-3) (NO GRI CLIMA LABORAL)

Asimismo, el 5% de nuestro personal directo está agremiado en el Sindicato Unitario de Trabajadores de la Empresa Cálida Gas Natural de Lima y Callao (SUTRACADD), que actualmente cuenta

Los objetivos de este capítulo contribuyen al siguiente Objetivo de Desarrollo Sostenible:



con diecisiete afiliados. Nos mantenemos en contacto con sus requerimientos mediante reuniones mensuales y coordinaciones periódicas. (GRI 102-41)

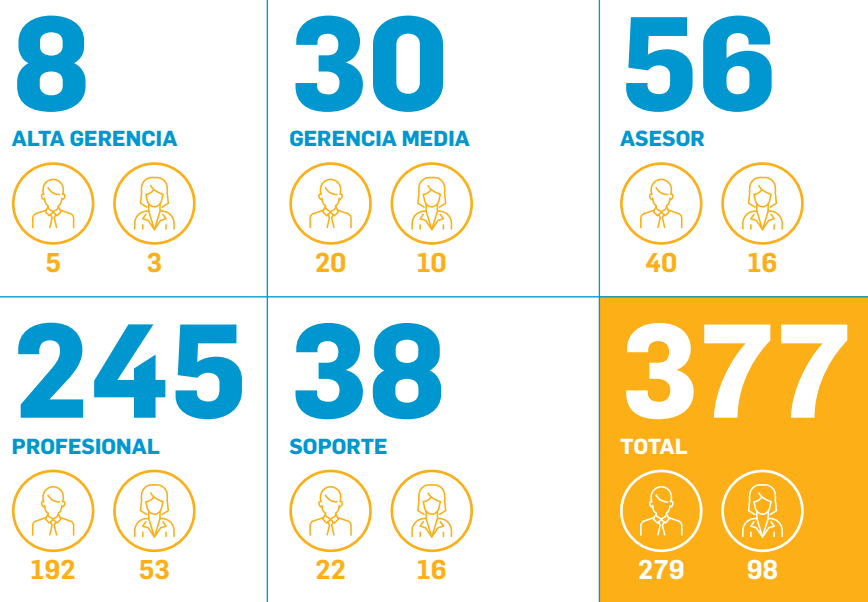
#### Composición laboral

Cerramos el 2019 con 377 colaboradores: 279 hombres y 98 mujeres. El 83% de nuestro equipo cuenta con contratos a plazo indeterminado. Los trabajadores de los contratistas que realizan tareas de expansión de la red, conexiones y mantenimiento sumaron 6944 personas. En este año tuvimos una tasa de rotación por renuncia voluntaria del 5%. (GRI 102-8) (GRI 103-3) (GRI 401-1)

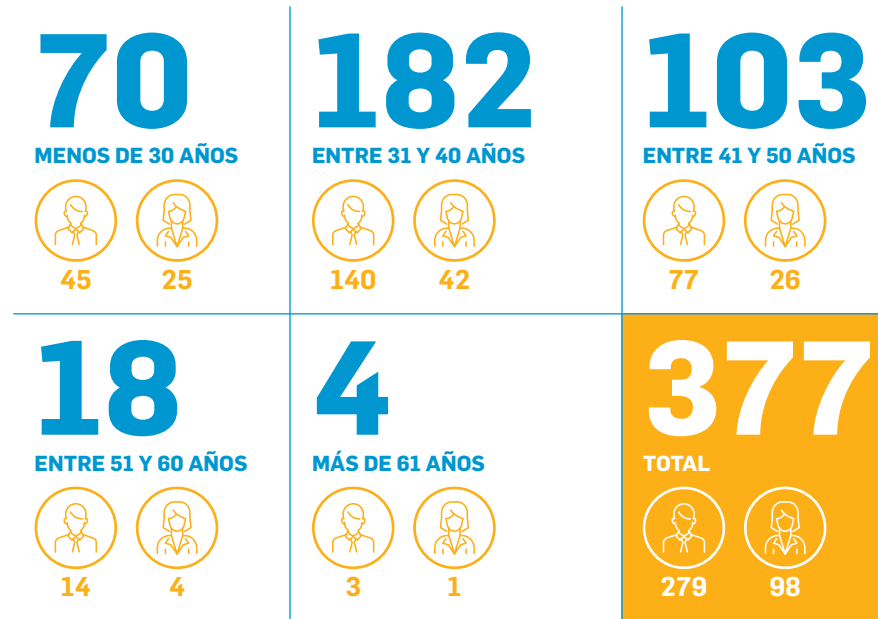


Apostamos por la diversidad e igualdad de todos nuestros colaboradores

Colaboradores por categoría laboral y género (GRI 102-8)



Colaboradores por rango de edad y género (GRI 401-1)



### Desarrollo y capacitación

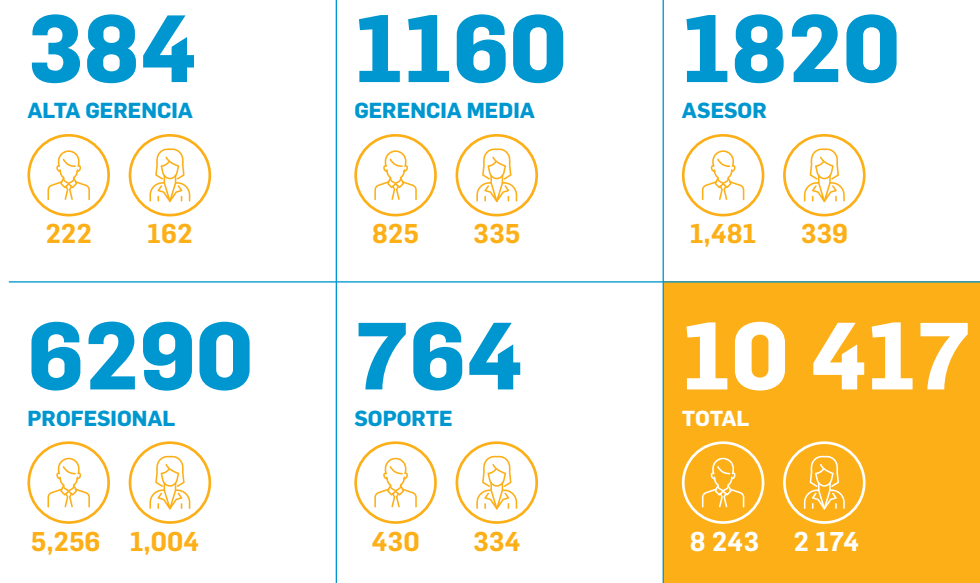
Anualmente planificamos las actividades de capacitación de nuestro personal. Durante el año 2019 el promedio de tiempo de formación por empleado ascendió a 27.6 horas. Los programas de capacitación están enfocados en el desarrollo de habilidades blandas de nuestros colaboradores y habilidades estratégicas de nuestros líderes.

Entre los principales programas desarrollados se encuentra el taller Transformándonos para Innovar, el cual involucró a todos nuestros colaboradores. También hemos implementado capacitaciones en gestión del cambio —enfocadas en la Gerencia Media— y un programa de *coaching*, orientado a colaboradores de nivel profesional y asesores. (GRI 103-3)( GRI 404-1) (GRI 404-2)

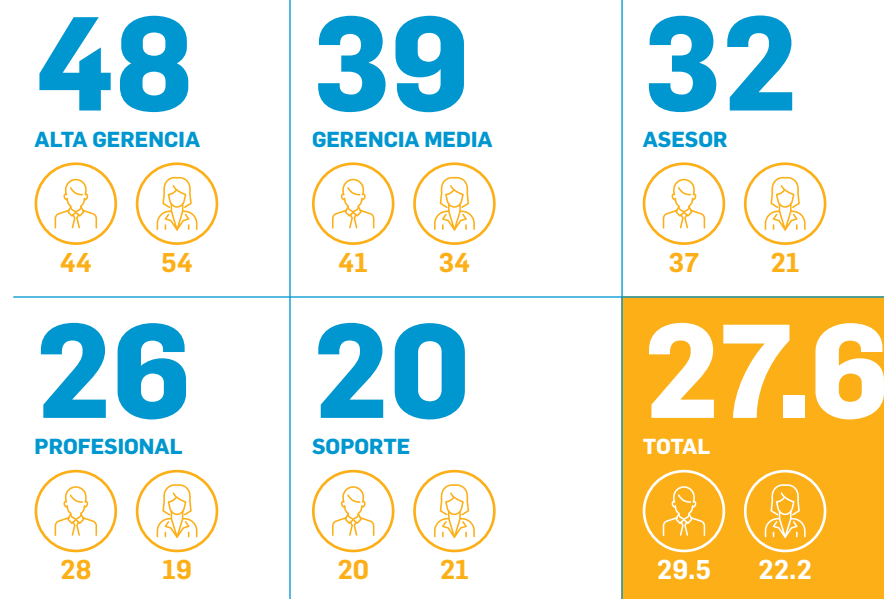


Potenciamos el talento de nuestros equipos

Horas de capacitación por género y categoría laboral



Promedio de horas de capacitación por colaborador, por género y categoría laboral (GRI 404-1)



### Desarrollo

En 2019 ejecutamos el plan de liderazgo, cuyo objetivo fue identificar el talento de nuestros colaboradores para consolidarnos como un equipo de alto desempeño que contribuya al logro de nuestros objetivos estratégicos alineados con los del Grupo Energía Bogotá. Las etapas del plan fueron: valorización por competencias, retroalimentación y plan de desarrollo individual.

Entre los meses de junio a diciembre se trabajó con colaboradores de todo nivel: estratégicos (37 directores y subgerentes), tácticos (59 coordinadores y supervisores) y operativos (304 analistas, asistentes y auxiliares). Con todos ellos se culminaron las etapas de valoración por competencias y retroalimentación. En el caso de

los planes de desarrollo individual, todos los colaboradores de los grupos estratégico y táctico recibieron el suyo; en el grupo operativo, los planes llegaron al 87.8% de los colaboradores.

Cabe mencionar que, en 2019, el 89% de nuestros empleados recibió evaluaciones de desempeño. (GRI 404-3)



## Visión Zero – Primero la Vida

En 2019, nos enfocamos en implementar una cultura de prevención y autocuidado bajo el modelo Visión Zero, implementado desde el Grupo Energía Bogotá. Visión Zero se sustenta en dos aspectos: clima a corto plazo y cultura a mediano y largo plazo. En cuanto a clima, nuestra gestión está basada en la gestión de hallazgos, análisis de accidentabilidad y toma de decisiones informadas, como mitigación de riesgos prioritarios, con el fin de reducir el índice de frecuencia de accidentes. En cuanto a cultura, nos ocupamos de la revisión y mejora de los planes de formación y estándares de trabajos de alto riesgo, auditorías, desempeño/reconocimientos en SST, mejora continua, fortalecimiento del liderazgo en SST en las líneas de alto mando de la empresa y de nuestras principales contratistas.

Así, la prevención y el autocuidado son las bases de nuestra filosofía de prevención. Este enfoque nace de nuestro compromiso de

velar por la seguridad y la salud de los colaboradores, contratistas, proveedores y clientes. Las bases de este ámbito de gestión son los estándares internacionales, las prácticas preventivas y, naturalmente, la normativa vigente.

Si bien obtener un desempeño positivo en esta materia previene riesgos y genera eficiencias, la razón principal del autocuidado son las personas y su bienestar. (GRI 103-2)

### Expectativas de seguridad y salud ocupacional de los grupos de interés



### Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

El 100% de colaboradores está representado en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Este Comité es elegido cada dos años y está conformado por doce miembros titulares y doce suplentes, de los cuales seis son miembros representantes de la empresa y seis de los trabajadores, cada uno de ellos con su respectivo suplente. (GRI 403-1)

### Desempeño seguro

Las principales acciones emprendidas en 2019 fueron las siguientes:

- Ejecución de auditorías integrales al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las principales contratistas de Cálidda.
- Inspecciones conjuntas SST con los interventores de contrato y directivos de Cálidda y contratistas.
- Ejecución de cursos de sensibilización en SST.
- Desarrollo y difusión de momentos de seguridad en las actividades corporativas de Cálidda.
- Ejecución de disposiciones de trabajo seguro (DTS) / lecciones aprendidas para difusión a Cálidda contratistas.
- Desarrollo de la Semana de SST.
- Inspecciones de SST para prevenir riesgos laborales.
- Revisión y actualización del Manual de SST para contratistas con una mejor estructura, estándares específicos y actualizaciones acordes con las normas vigentes.
- Revisión, elaboración o actualización de los estándares de las actividades de alto riesgo.
- Ejecución de reuniones con comités SST Cálidda, jefes HSE, Comité de Médicos Ocupacionales, contratistas y gerentes y directores contratistas para difundir el desempeño de SST y acordar acciones correctivas y preventivas.
- Ejecución de simulacros de emergencias.
- Desarrollo de monitoreo de agentes ocupacionales.

Además, contamos con un Sistema de Gestión Integrado que obtuvo la certificación internacional OHSAS 18001 (seguridad y salud ocupacional) y, en el mes de noviembre, pasó por un proceso de auditoría externa de seguimiento. Los principales logros de la gestión de seguridad en 2019 fueron: (GRI 103-3)

- Reducción del Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo Incapacitantes (IFIT AT) en un 65% respecto del año 2018 y, por ende, la reducción del número de accidentes incapacitantes.
- Más de 4 millones de horas/hombre trabajadas por colaboradores y contratistas, sin accidentes incapacitantes.

- Implementación de la herramienta Inteligencia Empresarial (*Power BI*), la cual nos ha permitido realizar un análisis objetivo del manejo de indicadores de la gestión de hallazgos en campo y accidentabilidad de Cálidda y empresas contratistas, obtener indicadores de forma automática y tomar mejores decisiones.
- Liderazgo visible de los directivos de las empresas contratistas en los comités mensuales de SST, donde se revisan los resultados del desempeño de SST del mes anterior.
- Desestimación de dos presuntos accidentes gracias al cuestionamiento que se hizo a los diagnósticos médicos y números de días de inhabilitación por descansos médicos otorgados a los dos afectados. Esto fue detectado por la auditoría médica a cargo de la compañía aseguradora, a solicitud del Comité de Médicos Ocupacionales integrado por nuestros asesores y médicos de empresas contratistas. La conclusión fue que los diagnósticos obedecían a patologías preexistentes y no habrían sido originados por traumas producto de los accidentes.
- Participación mayor del 60% de los trabajadores en la Feria de SST. En el mes de abril se realizó la semana de SST, cuyos objetivos eran sensibilizarlos sobre acciones preventivas para fortalecer un comportamiento seguro, reforzar técnicas que pueden salvar vidas en el trabajo y el hogar y dar a conocer los trabajos de alto riesgo que realizan nuestros trabajadores de las áreas de Emergencias y Mantenimiento. Para ello se realizaron diversas

actividades, entre las que la Feria de SST fue la principal. Se habilitaron seis módulos para ingreso con lentes de realidad virtual a espacios confinados, uso y manejo de extintores para distintas clases de fuego, técnicas de primeros auxilios para el control de heridas y hemorragias, maniobra de Heimlich y atención de emergencias en el sistema de distribución de Gas Natural en redes de uso residencial y comercial.

- Estandarización y homologación de las matrices de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER) a través de los ingenieros de SST de Cálidda y contratistas; esto ha permitido mejorar el control operacional en cada una de las actividades ejecutadas por las empresas contratistas.
- Aprobación del proyecto de Homologación y Estandarización de los Planes de Capacitación en materia de SST Cálidda + Contratistas, el cual tiene como objetivo estandarizar y homologar el diseño y contenido integral de las clases, sílabos, presentaciones, cuadernos de trabajo del instructor, evaluaciones, criterios de evaluación, criterios del entorno de aprendizaje, perfil de los entrenadores, entre otros. Este programa se ha iniciado con la elaboración de cursos acerca de trabajos de alto riesgo como excavaciones de zanjas, trabajos en altura, equipos de poder y trabajos en frío y caliente. (GRI 403-2)

**La prevención y el autocuidado son las bases de nuestra filosofía de prevención. Este enfoque nace de nuestro compromiso de velar por la seguridad y la salud de los colaboradores, contratistas, proveedores y clientes.**

INDICADOR	2018			2019		
	CÁLIDDA	CONTRATISTAS	TOTAL	CÁLIDDA	CONTRATISTAS	TOTAL
N.º de empleados	377	5202	<b>5609</b>	392	6552	<b>6944</b>
N.º de accidentes de trabajo incapacitantes	2	73	<b>75</b>	1	30	<b>31</b>
Ausencia por accidentes laborales (días)	21	2 166	<b>2187</b>	7	728	<b>735</b>
Horas trabajadas	1 081 162	12 343 845	<b>13 425 006</b>	1 118 606	14 682 554	<b>15 801 159</b>
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo incapacitantes (IFI AT)	0.44	1.42	<b>1.34</b>	0.21	0.49	<b>0.47</b>



Promovemos estilos de vida saludable

#### Salud ocupacional

Hemos desarrollado estudios ergonómicos en puestos de alto riesgo. Así mismo, implementamos un Plan de Salud Ocupacional y constituimos un Comité de Médicos Ocupacionales de empresas contratistas para mejorar la gestión de accidentes. Contamos con un servicio tercerizado de un profesional médico cirujano, titulado y colegiado, que cumple con el perfil de competencias según R.M. 021-2016-MINSA – Perfil de Competencias del Médico Ocupacional.

El médico ocupacional tiene las siguientes funciones: Hacer seguimiento personalizado del estado de salud de los trabajadores en oficinas o lugares de trabajo.

- Monitorear la ejecución de exámenes médicos ocupacionales.
- Informar al trabajador –de manera personal y confidencial– sobre los resultados de sus exámenes médicos ocupacionales.
- Coordinar con el área de Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo sobre las restricciones en la aptitud laboral de los trabajadores, en caso se presente.

El servicio de salud está disponible en nuestras oficinas administrativas en horario de trabajo, de lunes a viernes, y se encuentra dispuesto a absolver cualquier duda o consulta de los trabajadores hacia el médico ocupacional. En casos especiales, el médico ocupacional está facultado para realizar visitas domiciliarias a los trabajadores.

Hemos identificado aquellos perfiles de puesto con mayores riesgos de salud, entre los que destacan los diferentes tipos de técnicos (estaciones, redes, medición, instalaciones, industriales, emergencias), así como los asistentes de logística y almacén. Nos concentramos en tomar las medidas necesarias para mitigar el impacto causado en sus labores, a través de rigurosas capacitaciones, estricto cumplimiento de procedimientos de trabajo, manejo de una matriz de peligros y riesgos, cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento, exámenes médicos ocupacionales, estudios ergonómicos por puestos de trabajo e inspecciones de campo.

En 2019 desarrollamos los siguientes programas de prevención en salud: (GRI 403-3)

- Yo Vivo Saludable: programa dirigido a los colaboradores de la compañía que consiste en promover estilos de vida saludable para reducir los riesgos para la salud. Este programa contiene una serie de actividades que se desarrollan durante el año, como:
  - Sesiones de bailes y yoga.
  - Fútbolito.
  - Campeonatos (diversos deportes).
  - Apoyo nutricional.
  - Comunicados sobre buena alimentación, prevención y promoción de la salud.
  - Pausas activas.
  - Participación en eventos externos:
    - › 20 octubre: Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama – “Camina, corre #TodoXEllas”, de Avon.
- Vigilancia Médica: es parte del servicio tercerizado para controlar y hacer el seguimiento de la repercusión de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores de la empresa.
- Madre Gestante.



CONCIENCIA  
SOCIAL

# UNA MANO AMIGA PARA LOS MÁS DESAMPARADOS

El padre Omar Sánchez tiene 11 años dedicados a la Asociación de las Bienaventuranzas, donde 243 personas abandonadas han ganado una vida digna. Nuestro espíritu de ayuda y Conciencia Social nos llevó a sumarnos a su noble propósito. Con el acceso al Gas Natural, el albergue genera importantes ahorros, y todos tienen a su disposición, agua caliente y ropa seca, siempre.

**D**ios no estaba en los planes de Omar. Su aspiración era ser abogado, diplomático y viajar por el mundo. Soñaba con tener doce hijos y formar dos equipos de voleibol. "Nunca me había planteado ser sacerdote", confiesa. "Mi familia no era creyente, pero me gustaba ayudar". Ese espíritu altruista llevó a Omar a ser voluntario en el convento de las Misioneras de la Caridad, en Nueva York. "Allí comenzó mi camino. Volví al Perú con un vacío existencial y cuestionándome mi verdadera vocación". Han pasado 19 años desde que el padre Omar tomó el hábito religioso.

Hace unos años, fundó la Asociación de las Bienaventuranzas en el distrito de Villa María del Triunfo. "Cuando llegué aquí, esto era un terral, solo estaba la iglesia y la casa parroquial. Pensamos en un centro de rehabilitación para jóvenes drogadictos, pero un día me llamó una monja para decirme que tenían un chico de 35 años, Luchito, que habían encontrado en un basurero y que nadie quería atender. Lo entendimos como una señal y decidimos abrir las puertas a quienes no tienen nada ni a nadie".

Comenzaron con 12 residentes y hoy atienden a 243, entre bebés, niños y niñas, mujeres, hombres y ancianos, declarados oficialmente en abandono. Cuenta además con un centro de salud comunitario, tres guarderías, atención psicológica y un refugio para venezolanos.

La dimensión del proyecto de la Asociación de las Bienaventuranzas requiere de mucha colaboración. Por eso, cuando conocimos esta maravillosa iniciativa que le da una vida digna y de calidad

a las personas más vulnerables de la sociedad, nos pusimos a su disposición.

"Hace algunos años tenemos Gas Natural en las cocinas y lavandería. Esto nos ha significado un ahorro del 30%. Con este dinero hemos podido mejorar la alimentación de nuestros residentes", comenta. "Este año, Cálidda nos ha hecho la instalación gratuita para las termas y la donación de los equipos. Lo más importante es que ahora todos tienen agua caliente continua, esto les hace recordar que valen, que son importantes para alguien, que tienen derechos", concluye el padre Omar.

Es gracias al espíritu de Conciencia Social de todo el equipo Cálidda, que podemos contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas. Resultados como este nos conmueven, nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir adelante.

La asociación de las Bienaventuranzas alberga a bebés, niños con discapacidad, madres y ancianos en estado de abandono





DESEMPEÑO  
SUPERIOR



# EL NIÑO DE ZAPALLAL Y SUS CUCHIMILCOS

No solo ejecutamos obras, encontramos bajo el cemento y la arena, vestigios fascinantes de nuestro pasado. Gracias al Desempeño Superior que caracteriza a nuestro equipo, tras rescatar las piezas arqueológicas, las reconstruimos e investigamos para dar a conocer la historia milenaria de nuestra ciudad.

**E**l 20 de junio del 2019, durante la instalación de la red de distribución de Gas Natural en la zona de Zapallal, distrito de Puente Piedra, se encontraron restos de vasijas prehispánicas que anunciaban un entierro de nuestros antepasados. Al día siguiente, este hallazgo superó las expectativas, pues se encontró una tumba excepcional: un pequeño niño de entre 1 y 2 años, acompañado por objetos de cerámica entre los que destacó un peculiar personaje: El Cuchimilco.

Este conmovedor hallazgo ocurrió durante un contexto particular: los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019. La mascota elegida para los juegos era Milco, personaje inspirado precisamente en el Cuchimilco, y como invocado, este personaje quiso dar a conocer su origen.

El Cuchimilco es una figurina ceremonial propia de los desarrollos culturales del Norte Chico de la provincia de Lima (valle bajo del río Chillón), que surgió hace mil años. Fue utilizado en entierros, representando a deidades que acompañan al difunto a la otra vida.

El pequeño niño encontrado tenía un Cuchimilco femenino como acompañante principal, un sacerdote o personaje que oficiaba los ritos mortuorios y figurinas de animales, entre las que destacó una en forma de cuy que probablemente fue hecha por el mismo niño. También se encontraron vasijas de cerámica decoradas y fragmentos de metal.

Los vecinos de Zapallal siguieron la historia que Cálidda les mostraba, con mucho entusiasmo y asombro, y a su vez quedaron muy agradecidos por el cuidado que se les daba a quienes habitaron antes en esas mismas tierras.

La noticia del hallazgo del Cuchimilco durante las excavaciones arqueológicas se difundió rápidamente, atrayendo la atención de la prensa local e internacional, con un matiz especial: son parte de la

cultura popular, parte de nuestro pasado milenario y, ahora, personaje de un evento que une a varios países de Latinoamérica, haciendo sentirnos orgullosos de nuestra historia y de quiénes somos.

Comprometidos con el Desempeño Superior, hacemos mucho más de lo que exige la norma. Somos apasionados de nuestra historia y por eso, atendemos respetuosamente estos hallazgos, los reconstruimos e investigamos y luego difundimos la historia que nos cuentan a través de distintos formatos para que la conozca toda la comunidad, contribuyendo así a fortalecer nuestra identidad como peruanos.

Mediante el rescate y puesta en valor de estos hallazgos fortuitos, Cálidda aporta a la ciencia y a la historia, transformando nuestras ideas de ciudad y de comunidad. La llegada del Gas Natural a Puente Piedra no solo se tradujo en progreso y calidad de vida, también significó orgullo y aprendizaje sobre nuestra increíble historia.

Durante el evento Lima 2019 se entregaron representaciones en arcilla de Cuchimilcos a los deportistas ganadores





PRIMERO  
LA VIDA



# UN TALENTO QUE CRECE CON CÁLIDDA

Jorge Sucari es parte de nuestra familia desde el inicio de nuestras operaciones, hace 15 años. Él es uno de los protagonistas de nuestra historia, participando activamente en hacer de Cálidda una empresa que prioriza la seguridad e integridad de las personas bajo el enfoque Primero la Vida.



La herramienta Smart Pig usa tecnología de última generación. Esta es una de las mejores prácticas de la industria a nivel internacional que garantiza la confiabilidad y la seguridad del sistema de distribución

**E**n febrero del 2004, Jorge ingresó a Cálidda como Operador de Sala de Control, habiendo estudiado para técnico en electrónica industrial. Al ver que la empresa tenía proyección y el gran propósito de llevar progreso y calidad de vida a las familias, supo que era el lugar donde quería estar. Con empeño y mucha dedicación, se graduó como Ingeniero Industrial, y luego se especializó en gestión de proyectos y gestión de petróleo y gas.

Hoy en día, con una extensa experiencia en Gas Natural, Jorge es Subgerente de Operaciones. "En todos estos años he crecido profesionalmente. Siento que mi esfuerzo valió la pena y es reconocido y valorado por la empresa. Cuando fui nombrado Subgerente me asignaron funciones nuevas, y como toda nueva experiencia, al inicio sentí incertidumbre; pero a la vez, me emocionaba tener nuevos retos y desafíos para cumplir con eficiencia", recuerda Jorge.

Él es testigo del crecimiento y evolución de la empresa, en donde todos los esfuerzos se enfocan en distribuir un servicio seguro para las personas, porque en Cálidda, Primero la Vida. Gracias a nuestra cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo, somos líderes en el cuidado de la vida.

"Durante todos nuestros años de operación, hemos tenido un enfoque de seguridad orientado a las personas, es decir, priorizar la salud y la integridad de los demás. En ese sentido, estamos a la vanguardia y siempre buscamos implementar tecnologías que garanticen la integridad de nuestros gasoductos, para llevar con total seguridad el Gas Natural a miles de familias", comenta Jorge.

### Cálidda a la vanguardia en seguridad

Jorge cuenta que el 2019 fue un año hito para Cálidda en temas de seguridad, pues se realizó la primera limpieza e inspección de nuestros dos gasoductos subterráneos, de 20 y 30 pulgadas, respectivamente. Primero se realizó la limpieza de los tramos Lurín a Ventanilla y Lurín a La Molina; luego, se hizo la inspección a través de una innovadora herramienta inteligente: el Smart Pig, la cual a través de un escaneo interno y una combinación de varios principios de ingeniería, recoge datos y diagnostica el estado de los gasoductos.

Por la envergadura de este gran proyecto, la planificación fue con un año de anterioridad. Se utilizaron simuladores especializa-

dos para identificar el mejor momento y hora para hacer estas operaciones y no interrumpir el suministro del servicio para los vecinos. Fue un trabajo de ingeniería, cálculo y diseño.

"El Smart Pig recoge información detallada. Nos informa, kilómetro por kilómetro, milímetro a milímetro, cuál es el estado del gasoducto. Es una foto por dentro en todo el eje, en los 360 grados. Su uso implica un trabajo preventivo porque indica si es que existe alguna falla y el estado de esta, lo cual nos permite actuar a tiempo", señala Jorge.

La inspección y limpieza de los gasoductos troncales comenzó en marzo y culminó en diciembre. Gracias a este procedimiento, podemos garantizar que nuestro sistema de distribución, que comprende más de 11 000 kilómetros, está en óptimas condiciones para distribuir Gas Natural a todos nuestros clientes.

En cada una de nuestras operaciones, nuestro equipo es consciente del enfoque Primero la Vida. Su esfuerzo y dedicación contribuye a que miles de familias puedan disfrutar los beneficios de una energía segura para sus hogares. El bienestar e integridad de las personas, es lo que nos impulsa a distribuir un servicio confiable con el que puedan mejorar su calidad de vida.

# DIMENSIÓN AMBIENTAL

En línea con nuestra política de sostenibilidad, declaramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental, certificado sobre la base de los requisitos de la norma ISO 14001:2015. De esta manera, promovemos iniciativas y actividades que contribuyan a controlar y reducir los gases de efecto invernadero y mitigar los efectos del cambio climático. (GRI 103-2)

También declaramos que desarrollamos nuestras actividades en el marco de una gestión ambiental responsable, identificando y controlando los aspectos ambientales significativos de nuestra operación, cumpliendo con el marco legal aplicable y con otros compromisos que adoptemos voluntariamente en materia ambiental. Estas buenas prácticas son replicadas —como parte de la cultura de Cálida— en nuestros colaboradores, empresas contratistas, usuarios y otros grupos de interés.

Asimismo, acorde con nuestras acciones ante el cambio climático, somos signatarios del Acuerdo de Acción de París (*Paris Pledge for Action*) – París 2015, lo cual afirma nuestro fuerte compromiso hacia el logro de un clima seguro y estable, a través de la masificación del Gas Natural en las ciudades de Lima y Callao. (GRI 102-11)

## Beneficios del Gas Natural

El Gas Natural es el combustible más limpio del mercado, razón por la cual el servicio que brindamos tiene un fuerte impacto en la sostenibilidad de la ciudad y la vida de las personas. Nuestro servicio se alinea con iniciativas mundiales y nacionales que promueven el uso masivo de fuentes de energía más amigables con el



### PROPIEDADES ECOAMIGABLES DEL GAS NATURAL

- No necesita ser transformado para su uso
- No contiene azufre, plomo u otras partículas que afectan la calidad del aire
- Genera menos emisiones contaminantes

## Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que contribuye nuestra gestión



Realizamos periódicamente el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero. Implementamos medidas que nos permiten reducir la huella de carbono. Contamos con iniciativas corporativas para compensar parte de la huella a través de la adquisición de créditos de carbono.



Brindamos acceso a energía más limpia, cuyo uso contribuye a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, al cambiar la matriz energética de nuestros clientes.



Estamos comprometidos en promover la construcción de una ciudad sostenible para las futuras generaciones, al brindar un servicio seguro y accesible que mejora la calidad de aire y protege el patrimonio cultural de Lima y Callao.



Contribuimos a que todos respiremos un aire más limpio

ambiente. Gracias a un estudio externo, hemos conocido que el ingreso del Gas Natural en la matriz energética de Lima y Callao ha evitado la emisión de 84 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>. (GRI 103-3)(NO GRI BENEFICIOS DEL GAS NATURAL)

Nuestro programa de gestión ambiental nos permite prevenir y mitigar los impactos de nuestras operaciones, en cumplimiento estricto de las normas ambientales. (GRI 103-2) (GRI 307-1)

## Gestión de la biodiversidad

Nuestras operaciones no tienen impactos significativos en la biodiversidad. Sin embargo, durante 2019 nos hemos preparado para ampliar la red de Gas Natural a través de una zona protegida ubicada en Lima: el Refugio Silvestre de Pantanos de Villa. Hemos desarrollado todos los controles necesarios en el instrumento de gestión ambiental aprobado para mitigar el impacto en esta zona de alta diversidad. (GRI 103-3) (GRI 304-1)

## Estrategia climática

En 2019 retomamos la medición de nuestra huella de carbono sobre la base del estándar internacional ISO 14064, el protocolo de gases de efecto invernadero y las directrices para la elaboración de inventarios nacionales del Panel Gubernamental sobre Cambio Climático (IPCC).

Es preciso mencionar que, en comparación con nuestra última medición de huella (2017), nuestras emisiones se han elevado en 37%. Esto se debe principalmente al crecimiento de nuestra red de distribución y del número de conexiones. (GRI 103-3) (GRI 305-1)(GRI 305-2) (GRI 305-3)

	2017	2018	2019
Emisiones alcance 1	14 022.30	ND	16 663.00
Emisiones alcance 2	288.29	ND	537.00
Emisiones alcance 3	36.65	ND	1293.00
<b>Emisiones totales</b>	<b>14 347.24</b>	<b>ND</b>	<b>18 493.00</b>

### Emisiones fugitivas

Contamos con un Sistema de Gestión de Integridad de Infraestructura que tiene un Plan de Prevención de Daños para gestionar el riesgo asociado a potenciales afectaciones, y un Plan de Contingencias para gestionar emergencias en el sistema de distribución de Gas Natural. (GRI 103-2)

En el año 2019 se registraron 475 fugas de gas (22% más que en 2018), debido a dos sucesos significativos que afectaron nuestras redes. Uno de ellos fue la ejecución de un importante proyecto de mantenimiento y ampliación de infraestructura de Sedapal (empresa estatal de agua potable y alcantarillado de Lima y Callao). A este episodio se sumó la ejecución de una mayor cantidad de obras de infraestructura pública a raíz de la realización en el país de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019. (GRI 103-3) (NO GRI PREVENCIÓN DE INCIDENTES Y FUGAS DE GAS NATURAL)

Nuestras operaciones cumplen con altos estándares ambientales

	2017	2018	2019
Cientes regulados	138 413	184 403	191 466
Número de fugas menores de 1000 pies cúbicos	187	278	354
Número de fugas mayores de 1000 pies cúbicos	76	112	127
Número de fugas	263	390	481
Ratio por incremento de habilitaciones	0.19%	0.21%	0.25%



Contamos con programas de mitigación ambiental

### Ecoeficiencia operativa

#### Gestión de residuos

Este año realizamos una caracterización de nuestros residuos sólidos, de manera que estamos en condiciones de implementar métodos de reaprovechamiento antes de su disposición final. (GRI 103-2) (GRI 306-2)

#### Residuos por tipo y método de disposición (t)

	2019
<b>Residuos peligrosos</b>	<b>52.90</b>
Relleno de seguridad	52.90
<b>Residuos no peligrosos</b>	<b>23.39</b>
Reúso interno	0.00
Reciclaje	11.66
Relleno sanitario	11.73
<b>Total de residuos dispuestos</b>	<b>64.63</b>
<b>Total de residuos generados</b>	<b>76.29</b>

Cálidda destina los residuos para reciclaje de papel, cartón y plástico al programa Reciclar para Ayudar, de Aniquem. Gracias a este programa, Cálidda está contribuyendo a las terapias físicas para seis pacientes con quemaduras.

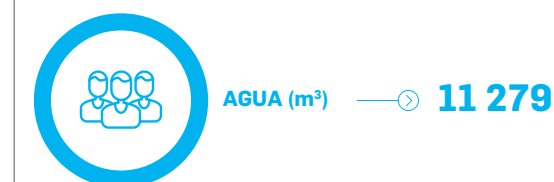
#### Consumo de energía y agua

Buscamos constantemente optimizar el uso de los recursos para nuestras operaciones. De la misma manera, la medición de nuestros consumos de agua y energía son componentes importantes de nuestros procesos de medición de huella de carbono. (GRI 103-2) (GRI 302-1)

#### Consumo energético

	2019
<b>Consumo de energía de fuentes no renovables</b>	<b>46 012</b>
Consumo de diésel (galones)	8 075
Consumo de gasolina (galones)	14 931
Consumo de Gas Natural (m³)	23 006
<b>Consumo de energía eléctrica (kWh)</b>	<b>3 150 271.63</b>

#### Consumo de agua 2019 (GRI 303-1)



## DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Creación y distribución de valor económico

El valor económico que generamos (ingresos operacionales) ha crecido en 6.4%. Este crecimiento estuvo apoyado por la emisión local de bonos corporativos por PEN 342 millones (aproximadamente USD 100.6 millones), cuyo objetivo fue financiar el plan de inversiones de la compañía. (GRI 102-45)(GRI 103-2)(GRI 103-3)(GRI 201-1)

Valor económico generado, distribuido y retenido 2019  
(en miles de USD)

	2018	2019
<b>Valor generado (A)</b>	<b>674 938</b>	<b>717 861</b>
<b>Valor distribuido (B)</b>	<b>658 944</b>	<b>694 997</b>
Costos operacionales	528 759	550 364
Costos y gastos de personal	24 078	24 524
Impuestos y tributos	33 704	39 096
Costos financieros netos	19 695	21 218
Dividendos a accionistas	52 708	59 795
<b>Valor retenido (A-B)</b>	<b>15 994</b>	<b>22 864</b>

### Desempeño superior y rentabilidad

Gracias al crecimiento de la red, en 2019 superamos el récord de conexiones establecido en 2018: realizamos 191 466 nuevas con-

Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que contribuye nuestra gestión

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



xiones. Este récord nos permitió cerrar el año con 952 682 clientes, lo que representa un crecimiento del 25.1%. Cabe destacar que 188 991 nuevos usuarios son hogares que ahora gozan de los beneficios del Gas Natural, de los cuales el 44% cuenta con dos o más puntos de conexión.

### Expansión de la red

En 2019 tendimos 1474 km de redes, de modo que contribuimos al desarrollo de los distritos de Ate Vitarte, Chorrillos, Carmen de la Legua, Pachacámac, La Victoria, Ancón y Punta Hermosa. En 2020 esperamos tender más de 1600 nuevos km. (GRI 103-2)(GRI 103-3) (NO GRI AMPLIACIÓN DE LA RED)

# 952 682 CLIENTES ATENDIDOS



CLIENTES RESIDENCIALES

940 240



CLIENTES COMERCIALES

11 468



CLIENTES INDUSTRIALES

659



ESTACIONES DE SERVICIO

279



GENERADORAS ELÉCTRICAS

25



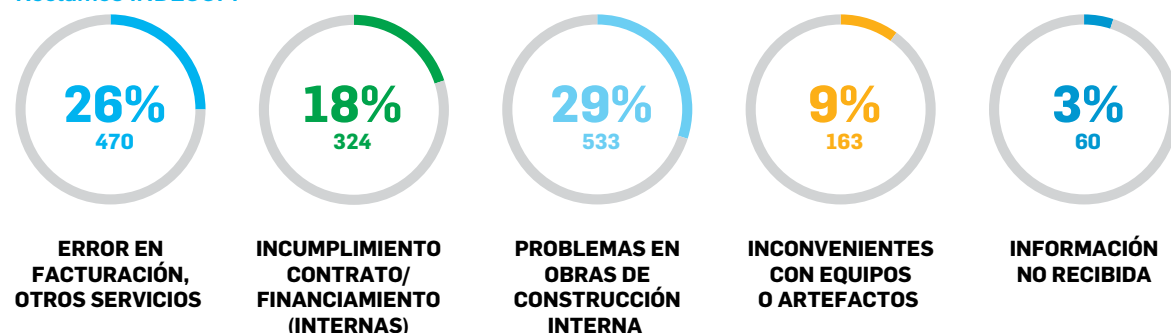
### Atención al cliente

Contamos con canales de atención presenciales (cinco centros de atención al cliente y un punto de atención en Cañete), línea telefónica de servicio al cliente (Aló Cálidda), línea dedicada a la atención de emergencias (1808) y canales virtuales (página web, oficina virtual y un correo electrónico para la recepción de reclamos). Los principales reclamos son los que mostramos a continuación: (GRI 103-2)

#### Reclamos OSINERGMIN



#### Reclamos INDECOP



Medimos también la satisfacción de nuestros clientes de acuerdo con el tipo de servicio con el que cuentan. (GRI 103-3) (NO GRI CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN I NO GRI SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES)

#### Nivel de satisfacción con el servicio según segmento 2019

**64.1%**

Residencial

**68.7%**

Comercial

**88.4%**

Industrial

**68.8%**

Movilidad



Innovamos para ser más ágiles y modernos

### Nuevos negocios

Reconocemos que generar una cultura de innovación es un proceso de cambio; por eso, en 2019 brindamos a todos nuestros colaboradores un entrenamiento en herramientas de innovación para que puedan descubrir y potenciar su rol innovador en la organización. Usamos herramientas de *Design Thinking*, *Legos Serious Play* y *Points of You*, a través de las cuales ellos cuestionaron sus creencias, aprendieron técnicas para identificar necesidades del usuario, desarrollar propuestas de valor y mapas de experiencias de usuario, así como prototipar y validar. Este entrenamiento fue un hito inicial clave en nuestro proceso de transformación, dado que las herramientas brindadas se aplicaron en casos prácticos de la organización y son utilizadas en algunos proyectos de la organización.

Organizamos la "Innovación", Convención de Líderes en la que nuestros directores condujeron las charlas en un formato TED: compartieron sus experiencias y reflexiones sobre la importancia de desarrollar una cultura de innovación en la organización: reconocer nuestro propósito, fortalecer nuestra propuesta de valor, colocar al usuario en el centro, perder el miedo al fracaso y ser protagonistas del cambio serán piezas claves para lograrlo. (GRI 103-2)

#### Tecnología como herramienta clave para nuestra transformación

En 2019 desarrollamos internamente aplicaciones digitales para automatizar algunos procesos de nuestra operación, con el objetivo de optimizar nuestra eficiencia operativa y brindar un mejor servicio a nuestros clientes. Implementamos el uso de una herramienta de limpieza e inspección inteligente de nuestros ductos, con lo cual buscamos salvaguardar su integridad para seguir brindando un servicio seguro y continuo.

Las herramientas que adquirimos nos permitieron hacer una limpieza progresiva y una inspección interna para evitar generar

interrupciones en el sistema de distribución. Equipamos una moderna sala de crisis anexa al centro de control de operaciones, la cual fue diseñada según las normas ISO 11064, Diseño Ergonómico de Centros de Control y la API RP 1113, Desarrollo de Centros de Control de Tuberías. Esta permitirá proveer información centralizada de los principales sistemas de monitoreo de la compañía, como SCADA, GIS y SAP. Esta sala posibilitará la eficiente atención a nivel táctico y operativo en situaciones de emergencia o eventos externos que pongan en riesgo la continuidad de nuestra operación.

Iniciamos también la implementación del SAP S/4 Hana, sistema central de nuestra organización, con el cual buscamos la simplificación y estandarización de la operación, así como la movilidad. La migración al nuevo SAP es uno de los hitos claves de la transformación digital de nuestra organización de manera coordinada con el Grupo Energía Bogotá. (GRI 103-3) (NO GRI INNOVACIÓN)

**Soluciones innovadoras para clientes**

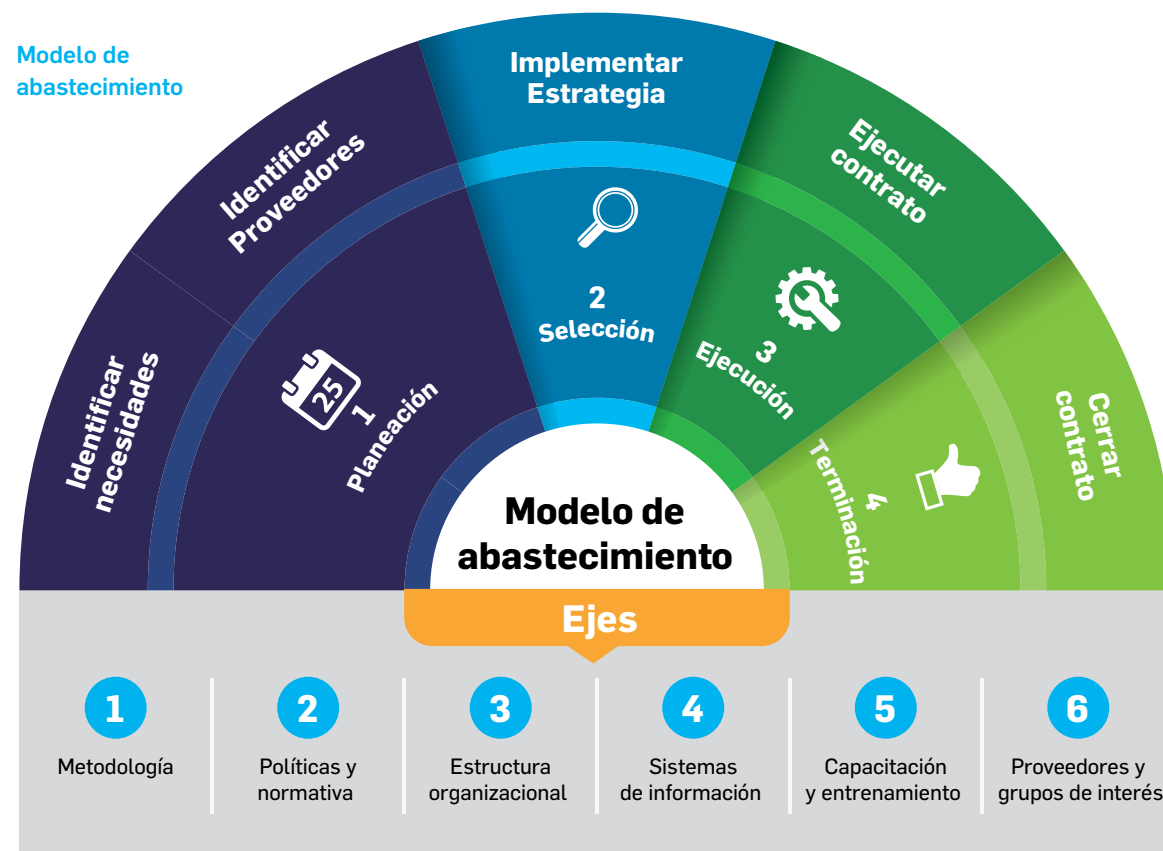
Si bien el suministro de Gas Natural es nuestro principal servicio, también venimos desarrollando productos y servicios innovadores que permiten a nuestros clientes aprovechar mejor sus beneficios.

Enfocados en los hogares, hemos impulsado la posibilidad de Financiamiento No Bancario, sobre el que hablamos en la sección "Valor compartido". Este producto nos reportó ingresos de USD 2.2 millones.

Para el sector de industria y comercio, hemos ofrecido los servicios de instalación de redes internas para el aprovechamiento del Gas Natural en sus locales, así como el de mantenimiento para los correspondientes equipos. Estos servicios nos reportaron ingresos de USD 7 millones. Asimismo, ofrecemos el servicio de diseño de proyectos para el cambio de matriz energética de diversas industrias.

En cuanto al sector de movilidad, implementamos una estación de Gas Natural licuado, que se encuentra operativa para iniciar pruebas en 2020. Este tipo de estaciones posibilita abastecer a flotas de vehículos con GNL, que es Gas Natural en estado líquido, y permite mayor autonomía a vehículos que recorren largas distancias. (GRI 103-2) (GRI 103-3) (NO GRI SOLUCIONES INNOVADORAS PARA CLIENTES)

**Modelo de abastecimiento**



Fuente: Dirección de Abastecimiento y Servicios GEB

**Cadena de suministro**

Nuestra cadena de abastecimiento se compone principalmente de fabricantes y distribuidores de bienes, así como de empresas que implementan redes de acero y polietileno y estaciones de regulación de presión. Tenemos como prioridad asegurar el servicio de Gas Natural a nuestros clientes y masificarlo en nuestra zona de concesión. Para ello requerimos de una cadena eficiente que nos permita operar con calidad, competitividad, ética y transparencia.

Contamos con normas, procedimientos e instancias que regulan el proceso: manual de contratación, procedimiento de compras, tres comités de abastecimiento, instructivo de evaluación de desempeño de proveedores-contratistas, política de control interno y prevención del fraude y la corrupción, entre otros lineamientos.

Nuestra área de abastecimiento está siempre presente en el despliegue de actividades de nuestros contratistas y proveedores. Por ejemplo, luego de la selección de uno de ellos, designamos un interventor que hace seguimiento a la ejecución del contrato suscrito entre nuestra empresa y el tercero. En esta

etapa controlamos los aspectos administrativos, técnicos, financieros, legales y de desarrollo sostenible del contrato. La administración de los reclamos y la evaluación del proveedor son parte de la gestión de interventoría. Medimos la gestión de abastecimiento mediante los siguientes indicadores: (GRI 102-9)(GRI 103-2)

- Ahorro
- Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (tiempo de atención de solicitudes de pedido)
- Encuesta de satisfacción de clientes internos
- Encuesta de satisfacción de proveedores
- Quiebre de stock

Entre las actividades más relevantes de 2019 en materia de abastecimiento tenemos:

- Modificamos el Manual de Contratación para incorporar cláusulas ajustadas a los nuevos negocios de Cálidda, lo que garantiza una adecuada selección en el marco de control.
- Implementamos el modelo de supervisión e interventoría tercerizada, que contribuyó a controlar y mejorar los indicadores de salud y seguridad en el trabajo y ambiente de nuestros contratistas.
- Negociamos la firma de contratos para la ampliación de capacidad del *City Gate*, la instalación de una planta de autogeneración y estaciones GNV, entre otros, contribuyendo al desarrollo de nuevos negocios de la empresa.
- Promovimos la contratación de empresas especialistas en el análisis, optimización y digitalización de procesos transaccionales, lo que mejoró el tiempo de respuesta y calidad de la información.

Contamos con procesos de abastecimiento transparentes y eficientes





La eficiencia en nuestra cadena de suministro nos hace más competitivos

**Sostenibilidad en la cadena de suministro**

Durante el año 2019 organizamos el III Encuentro con Proveedores: Una Cultura Sostenible, un espacio de diálogo para estrechar lazos con empresas que suman al desarrollo del país. En este evento se premió a tres contratistas en las categorías de Excelencia en el Servicio, Prevención y Autocuidado, y Excelencia Operacional.

Asimismo, en 2019 promovimos la participación de nuestros cuatro contratistas más importantes en el programa de Negocios Competitivos de *Global Reporting Initiative*, cuyo objetivo es formar empresas más competitivas poniendo la sostenibilidad como ventaja. Para el 2020 tenemos previsto continuar con el programa e incorporar un mayor número de proveedores. (GRI 103-3) (NO GRI PROGRAMA DE NEGOCIOS COMPETITIVOS)


**Composición de la cadena de suministro**

Al cierre de 2019 contamos con 407 proveedores vigentes. De ellos, 389 son nacionales y 18 provienen de Colombia, Argentina, Italia, Bélgica y China.

El 96% de los proveedores son de origen nacional o local, y el monto contratado con ellos ascendió a USD 75 millones en el año 2019. (GRI 103-3) (GRI 204-1)

**Criterios ambientales y sociales para la selección de proveedores**

(GRI 103-2)  
(GRI 103-3)  
(GRI 103-2)  
(GRI 308-1)  
(GRI 414-1)

	 <b>PROCESO</b>	 <b>EVALUACIÓN</b>	 <b>RESPONSABLE</b>
Proceso de selección	Ficha de datos del proveedor (firmada por el representante legal), certificado bancario, poderes, verificación en SUNAT	Verificación en listas restrictivas	Gestión de Proveedores
Registro de proveedores	Contrato que incluye cláusulas con criterios ambientales, laborales, de derechos humanos y cláusulas para evitar el trabajo infantil	Acreditación en salud, seguridad en el trabajo y ambiente	Oficial de Cumplimiento
Interventoría	Interventoría	Evaluación del proveedor durante la vigencia del contrato o a la finalización de este, tomando en cuenta el cumplimiento de criterios técnicos, administrativos, de salud y seguridad en el trabajo, medio ambiente, gestión ambiental, relaciones comunitarias y calidad	Área Legal
			Área de Salud y Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente de Cálidda
			Interventor

**Gestión regulatoria proactiva**

La distribución de Gas Natural mediante red de ductos es un servicio público regulado por el Estado peruano en materia comercial, operativa y tarifaria. Las empresas que brindamos este servicio coordinamos continuamente con los organismos reguladores del sector: Ministerio de Energía y Minas (MINEM) —que establece el marco normativo— y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), responsable de hacer cumplir dicha normativa y de establecer la tarifa del servicio. (GRI 103-2)(GRI 103-3) (NO GRI PARTICIPACIÓN EN LA AGENDA REGULATORIA Y CUMPLIMIENTO)

En 2019 ocurrieron dos hechos de importancia para la industria y para Cálidda:

- Se concretó el uso de los recursos del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) y se aprobó el precio máximo para la instalación interna del suministro de Gas Natural para aquellos usuarios que participan en este programa del Estado.
- Se aprobó la ampliación del Plan Quinquenal 2018-2022, inicialmente presentado en mayo del año 2018. Esto nos permitirá garantizar la masificación del servicio de Gas Natural.

En Cálidda somos respetuosos del cumplimiento del marco normativo y de los compromisos asumidos con el Estado. Apoyamos, además, los proyectos que apuestan por la masificación del servicio. En ese contexto, debemos indicar que al cierre del 2019 se registraron seis multas por supuestos incumplimientos de normas por un monto de PEN 1.3 millones. De igual manera, contamos con ocho procesos relevantes en curso, iniciados antes de ese año, que suman un total en controversia por PEN 160 millones, referidos a asuntos regulatorios y tributarios. (GRI 103-3) (GRI 419-1)



Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

# Anexo: Índice de contenidos GRI (GRI 102-55)

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>FUNDAMENTOS</b>			
GRI 101: Fundamentos 2016			
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	<b>Perfil de la organización</b>		
	102-1 Nombre de la organización	10	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	20	
	102-3 Ubicación de la sede	10	
	102-4 Ubicación de las operaciones	20	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	10	
	102-6 Mercados servidos	20	
	102-7 Tamaño de la organización	5, 26	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	44	
	102-9 Cadena de Suministro	67	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	30	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	58	
	102-12 Iniciativas externas	23	
	102-13 Afiliación a asociaciones	22	
<b>Estrategia</b>			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6, 7		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Ética e integridad</b>			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	31	
	102-17 Mecanismo de asesoramiento de inquietudes sobre ética	32	
<b>Gobernanza</b>			
	102-18 Estructura de gobernanza	28, 29	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
	102-40 Lista de grupos de interés	11, 38	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	44	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	11, 38, 39	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	11, 38, 39	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	12	
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	62	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	13, 14, 16, 17	
	102-47 Lista de temas materiales	15, 16, 17	
	102-48 Reexpresión de la información	Ninguna	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	10	
	102-50 Periodo objeto del informe	10	
	102-51 Fecha del último informe	10	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	10	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	10	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	10	
	102-55 Índice de contenidos GRI	70	
	102-56 Verificación externa	10	
<b>Temas materiales</b>			
<b>Desempeño económico</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	62	
<b>Impactos económicos indirectos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	41	
<b>Prácticas de adquisición</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	68	
<b>Anticorrupción</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Energía</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	61	
<b>Agua</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60	
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	61	
<b>Biodiversidad</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59	
GRI 304: Biodiversidad 2016	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	59	
<b>Emisiones</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	59	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	59	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	59	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Efluentes y residuos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	61	
<b>Cumplimiento Ambiental</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	59	
<b>Evaluación Ambiental de Proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	68	
<b>Empleo</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	44, 45	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49	
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	49	
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	50	
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	51	
<b>Gestión y desarrollo humano</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	46, 47	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	46	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	47	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Comunidades locales</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36, 37, 39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	39	
<b>Evaluación Social de los Proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68	
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	68	
<b>Cumplimiento Socioeconómico</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69	
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	69	
<b>Calidad del servicio y atención a los clientes</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Satisfacción de los clientes</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64	
<b>Ampliación de la red</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62	
<b>Negocios no regulados e innovación</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40	
<b>Soluciones innovadoras para clientes</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66	
<b>Participación en la agenda regulatoria</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69	
<b>Programa de negocios competitivos del GRI</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Beneficios del Gas Natural</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 59	
<b>Prevención de incidentes y fugas de Gas Natural</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60	
<b>Premios y reconocimientos</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4	
<b>Innovación</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65	
<b>Clima laboral</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16, 17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44	





