



Informe de SOSTENIBILIDAD 2014



INFORME DE **SOSTENIBILIDAD** 2014



CASA MATRIZ DEL:



Contugas agradece a las gerencias que apoyaron la elaboración de este Informe:

- Gerencia General.
- Gerencia de Finanzas y Administración.
- Gerencia de Auditoría Interna.
- Gerencia Comercial.
- Gerencia Legal y de Relaciones Institucionales.
- Gerencia de Operaciones.

-
- **Edición**
Gerencia Legal y de Relaciones Institucionales.
Subgerencia de Relaciones Institucionales.
Responsabilidad Global.

- **Diseño y Diagramación**
Alberto Crisóstomo Acosta.

- **Fotografías**
Banco de fotos de Contugas.

- Lima, julio de 2015

www.contugas.com.pe

TABLA DE CONTENIDO



1 El compromiso
con el Desarrollo
Sostenible

pág.
6



2 Perfil de
Contugas

pág.
12



3 Gestión
Integral

pág.
30



4 Anexos

pág.
118



Cap. 1

EL
COMPROMISO
CON **EL**
DESARROLLO
SOSTENIBLE



A través de su modelo de sostenibilidad, Contugas promueve las operaciones de manera responsable, creando valor para todos los grupos de interés.



1. CARTA DEL GERENTE GENERAL

Como gerente general, me siento satisfecho y orgulloso de liderar este equipo humano que siempre busca la excelencia. En ese marco, continuamos utilizando el estándar GRI G4 para evaluar el resultado de este periodo y compararlo con otras organizaciones a nivel nacional e internacional, para así mostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad de los lugares a donde llevamos progreso.

Fue un año lleno de retos para la compañía. Finalizamos el ciclo de construcción e iniciamos la fase comercial, lo que generó, una serie de cambios a nivel organizacional y gerencial.

En este contexto, la Puesta en Operación Comercial en abril de 2014 significó nuestro primer gran cumplimiento con el Estado peruano. Se inauguró una de las obras de infraestructura más importantes

del Perú; y se puso en servicio la primera concesión de distribución de gas natural descentralizada del país, con capacidad para abastecer de gas natural a hogares, comercios e industrias de esta pujante localidad.

A nivel interno, durante el 2014, se intensificaron las actividades vinculadas a nuestro Plan de Bienestar, el cual estuvo enfocado a cubrir cuatro grandes aspectos: integración y reconocimiento, deporte, salud, conmemoraciones corporativas y familia.

A nivel comunicativo se desarrollaron campañas enfocadas a la ética empresarial, los objetivos corporativos y el plan de continuidad de negocio e innovación, entre otros. En el plano externo se implementaron una serie de acciones para difundir los beneficios del

gas natural, tanto en el ámbito comercial como educativo. Se gestionaron actividades de responsabilidad global, como el programa Gestores de Energía y de voluntariado corporativo.

En el plano operativo, alcanzamos un número de habilitaciones domésticas importantes que nos llenaron de confianza para afrontar los retos de 2015. Emprendimos y trazamos así, el camino hacia la adecuación de nuestros procedimientos rumbo al certificado del Sistema de Gestión Integrado ISO 9001.

Con nuestras funciones, logramos llevar progreso y desarrollo a la Región Ica, a través de la generación de trabajo y formación de capacidades, brindando un servicio de calidad a los usuarios, y contribuyendo paralelamente con el medio ambiente.

Estos logros nos llenan de satisfacción y orgullo, pero también nos crean un gran compromiso. Debemos seguir mejorando y trabajando como equipo cada día, para lograr las metas que como compañía nos hemos trazado.

Para el año 2015 tenemos retos sumamente importantes. A nivel de compromisos con el Estado, esperamos alcanzar los 31.625 hogares conectados a nuestra amplia red de gas natural en la región. Impulsaremos la masificación del gas natural en los sectores comercio e industria para consolidar nuestra presencia en la misma. Seguiremos también con nuestra política de Sostenibilidad, colaborando con las municipalidades en temas socioambientales y contribuyendo así con el desarrollo de la región.



A stylized, handwritten signature in white ink, consisting of several loops and lines, positioned above a horizontal line.

RICARDO LEON NOUEL
Gerente General



contugas

Durante el 2013, Contugas fue una de las primeras empresas del sector energético peruano en publicar su informe GRI-G4.

2. SOBRE ESTE INFORME

G4-30

Desde 2010, Contugas publica anualmente sus Informes de Sostenibilidad (también llamados “Reportes” o “Informes de Gestión”) teniendo como base la metodología internacional del Global Reporting Initiative (GRI) y las pautas para la publicación de las Comunicaciones de Progreso del Pacto Global.

G4-22 / G4-23 / G4-32

Durante el 2013, Contugas fue una de las primeras empresas del sector energético peruano que publicó su informe GRI versión G4. En este se han incluido los indicadores sectoriales que resultaron materiales, es decir relevantes, tanto para la empresa como para sus públicos de interés.

G4-28 / G4-29 / G4-33

El periodo del reporte abarca todo el año 2014 y tiene como alcance geográfico las operaciones en la región Ica y en la ciudad de Lima. El Informe de Sostenibilidad 2014 no cuenta con verificación externa.

Los lineamientos base para la construcción del Informe de Sostenibilidad:

- ▶ Global Reporting Initiative (GRI) – G4, conformidad esencial.
- ▶ Comunicaciones de Progreso (CoP) del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- ▶ Norma de ISO 26000.
- ▶ Política Macro de Responsabilidad Global de Contugas.
- ▶ Política Social de Contugas.



En caso de duda o consulta sobre este informe, el público interesado puede escribir al correo: sostenibilidad@contugas.com.pe

G4-31



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN Goals.

We welcome feedback on its contents.



Cap. 2

PERFIL DE **CONTUGAS**



Contugas es la
concesionaria encargada
de llevar los beneficios del
gas natural en los hogares,
comercios e industrias de la
región Ica.



G4-3 / G4-4 / G4-5

G4-6 / G4-8

1. QUIÉNES SOMOS

➤ “El negocio de Contugas forma parte de una cadena que se inicia con la extracción de gas natural, continúa con el transporte del mismo y culmina con el servicio de distribución y comercialización”.

Filial del Grupo Energía de Bogotá (GEB), Contugas es la concesionaria encargada de distribuir gas natural a través de una red de ductos a los hogares, comercios e industrias de las localidades de Chincha, Pisco, Ica, Nasca y Marcona; región Ica, al sur de Lima, Perú.

La distribución es posible gracias a la concesión otorgada por el Estado peruano en el año 2008 y tiene una duración de 30 años, renovables por otros 30 (en periodos de 10 años).

La empresa cuenta con oficinas administrativas en Lima, Ica, Chincha y Pisco; además de centros operacionales en Ica, Chincha, Pisco, Nasca y Marcona. A estos se suman los Centros de Atención al Cliente ubicados en Pisco, Chincha e Ica y los Puntos de Atención y Ventas en Ica.



Más información sobre la empresa en:
<http://www.contugas.com.pe/>

2. CONTUGAS

MISIÓN

Somos una empresa de distribución y comercialización de gas natural en el departamento de Ica, que busca cumplir los requerimientos de sus grupos de interés, aplicando prácticas de clase mundial, soportada en un equipo humano comprometido, innovador y eficiente.



VISIÓN

Ser en el 2024, la empresa distribuidora y comercializadora de gas natural, reconocida en el Perú, por promover el desarrollo en el departamento de Ica, a través de la masificación del servicio, logrando el uso de la máxima capacidad de la infraestructura, asegurando la sostenibilidad, generando valor a nuestros accionistas e implementando prácticas de clase mundial.



VALORES CORPORATIVOS

Estos 4 valores dan sentido a nuestro **Código de Ética** y son la base de la estrategia que genera confianza.



Realizamos nuestra gestión de forma objetiva, clara y verificable.



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



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



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

3. COMPOSICIÓN ACCIONARIA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Contugas es una empresa privada que forma parte del Grupo Energía de Bogotá (GEB). El accionista mayoritario es la Empresa Energía de Bogotá S.A. (titular del 63.18% de las acciones de Contugas) y de Transportadora de Gas Internacional S.A. – TGI (poseedora del 36.82% de acciones restantes).

Composición Accionaria Contugas a diciembre 2014



(*) Al 31 de diciembre de 2014, la composición accionaria de la Compañía incluye 42,195,600 acciones comunes que se encuentran pendientes de inscripción a dicha fecha.

SEDE **CHINCHA**



SEDE **ICA**



SEDE **LIMA**

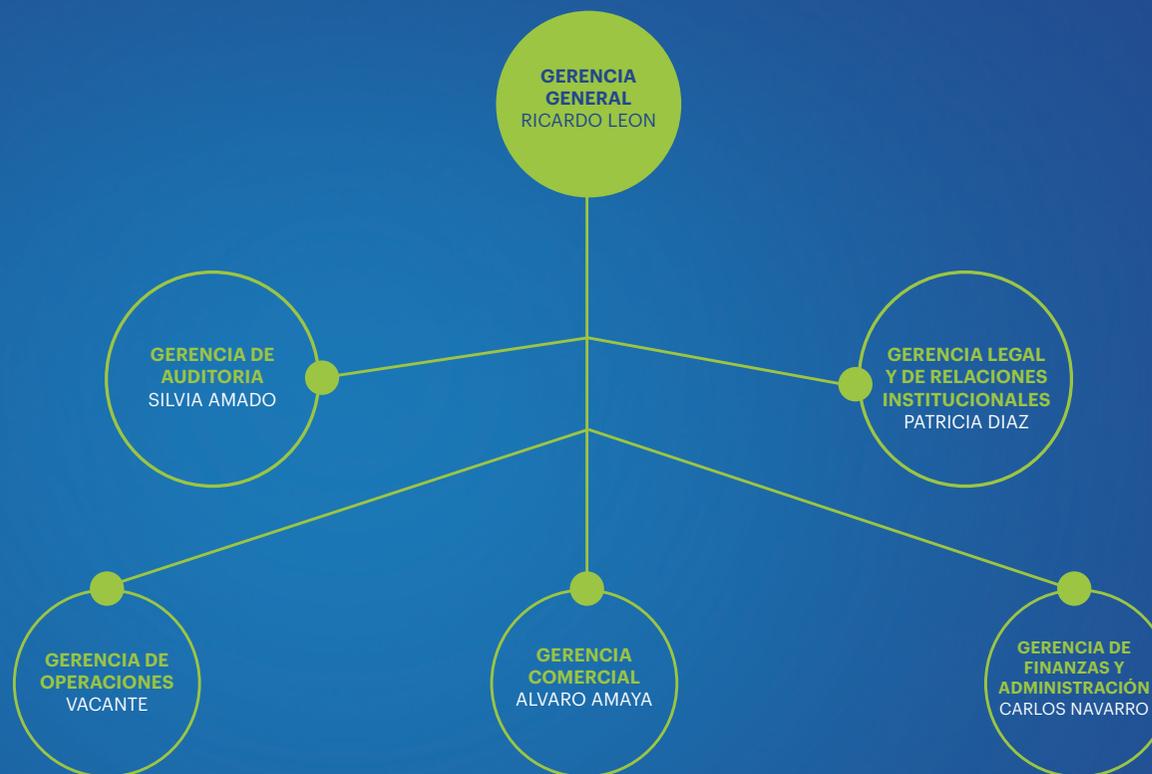


SEDE **PISCO**



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL **DE CONTUGAS**

Con el fin de responder con éxito a los objetivos empresariales del año 2014, la estructura organizativa de Contugas tuvo modificaciones. En la actualidad cuenta con cinco gerencias bajo el liderazgo de la Gerencia General.



COMITÉ DE **GERENCIA**



COMITÉ DE GERENCIA



RICARDO LEÓN NOUEL **GERENTE GENERAL**

De nacionalidad venezolana. Ingeniero Mecánico de la universidad Simón Bolívar de Venezuela. Cuenta con más de 32 años de experiencia en proyectos multidisciplinarios y Dirección de Empresas. Especialización en Gerencia de Empresas, IESA. International Business, Georgetown University WA, Construction Industry Institute, Texas University TX. Ex- miembro de NACE. Se ha desempeñado como Gerente General y Director de Operaciones de ABPSA Proyectos, Colombia; compañía que provee servicios de consultoría para proyectos industriales en el área de ingeniería y construcción afines en el sector de Oil & Gas.

Ocupó los cargos de Gerente General de AB S.A. Venezuela, Gerente General de Asincro Venezuela (servicios de ingeniería para el sector eléctrico) y Director de OTEPI (corporación dedicada a la inversión, promoción, desarrollo y operación de proyectos en sectores de hidrocarburos, electricidad e infraestructura).



SILVIA AMADO CASANA **GERENTE DE AUDITORÍA INTERNA**

De nacionalidad peruana. Máster en Dirección de Empresas en la Escuela de Dirección y Negocios de la Universidad Austral (IAE, Argentina). Contadora Pública Colegiada de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con postgrado en Contabilidad y Finanzas para la Gestión Estratégica (Universidad de Lima). Cuenta con más de 14 años de experiencia profesional internacional en auditoría, control interno y consultoría.

Se desempeñó como Gerente Corporativo de Auditoría Interna en Aruntani S.A.C. y empresas relacionadas a la industria minera, de construcción, generación/distribución de energía eléctrica y servicios de perforación. Consultora senior en el Departamento de Risk Advisory Services de Ernst & Young, Argentina, una de las consultoras Big4 a nivel mundial. Miembro del Instituto de Auditores Internos del Perú.

COMITÉ DE GERENCIA



ALVARO EDUARDO AMAYA CONTRERAS **GERENTE COMERCIAL**

De nacionalidad colombiana. Ingeniero Electricista de la Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga-Colombia. Especialista en Diseño de Soluciones Financieras y Derecho Minero-Energético, con conocimientos en la comercialización y distribución de energía eléctrica, regulación y normatividad del sector eléctrico, formulación, evaluación y ejecución de proyectos.

Se ha desempeñado como Jefe de la Oficina de Planeación y Regulación y Jefe de División de Facturación de la Empresa de Energía de Cundinamarca. Cuenta con 12 años de experiencia y crecimiento profesional en empresas de distribución y comercialización de energía eléctrica.



PATRICIA DÍAZ GAZZOLO **GERENTE LEGAL Y DE RELACIONES INSTITUCIONALES**

De nacionalidad peruana. Abogada de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Cuenta con un postgrado de Alta Especialización en Gestión de Hidrocarburos en la Escuela de Negocios de la Pontificia Universidad Católica- CENTRUM, cursó estudios de Management for Lawyers en la Universidad de Yale y de MBA en la Universidad de Ciencias Aplicadas - UPC. Experiencia de más de diez años en el sector energético, vinculada al conocimiento y dominio del Marco Legal General y Especial que regula las actividades de Hidrocarburos.

Se desempeñó como Directora General de Hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas. Tuvo participación directa en la elaboración y modificación de los diversos reglamentos del Subsector Hidrocarburos, así como dominio de la regulación de la Administración Pública en la resolución de conflictos, otorgamiento de derechos y orientación a los usuarios.

COMITÉ DE GERENCIA



CARLOS NAVARRO NAVAS
GERENTE DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

De nacionalidad colombiana. Administrador de Empresas con enfoque en Finanzas (Magna Cum Laude de la Universidad de los Andes). Cuenta con más de 4 años de experiencia en cargos gerenciales.

Como parte de su amplia experiencia se ha desempeñado como Analista Financiero y de Procesos de ITS Infocomunicación S.A. (junio 2008 – agosto 2009). Desempeñó el cargo de Consultor Junior de Consultantes en proyecto de investigación de mercados con Certurión Dos (enero – Junio 2008).

4. LOS ACCIONISTAS

a. Perfil del Grupo Energía de Bogotá

El Grupo Energía de Bogotá es una multinacional líder del sector energético, que genera valor a sus accionistas y grupos de interés, mediante la gestión sostenible y rentable de sus negocios. A través de su casa matriz, Empresa de Energía de Bogotá S.A ESP (EEB), se controlan nueve filiales operativas y participa en toda la cadena energética que comprende la generación, el transporte, la comercialización y la distribución de electricidad, así como el transporte y la distribución de gas natural.

El Grupo se caracteriza por su solidez y crecimiento, el cual busca contribuir con el desarrollo de los países en donde opera: Colombia, Guatemala y Perú.

Desde Bogotá D.C., lidera proyectos que fortalecen a toda la organización, que aportan a la competitividad y productividad a nivel nacional e internacional, y que apoyan el crecimiento de la demanda de energía, de manera eficiente y responsable.

Gracias a su modelo de gestión público-privado, el Grupo Energía de Bogotá es uno de los conglomerados empresariales más importantes de Colombia y el resultado de una estrategia empresarial exitosa, basada en la diversificación y la integración de servicios alrededor de la electricidad y el gas natural. Desde la Responsabilidad Global, trabaja de la mano de todos los grupos de interés, generándole a todos y cada uno de ellos, valor económico, social y ambiental mediante la implementación de prácticas de gestión sostenible y el apoyo de un equipo humano comprometido, innovador y eficiente.



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



TGI (TRANSPORTADORA DE GAS INTERNACIONAL S. A. ESP)

La mayor empresa transportadora de gas natural de Colombia. Cuenta con una participación de cerca del 50% en el mercado y con una red de gasoductos de 3.957 km, que cubre la Costa Atlántica, Región Andina, Barrancabermeja, Apiay, Yopal y Sabana de Bogotá.



CÁLIDDA (GAS NATURAL DE LIMA Y CALLAO S. A.)

Empresa encargada de la distribución de gas natural en el Departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, en Perú. En 2014, superó los 250.000 clientes residenciales, cumpliendo así con la concesión que le otorgó el Estado peruano para la construcción y la operación del sistema de distribución de gas natural por un plazo de 33 años, contados a partir del año 2000. El Grupo tiene el control de la compañía desde febrero de 2011, cuando adquirió el 60% de las acciones a través del vehículo de inversión EEB Perú Holding Ltd., que es 100% de propiedad de EEB.



EEC (EMPRESA DE ENERGÍA DE CUNDINAMARCA S. A. ESP)

Entidad que distribuye y comercializa energía en 76 municipios de los departamentos de Cundinamarca (69), Tolima (4) y Meta (3), donde atiende a cerca de 280.000 clientes regulados. El Grupo tiene el control de la compañía desde febrero de 2009, cuando adquirió el 82,3% de las acciones, a través del vehículo de inversión Distribuidora Eléctrica de Cundinamarca S. A. ESP (DECSA S. A. ESP), siendo el 51% de EEB y el 49% de Codensa.



Más información sobre el Grupo Energía de Bogotá en el siguiente link:
<http://www.grupoenergiadebogota.com/>



CONTUGAS (CONTUGAS S.A.C)

Empresa que tiene la concesión por treinta años para el transporte y la distribución de gas natural en el Departamento de Ica, en Perú. En 2014, realizó con éxito la puesta en operación del Sistema de Distribución de Gas Natural, que convirtió a esta zona en la Primera Región Gas Energética Descentralizada del Perú, ya que cuenta de forma integral con gas natural para los hogares, los comercios, las estaciones de servicio (GNV) y las industrias.



EEBIS (EEB INGENIERÍA Y SERVICIOS GUATEMALA S. A. Y EEB INGENIERÍA Y SERVICIOS PERÚ S. A. C.)

Empresas de servicios de ingeniería, estudios eléctricos, gerencia y desarrollo de proyectos de transmisión de electricidad y transporte y distribución de gas natural, tanto en Perú como en Guatemala.



TRECSEA (TRANSPORTADORA DE ENERGÍA DE CENTROAMÉRICA S. A.)

Se constituyó en 2010 con el objetivo de desarrollar el proyecto de infraestructura de energía eléctrica más importante de Guatemala, el cual comprende construir y operar cerca de 850 km de líneas de transmisión, 12 subestaciones nuevas y la ampliación de 12 subestaciones existentes, en 15 departamentos, 74 municipios y 340 comunidades. En 2014 entraron en operación comercial las siguientes obras de transmisión: Subestación Pacífico y sus líneas de conexión, Subestación San Agustín, 230/69 kV, 150 MVA y sus líneas de conexión, ampliación de la Subestación El Rancho 69 kV y la línea San Agustín-Rancho 69 kV, Subestación La Vega 2 y sus líneas de conexión, Línea Chixoy 2 – San Agustín y ampliación de la subestación Chixoy 2.



EMB S.A. ESP (EMPRESA DE MOVILIDAD DE BOGOTÁ S. A., ESP)

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



EEB ENERGY RE

Es una filial del Grupo que le permite acceder directamente al mercado reasegurador mundial, cuyo objetivo es optimizar costos y coberturas de los seguros de las filiales del Grupo Energía de Bogotá.

ADEMÁS, EEB TIENE PARTICIPACIÓN ACCIONARIA EN:



RED DE ENERGÍA DEL PERÚ (REP)

Participación: 40%

Actividad: operación de la red de transporte de energía eléctrica del Perú en los niveles de tensión 220, 138 y 60 kV.



CONSORCIO TRANSMANTARO S.A. (CTM)

Participación: 40%

Actividad: transmisión eléctrica para unir el Sistema Interconectado Centro- Norte con el Sistema Sur en el Perú. Construcción, operación y mantenimiento de redes de transmisión de energía y el desarrollo de sistemas, actividades y servicios de telecomunicaciones.



ISA – INTERCONEXIÓN ELÉCTRICA S.A. ESP

Participación: 1,67%

Actividad: transporte de energía eléctrica, transporte de telecomunicaciones, concesiones viales, operación y administración de mercados y construcción de proyectos de infraestructura.



EMGESA

Participación: 51,5%

Actividad: generación y comercialización de energía eléctrica. Proyecta, construye, opera, mantiene y aprovecha comercialmente centrales generadoras de electricidad.



ISAGEN

Participación: 2,5%

Actividad: generación de energía, construcción de proyectos y comercialización de soluciones energéticas.



CODENSA

Participación: 51,5%

Actividad: distribución y comercialización de energía eléctrica; ejecución de todas las actividades afines, conexas, complementarias y relacionadas con la distribución y comercialización de energía.



ELECTRIFICADORA DEL META S.A. ESP (EMSA)

Participación: 16,2%

Actividad: prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de generación, transmisión distribución y comercialización, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos.



GAS NATURAL S.A. ESP

Participación: 25%

Actividad: distribución y comercialización de gas natural; exploración, producción, generación, transporte y/o transmisión, distribución y comercialización de cualquier tipo de energía.



PROMIGÁS S.A. ESP

Participación: 15,6%

Actividad: compra, venta, transporte, distribución, explotación y exploración de gas natural, petróleo e hidrocarburos en general.

b. La cadena de valor de la **energía eléctrica y el gas natural**

ELECTRICIDAD

*Empresas del portafolio con control.
 **Empresas participadas (sin control).

1. GENERACIÓN

La electricidad a gran escala se obtiene tradicionalmente de centrales hidroeléctricas y termoeléctricas, las cuales están encargadas de convertir la energía producida en energía eléctrica. La energía obtenida generalmente tiene un voltaje de 3 kV a 20 kV, posteriormente estos niveles de energía son transformados elevando su nivel de tensión hasta 220 kV y 500 kV (para el caso de Colombia). (Este es el negocio de Emgesa e Isagen (Colombia)).

2. TRANSMISIÓN

La transmisión de energía eléctrica se realiza a través de una red de cables de alta tensión que transporta grandes bloques de energía eléctrica que se interconectan por medio de subestaciones ubicadas tanto en los centros de generación, como en los sitios donde se realiza la reducción que permita distribuir la energía a los usuarios finales. (Este es el negocio de EEB e ISA (Colombia), TRECSA (Guatemala), REP Perú y CTM Perú).

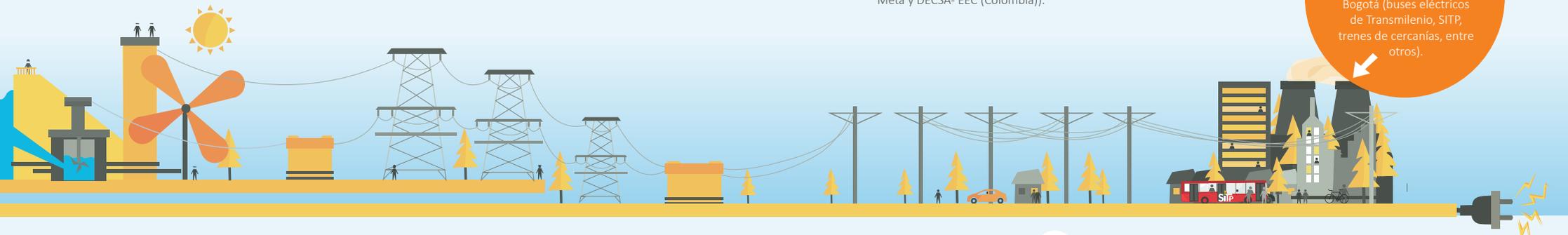
3. DISTRIBUCIÓN

La actividad de distribución se encarga de recibir la energía transmitida y distribuirla a los usuarios finales. Los distribuidores, cobran por el servicio de energía, incluyendo toda la cadena de valor, y luego entregan los montos relacionados con cada actividad para que sean pagados a todas las empresas participantes en el proceso. El proceso de distribución implica también un proceso de transformación de la energía a un voltaje de lIOV que es la carga usada en los hogares y zonas comerciales y 220V en las zonas industriales. (Este es el negocio de Codensa, electrificadora del Meta y DECSA- EEC (Colombia)).

4. COMERCIALIZACIÓN

La comercialización consiste en la compra y venta de energía eléctrica en el mercado mayorista su venta con destino a otras operaciones en dicho mercado o a los usuarios finales.

La Empresa de Movilidad de Bogotá traerá el componente eléctrico al transporte público en Bogotá (buses eléctricos de Transmilenio, SITP, trenes de cercanías, entre otros).



Empresas generadoras		Empresas transmisoras		Empresas distribuidoras y comercializadoras	
Empresa	Porcentaje de participación	Empresa	Porcentaje de participación	Empresa	Porcentaje de participación
ISAGEN	2,5%**	GRUPO ENERGIA DE BOGOTÁ	100%*	REP Perú	40%**
emgesa	51,5%**	EEBIS Guatemala	95,5%*	CTM Perú	40%**
		EEBIS Perú	100%*	ISA	1,8%**
		TRECSA	95,29%*		
				codensa	82,34%*
				EEC	51,5%**
				EMSA	16,2%**

¹ Empresa del Grupo Energía de Bogotá vinculada luego de la adquisición, en febrero del 2009, del 82.3% de las acciones de EEC, a través del vehículo de inversión Distribuidora Eléctrica de Cundinamarca S.A. ESP (DECSA ESP), siendo el 51% del Grupo EEB y el 49% de Codensa.

Nuestra cadena de valor y su contexto

GAS NATURAL



1. EXTRACCIÓN/PRODUCCIÓN

La exploración consiste en la identificación y localización de áreas que contienen hidrocarburos, lo cual es posible mediante la geofísica de exploración. Una vez encontrados los depósitos de hidrocarburos, la siguiente etapa es la producción, la cual consiste en la extracción, por medio de diferentes equipos y métodos, del gas natural, desde el subsuelo hasta la superficie. Después de extraer el gas, éste debe ser procesado para que cumpla con los requerimientos para su uso final.



2. TRANSPORTE

Una vez realizada la extracción y el procesamiento, el gas debe ser transportado a los distribuidores a través de gasoductos, que son tuberías por medio de las cuales se transporta el gas aprovechando la diferencia de presiones (Este es el negocio de nuestras filiales TGI (Colombia), Cálidda y Contugas (Perú)).

Otra forma de transportar el gas es convirtiéndolo en líquido (Gas Natural Licuado) y embazándolo en buques. (Este es el negocio de TGI, Gas Natural Fenosa y Promigas (Colombia)).



3. DISTRIBUCIÓN/COMERCIALIZACIÓN

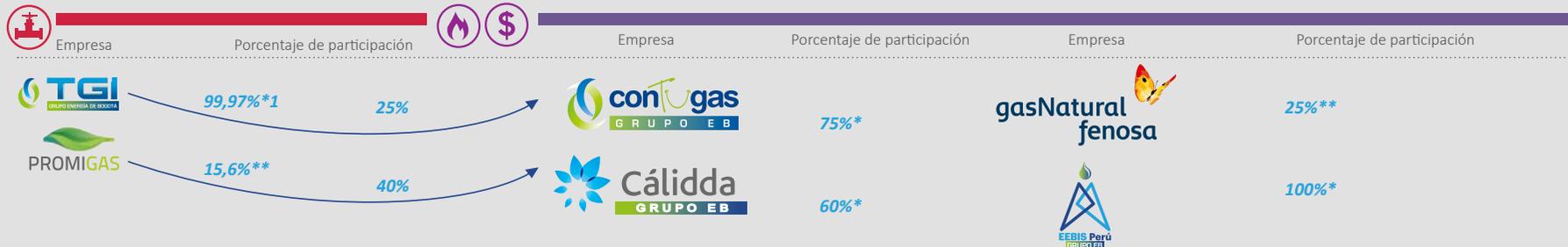
El último paso es distribuir el gas en cantidades aptas para el consumo residencial y comercial. Las empresas encargadas de la distribución y comercialización, deben realizar el recaudo por el servicio así como pagar a las empresas de producción y transporte por el producto. (Este es el negocio de Cálidda y Contugas (Perú) y también de Gas Natural Fenosa y Promigas (Colombia)).

**Empresas del portafolio con control.*

***Empresas participadas (sin control).*



¹En abril 2014, la Empresa de Energía de Bogotá S.A. ESP concretó la compra del 31,92% de la Transportadora de Gas Internacional (TGI), que estaba en manos de Citi Venture Capital International (CVCI) a través del vehículo de propósito especial domiciliado en España, Inversiones en Energía Latinoamérica Holdings S.L.U.



G4-4 / G4-12

Contugas se concentra en la última fase de la cadena, la de distribución y comercialización. Esta fase se encuentra regulada por el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) – a cargo de la Dirección General de Hidrocarburos (DGH) – y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN); siendo MINEM el encargado de establecer el marco legal normativo y OSINERGMIN el responsable de velar por el adecuado cumplimiento del marco regulatorio y de las obligaciones técnicas, comerciales y ambientales.



5. EL **NEGOCIO**

a. Distribución de **gas natural**

La política energética de masificación de gas natural promovida por el Estado peruano ha permitido darle impulso a esta industria durante los últimos años. Se trata de una sinergia entre la política social de masificación del gas natural y la política económica de descentralización y regionalización.

Hoy, la demanda de gas natural se ha incrementado tanto para la generación eléctrica, la industria y servicios (especialmente el transporte masivo y de carga), como para el sector residencial. Según el Ministerio de Energía y Minas (MINEM), el Perú cuenta con reservas probadas de gas natural de 15

➤ “En el año 2014, la empresa Textil del Valle fue la primera industria de la región Ica en sumarse al proceso de masificación del gas natural”.

TCF (trillones de pies cúbicos), y se calcula que para los próximos años estas reservas aumentarán diez veces más; lo que garantiza el tránsito seguro hacia una matriz energética limpia, gracias al alza en la inversión y al potencial de recursos con los que cuenta el país.

En la región Ica, Contugas lleva el servicio no solo a hogares sino también a industrias y comercios. Precisamente durante el 2014 se sumó la primera industria de la región Ica, la empresa Textil del Valle, ubicada en Chincha, lo que ha representado a esa industria un ahorro de más de 50% en el uso de combustible.

En relación a los beneficios generados como consecuencia de este cambio de matriz energética, los hogares, comercios, GNV e industrias que accedan a este servicio contarán con un energético atractivo y limpio, a un precio menor que cualquier derivado del petróleo, combustibles tradicionalmente utilizados en estos sectores.

Gracias a las ventajas del gas natural y a las condiciones del gasoducto, Contugas tiene la capacidad de atender a sectores comerciales, estaciones de servicio de GNV, gasoductos virtuales, textil, pesquero, agroindustrial, minero, ladrilleras, generación eléctrica y petroquímica.

A esto, se suman las condiciones con las que cuenta la región Ica para la creación de parques industriales a gas natural que potencialmente pueden ser instalados en Chincha, Pisco e Ica. En el caso de Marcona, debido a su privilegiada altitud y ubicación, posee todas las condiciones para la instalación de un nodo energético, el cual otorgaría mayores alternativas de confiabilidad energética a Perú, contribuyendo a su desarrollo y competitividad.



b. Sistema de **Distribución de Gas Natural**

El gasoducto está compuesto por redes, troncales y ramales. En Humay se recibe el gas proveniente del yacimiento de Camisea e inicia el sistema de distribución para la región ICA, este sistema cuenta con válvulas de seguridad, que en caso de presentarse alguna contingencia se cerrarán de manera automática y reportaran su estado al Centro Principal de Control, existen ramales que abastecen de gas natural a Chincha, Pisco, Ica, Nasca y Marcona.

Dentro de la ciudad se realiza el tendido de la redes externas que a su vez conectan con las redes internas las cuales permiten abastecer de gas natural a los clientes residenciales, comerciales e industriales.

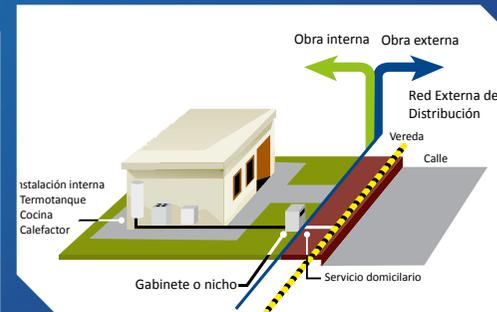


Manteniendo sus altos estándares en seguridad, se instalan válvulas de seccionamiento a lo largo de las redes con longitudes mayores a 24 km. En caso de fugas u otras emergencias, las válvulas bloquearán automáticamente las secciones del gasoducto en donde haya ocurrido el incidente.

Las redes externas se instalan en las principales pistas y bermas de las zonas urbanas, asegurando la cobertura de la red y el suministro de gas natural. La construcción de estas redes se encuentra autorizada por las municipalidades y es coordinada con las demás empresas de servicios públicos para prevenir accidentes ante eventuales cruces de tuberías y redes. Asimismo, las tuberías de polietileno utilizadas pasan por pruebas de presión para garantizar la hermeticidad de las redes.

La construcción del Sistema de Distribución de Gas Natural comenzó en enero de 2012 y concluyó en abril de 2014. Cuenta con la certificación de Enbridge Technology, organización internacional especializada en la construcción y operación de gasoductos de transporte y distribución, y posee todas las autorizaciones del organismo supervisor (OSINERGMIN).

Tiene una capacidad de 250 millones de pies cúbicos diarios, que permite atender a un número amplio de clientes industriales, comerciales y domiciliarios en todos los niveles de presión requeridos: 56 Bar, 19 Bar y 4 Bar.



DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL





Seguridad del **Sistema de Distribución de Gas**

El plan de seguridad con el que cuenta el sistema de distribución, permite monitorear las redes que la empresa opera en toda la región. Este monitoreo se realiza las 24 horas del día durante los 365 días del año, asegurando así la seguridad de la infraestructura.

Sistema **SCADA**

Durante el año 2014 se puso en marcha el sistema SCADA, el cual monitorea cerca de 300 Km de redes de alta presión, válvulas de línea, Centros Operacionales y City Gates, este sistema concentra las señales de:

- ▶ Proceso.
- ▶ Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).
- ▶ El sistema de Intrusos.
- ▶ Fire and Gas (F&G).

Todas estas señales son dirigidas al Centro Principal de Control ubicado en Lima. Paralelamente existe un centro de respaldo de control ubicado en la ciudad de Ica, el cual entraría a operar si el centro principal de control presentara alguna falla.

El sistema SCADA tiene como medio principal de comunicación la fibra óptica y como respaldo enlaces de microondas que suministran datos en tiempo real.

c. Inicio de las **operaciones comerciales**

INAUGURACIÓN DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL



TRANSPORTE

De Proyecto en Etapa de Construcción



DISTRIBUCIÓN

A Etapa de Empresa en Operación Comercial



“La inauguración del Sistema de Distribución de Gas Natural permitió convertir a Ica en la PRIMERA REGIÓN GAS ENERGÉTICA DESCENTRALIZADA DEL PERÚ, pues es la primera en contar de forma integral con gas natural para los hogares, comercios e industrias a nivel de regiones, después de las ciudades de Lima y Callao”.





En Junio de 2014 se realizó la inauguración del gasoducto regional y de la primera vivienda con gas en Ica, tuvo la presencia del presidente de la república Ollanta Humala Taso y del Ministro de Energía y Minas, en la cual también se puso en marcha el sistema de monitoreo SCADA.

Este logro fue alcanzado gracias al esfuerzo y trabajo en conjunto entre el Estado y la empresa privada, y pone en evidencia los beneficios sociales que conlleva masificar el gas natural.

Muestra también la manera como el Gru-

po Energía de Bogotá (GEB), a través de su filial Contugas, ha desarrollado una de las obras de infraestructura energética más importantes del país, la cual ha demandado una inversión de 343 millones de dólares y se ha ejecutado en el marco de las normas legales que el Estado promulga para el cuidado y respeto del medio ambiente, patrimonio cultural y comunidades locales, generando durante el proceso constructivo 2.700 puestos de trabajo directos y más de 4.500 indirectos, demostrando el compromiso de Contugas y del GEB por contribuir con el desarrollo del Perú.



“Un aspecto destacable del gasoducto en materia ambiental, es que permite el transporte de energía limpia. Asimismo, en las válvulas de línea, la energía eléctrica se obtiene del mismo gas natural”.

HITOS PARA EL INICIO DE LA PUESTA EN OPERACIÓN COMERCIAL



HISTÓRICO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

CERTIFICACIÓN	FECHA DE FIRMA DEL ACTA
• Centro Operacional Chincha	20/06/2013
• Estación de Distrito de Aceros Arequipa	18/09/2013
• Sector Humay-Pisco	19/02/2014
• Sector Humay-Ica	19/02/2014
• Sector Ica-Ocucaje	04/04/2014
• Sector Ocucaje-Marcona	08/04/2014
• Sector Nasca	08/04/2014

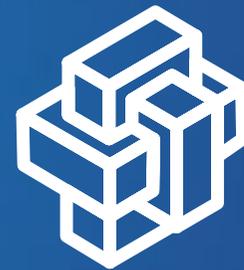


“Para abril de 2015 se prevé cumplir con el compromiso con el Estado de alcanzar las 31.625 habilitaciones a nivel de hogares en las localidades de Pisco, Ica, Chincha, Nasca y Marcona”.



Cap. 3

GESTIÓN INTEGRAL



“La Política Marco de Responsabilidad Global es la política bandera que abarca a las demás políticas, las cuales marcan pautas de comportamiento de obligatorio cumplimiento”.

1. LA GESTIÓN DE LA **SOSTENIBILIDAD EN CONTUGAS**

En Contugas, se entiende a la sostenibilidad como a la generación de valor económico, social y ambiental de los grupos de interés de la empresa. Todo ello reflejado a través de la Política Macro de Responsabilidad Global y su modelo de gestión, cuyo objetivo es crear una cultura de la sostenibilidad que trascienda las fronteras empresariales y entregue a la sociedad, ciudadanos responsables.



¹Informe de Gestión Sostenible EEB 2014.



Puede conocer las políticas de Contugas en el siguiente link:

<http://www.contugas.com.pe/nosotros/politicas-corporativas>

a. El Modelo de Responsabilidad Global



El Modelo de Responsabilidad Global de Contugas se sustenta en seis compromisos asumidos con los grupos de interés y la sociedad en general. Representa un movimiento constante, inspirado en ondas de energía que reflejan la gestión de la empresa en cada uno de estos compromisos.

➤ “El aspecto central del Modelo de Responsabilidad Global es el involucramiento permanente y activo de los grupos de interés”.

En el año 2014 se realizaron los siguientes avances en el proceso de implementación del Modelo de Responsabilidad Global del Grupo Energía de Bogotá (GEB) en Contugas:

- ▶ Sensibilización entre los colaboradores y comunidad sobre el Modelo de Responsabilidad Global y la importancia de su aplicación en la gestión del negocio.
- ▶ Reactivación de la Mesa de Sostenibilidad, con el fin de dar un mayor impulso a las acciones de responsabilidad global.
- ▶ Priorización de los grupos de interés y programas de Responsabilidad Global, bajo la metodología AA-1000.
- ▶ Ejecución de diálogos con los grupos de interés priorizados.

PROYECCIONES 2015 - RESPONSABILIDAD GLOBAL

- ▶ Actualización del mapeo y priorización de los grupos de interés.
- ▶ Continuar con la implementación del Modelo de Responsabilidad Global en Contugas.
- ▶ Continuar con la sensibilización sobre la Política y Modelo de Responsabilidad Global entre el público interno y externo.

i. Involucramiento con los **grupos de Interés**

Teniendo como base el Modelo de Responsabilidad Global, es primordial para la empresa el diálogo permanente y fluido con los grupos de interés. En ese sentido, Contugas considera importante identificar y priorizar las expectativas y necesidades de los públicos interesados, generando y fortaleciendo relaciones constructivas y de confianza.

En Contugas se desarrollan todos los años los “Diálogos” con los grupos de interés priorizados, los cuales tiene el objetivo de recoger las expectativas, necesidades y opiniones de estos sobre la organización; contribuyendo a las decisiones estratégicas en la gestión empresarial.

▶ “Los diálogos ayudan a identificar los asuntos de importancia en la relación de Contugas con sus grupos de interés”.

DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



RELACIÓN DE DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 2014

PROGRAMA	TIPO DE PÚBLICO	METODOLOGÍA	HALLAZGOS
Mejoramiento de Capacidades “Gestores de Energía”.	Estudiantes y docentes de educación superior de la región Ica.	Focus group / Encuesta.	Mayor difusión del programa a nivel externo / Involucramiento de otros beneficiarios / Lograr la certificación.
Programa de Voluntariado Corporativo “Contigo”.	Colaboradores / Comunidad.	Focus group / Encuesta.	Mayor difusión del programa a nivel interno y externo / Mayor número de participantes.
Programa de capacitación con asesores externos 5S.	Asesores externos.	Exposición / Encuesta.	Continuar las capacitaciones con los asesores externos.
Programa de comunicación con grupos de interés.	Colaboradores / Medios de comunicación.	Focus group / Encuesta.	Mayor difusión local / Mejorar la retroalimentación interna.
Programa de capacitación “Sistema de Gestión de Calidad”.	Colaboradores.	Encuesta.	Mayor tiempo para responder los cuestionarios / Más práctico y con lenguaje más accesible.

ii. Priorización de los **grupos de interés**

En 2014 se realizó la actualización de la priorización de los grupos de interés (o públicos interesados), utilizando la metodología AA-1000.

Como resultado de esta priorización, los grupos de interés fueron calificados de la siguiente forma:





Los grupos de interés señalados en rojo fueron a su vez calificados como relevantes por el Comité de Gerencia para realizar la implementación del Modelo de Responsabilidad Global durante el 2014.

Posteriormente se priorizaron los programas y/o iniciativas de Responsabilidad Global, cuyos públicos interesados resultaron relevantes:

- ▶ Programa de Mejoramiento de Capacidades “Gestores de Energía”: Comunidad.
- ▶ Programa de Voluntariado Corporativo “Contigo”: Colaboradores y Comunidad.
- ▶ Programa de capacitación con asesores externos 5S: Clientes.
- ▶ Programa Súper Bien: Colaboradores.
- ▶ Programa de capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad: Colaboradores.
- ▶ Programa de comunicación con los grupos de interés: Medios de Comunicación y Colaboradores.

Una explicación más detallada de estos programas, se puede apreciar en los ítems relacionados a los compromisos con los grupos de interés, en este caso se presenta solo un listado de ellos.

b. Análisis de **Materialidad**

Contugas ha identificado los aspectos materiales a través del entendimiento de las expectativas de sus grupos de interés, y la articulación de estos con los impactos, riesgos del negocio y temas relevantes del sector.

El análisis de materialidad de Contugas comprendió tres etapas:

G4-18

DMA Genérico

PASOS ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



Para el análisis se verificaron fuentes internas y externas con el fin de conocer los asuntos más relevantes para la empresa y desde el punto de vista de los grupos de interés. Estas fuentes fueron:

FUENTES PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

FUENTES INTERNAS	FUENTES EXTERNAS
Encuestas y entrevistas con grupos de interés.	Diálogos con Grupos de Interés 2014.
Informe de Sostenibilidad 2013.	Directrices GRI.
Plan Estratégico Corporativo (PEC).	Directrices ISO 26000.
Modelo de Responsabilidad Global.	Pacto Global.
Encuesta de Reputación 2014.	Benchmarking con otras empresas similares.

G4-21

El análisis arrojó una lista de 26 asuntos relevantes que fueron priorizados según su importancia. Finalmente se obtuvo la lista de ocho asuntos de importancia, de los cuales cuatro son de alta importancia (asuntos materiales) y sirvieron de base para la elaboración de este informe. Los otros cuatro asuntos resultaron de importancia media, que fueron incluidos en este reporte tras el análisis de la situación de la empresa en el contexto local y nacional.



ASPECTOS MATERIALES DE CONTUGAS Y GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS

ASPECTO	TEMAS	GRUPOS DE INTERÉS
 Económico	Atención al cliente. Ver Compromiso 2 : Prestar un servicio con estándares de clase mundial.	Clientes
 Económico	Especial cuidado al cumplimiento del contrato de concesión considerando el inicio de operaciones y las relaciones con el regulador. Ver Compromiso 1 : Crear valor a nuestros accionistas.	Estado/accionistas
 Social	Mejora de estándares de seguridad en el sector. Ver Compromiso 4 : Ser un excelente lugar de trabajo.	Accionistas
 Social/ Ambiental	Impactos generados por la construcción: contaminación ambiental sonora, generación de altas cantidades de polvo, afectación de negocios. Ver Compromiso 3 : Cuidar y respetar el medio ambiente.	Colaboradores / Estado
 Social	Promoción de una cultura de gas natural: potencialidades del producto, cuidado ambiental, seguridad. Ver Compromiso 2 : Prestar un servicio con estándares de clase mundial. Compromiso 5 : Mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos. Compromiso 6 : Contar con una cadena de valor sostenible.	Comunidad / Estado/ Proveedores / Contratistas / Accionistas
 Social / Económico	Generación de conocimientos en el sector promoviendo el desarrollo de la industria y la ampliación de la cobertura. Ver Compromiso 5 : Mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos. Compromiso 6 : Contar con una cadena de valor sostenible.	Comunidad / Clientes / Estado/ Proveedores / Contratistas
 Ambiental	Promoción de la protección de las áreas naturales protegidas y la biodiversidad. Ver Compromiso 3 : Cuidar y respetar el medio ambiente.	Comunidad / Estado
 Social	Clima Laboral. Ver Compromiso 4 : Ser un excelente lugar de trabajo.	Colaboradores

c. El Pacto Global

Desde el año 2009, Contugas es signataria del Pacto Global de las Naciones Unidas, integrando los Diez Principios a su gestión sostenible.

Apoya, junto con 113 organizaciones –entre empresas, academias, asociaciones, sociedad civil y el sector público– la aplicación de los Diez Principios del Pacto Global en las prácticas cotidianas, además de generar compromisos multisectoriales.



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



DERECHOS HUMANOS

- ▶ Principio Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- ▶ Principio Nº 2. No convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.



ESTÁNDARES LABORAL

- ▶ Principio Nº 3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ▶ Principio Nº 4. Eliminar todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.
- ▶ Principio Nº 5. Eliminar el trabajo infantil.
- ▶ Principio Nº 6. Eliminar la discriminación en lo relacionado con empleo y ocupación.



MEDIO AMBIENTE:

- ▶ Principio Nº 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos ambientales.
- ▶ Principio Nº 8. Adoptar iniciativas para promover mayor responsabilidad medioambiental.
- ▶ Principio Nº 9. Promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente.



ANTI-CORRUPCIÓN:

- ▶ Principio Nº 10. Combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



Puede conocer los Diez Principios del Pacto Global en el siguiente link:

https://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Los_Diez_Principios.html



Contugas difunde los principios cada vez que los representantes de la empresa se reúnen con las autoridades y/o realizan charlas de sensibilización con la comunidad en general.

De la misma forma, la empresa es miembro de la Red Local del Pacto Global en el Perú, en el año 2014 recibió el reconocimiento de la red tras organizar la Semana Corporativa del Pacto Global.

“La Semana Corporativa del Pacto Global es una iniciativa que cada año realiza Contugas en todas sus sedes con la finalidad de promover y difundir la aplicación de los Diez Principios del Pacto Global entre sus públicos de interés”.

La Semana Corporativa del Pacto Global consiste en diversas actividades de difusión y sensibilización tanto para el público interno como externo de Contugas. Tuvo lugar en el mes de noviembre de 2014.

En esta actividad, Contugas da a conocer también sus programas de Responsabilidad Global y cómo estos contribuyen a la promoción de los Diez Principios del Pacto Global.

d. Gremios afiliados

Durante el 2014, Contugas se encontraba afiliado a los siguientes gremios:

- ▶ Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía – SNMPE.
- ▶ Cámara de Comercio de Chincha.
- ▶ Cámara de Comercio de Pisco.
- ▶ Cámara Peruana de Gas Natural Vehicular – CPGNV.
- ▶ Consejo Empresarial Colombiano – CEC.
- ▶ Comisión de Integración Energética Regional (CIER) – Comité Nacional Peruano de la CIER (PCIER).



“Gracias al trabajo que realiza Contugas para promover la aplicación de los Diez Principios del Pacto Global, el distrito de La Tinguña, en Ica, se adhirió al Pacto Global, comprometiéndose a cumplir con estos principios”.

2. GOBIERNO Y ÉTICA

La gestión empresarial de Contugas se desarrolla respetando los principios éticos y el Código de Buen Gobierno Corporativo de su casa matriz: Empresa Energía de Bogotá, y del Grupo Energía de Bogotá. Asimismo, el Código de Ética define los principios de comportamiento y reglas de conducta en relación a los accionistas, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés.

En Contugas se cuenta con Comités de Trabajo que velan por el cumplimiento de la gestión empresarial. Los Comités actualmente vigentes son:

COMITÉS DE TRABAJO DE CONTUGAS

Comité de Gerencia



- ✓ Asesora al Gerente General en la adopción e implementación de políticas, directrices y decisiones relacionadas con la gestión administrativa y financiera de los negocios de la sociedad. Este comité está conformado por los gerentes de las áreas y el subgerente de Planeamiento Estratégico. Aprueba las adjudicaciones por montos mayores a US\$350.000 hasta US\$2.500.000.



Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

- ✓ Promueve y vela por la seguridad y salud en el trabajo.



Comité de Contratación

- ✓ Asesora y verifica las solicitudes de oferta, prórrogas y modificaciones de los procesos de solicitudes de oferta. Aprueba las adjudicaciones por montos mayores a US\$50.000 hasta US\$350.000.
- ✓ Brinda asesoría necesaria, verificando, calificando y evaluando las solicitudes de oferta, prórrogas y modificaciones correspondientes a los referidos procesos.
- ✓ Contugas se rige por el Estatuto de Contratación, para velar por la transparencia en la toma de decisiones contractuales con particulares y entes públicos.





a. El Código de **Ética**

La ética en Contugas es gestionada por cada uno de los colaboradores y directivos, quienes son sensibilizados y orientados por la Gerencia de Auditoría Interna respecto a los lineamientos del Código de Ética y al uso del Canal Ético.

i. El Canal Ético

Se trata de un mecanismo que tiene la finalidad de prevenir, detectar, investigar y rectificar cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o alguna conducta indebida que represente un perjuicio para Contugas. El Canal Ético también puede ser utilizado para realizar consultas y solicitar aclaraciones sobre dilemas éticos.

Todos los colaboradores, la Alta Dirección, accionistas, contratistas y proveedores tienen el derecho y el deber de denunciar eventos o conductas de fraude o corrupción, y manifestar dilemas éticos de forma confidencial, segura y sin ningún tipo de represalia.



“El Canal Ético fue implementado en concordancia con el Código de Ética para gestionar y conducir los negocios en forma transparente y sostenible”.

ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN – CÓDIGO DE ÉTICA

Durante el 2014 se realizaron las siguientes acciones:



Charlas de Adhesión al Código de Ética y Conflicto de Interés en Ica, Chincha, Pisco, Nasca, Marcona y Lima. Agosto de 2014. 98% de asistencia de colaboradores.



Encuentro corporativo en Lima e Ica. Charla resumida de Adhesión al Código de Ética y Conflicto de Interés – Refuerzo para antiguos colaboradores y actualización para los nuevos. Noviembre de 2014.



Suscripción al 100% de los colaboradores al Código de Ética, a través de la firma del “Formato de Adhesión y Conflicto de Interés”. Agosto de 2014.



Gestión y resolución al 100% de los conflictos de interés reportados por los colaboradores para el año 2014.
Realizado en los meses siguientes a partir de la suscripción del “Formato de Adhesión y Conflicto de Interés”. Agosto de 2014.

NÚMERO DE CAPACITACIONES POR SEDES



	Total	Lima	Chincha	Pisco	Ica	Nasca	Marcona
Número de capacitaciones en Código de Ética (*)	7	3	1	1	2		
Número de capacitados en Código de Ética (*)	173	78	28	18	49		
Número de denuncias recibidas hasta diciembre 2014	18	10		2	5	1	

(*) Los colaboradores cuya sede corresponde a Nasca y Marcona se sumaron a las charlas en Pisco, Chincha e Ica y/o lo hicieron de manera virtual.

ii. Comité de Ética

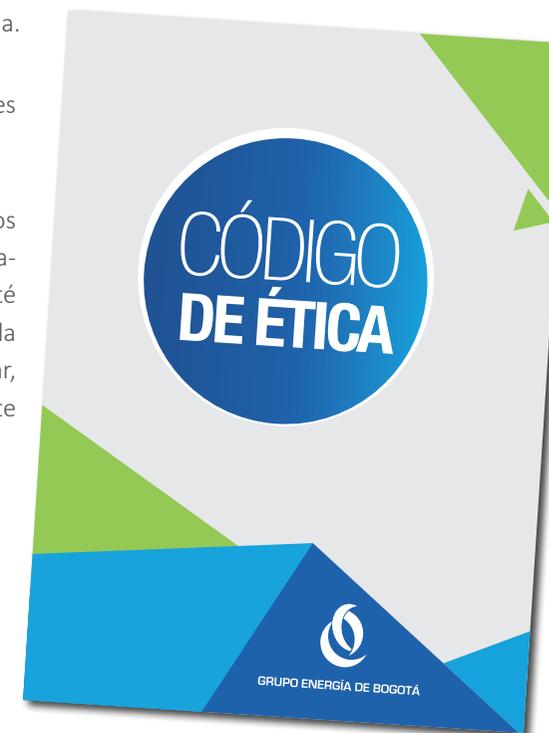
Como parte de la gestión de la Ética en Contugas, se tiene conformado un Comité de Ética cuyos objetivos son:

- ▶ Analizar los diferentes eventos reportados a través del Canal Ético o por otro medio de recepción válido (Jefe Inmediato o Auditor Interno) y determinar la pertinencia de iniciar investigaciones sobre los mismos.
- ▶ Monitorear el adecuado funcionamiento del Canal Ético, administrado por un tercero.

El Comité de Ética está integrado por:

- ▶ Gerente de Auditoría Interna.
- ▶ Gerente General.
- ▶ Gerente Legal y de Relaciones Institucionales.

Pueden asistir como invitados consultores externos, colaboradores y/o directivos que el comité considere apropiado, debido a la naturaleza de los temas a tratar, previa invitación del presidente de dicho comité.



TIPO DE DENUNCIA POR SEDES

Tipo de denuncia	Total	Lima	Chincha	Pisco	Ica	Nasca	Marcona
Asuntos laborales	6	4		1		1	
Consultas y dilemas éticos	5	2		1	2		
Corrupción y soborno	5	3			2		
Fraude contable	1	1					
Malversación de activos	1				1		

(*) Los colaboradores cuya sede corresponde a Nasca y Marcona se sumaron a las charlas en Pisco, Chincha e Ica y/o lo hicieron de manera virtual.

Durante el 2014 se realizaron investigaciones sobre aquellas denuncias recibidas con la suficiente cantidad de información para ello y que perjudicaban de alguna manera a Contugas. Para una de estas investigaciones, el Comité de Ética decidió contar con el apoyo de un tercero. Cada proceso fue realizado con la debida confidencialidad y objetividad del caso.

Según el Manual del Canal Ético de Contugas, todo proceso de investigación incluye las siguientes etapas: entendimiento de los hechos, desarrollo de un plan de investigación, ejecución de la investigación, documentación del proceso y reporte del caso. Adicionalmente, por cada proceso de investigación se implementaron los planes de acción necesarios para la remediación de los hallazgos identificados.

iii. Adhesión al Código de Ética del Consejo Empresarial Colombiano

Contugas forma parte del Consejo Directivo del Consejo Empresarial Colombiano – CEC, agremiación de empresas colombianas en Perú que busca velar institucionalmente por los intereses comunes de las inversiones en el país.

Como parte de dicho gremio, Contugas lideró-conjuntamente con otros miembros- la creación del Código de Ética del CEC, en donde se promovió

la inclusión de los Diez Principios del Pacto Global, con el fin de que estos sean de obligatorio cumplimiento para todos los afiliados del CEC (alrededor de 80 empresas a la fecha).

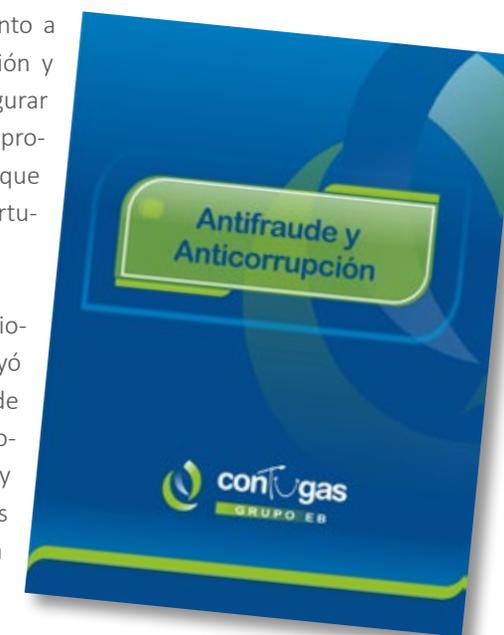
b. Política Antifraude y Corrupción

La Política Antifraude y Corrupción fue puesta en práctica durante el 2014 a través de la continuidad en el desarrollo y mantenimiento de una cultura ética al interior de Contugas y en sus relaciones con terceros.

Adicionalmente, se continuaron con las charlas de sensibilización respecto al Código de Ética y charlas de capacitación respecto al uso del Canal Ético, de manera que las actuaciones de los colaboradores se ajusten a los valores corporativos y así asegurar la transparencia en las relaciones internas, con terceros y con la sociedad.

Igualmente, se prosiguió con el alineamiento a las políticas de Abastecimiento, Contratación y Estatuto de Contratación, con el fin de asegurar que los procesos se realicen de acuerdo a procedimientos claros, imparciales y objetivos, que garanticen la igualdad de condiciones y oportunidades de los proveedores.

El Comité de Ética y la continuidad en su funcionamiento durante el 2014 también constituyó una muestra más de la puesta en práctica de la Política Antifraude y Corrupción. Dicho Comité determina las sanciones disciplinarias y sancionadoras aplicables a los colaboradores que cometan fraude o actúen en contravía a lo dispuesto en esta Política.



PROYECCIONES 2015 - GESTIÓN DE LA ÉTICA

- ▶ Continuar con la campaña de concientización sobre el Código de Ética y Canal Ético a los nuevos y antiguos colaboradores.
- ▶ Implementar en el portal web del Canal Ético un mecanismo de respuesta para cada una de las denuncias, de tal manera que todo denunciante pueda tener conocimiento sobre la definición de sus acusaciones.
- ▶ Continuar con el mismo nivel de asistencia a las charlas de sensibilización y capacitación del Código de Ética y Canal Ético, respectivamente.
- ▶ Lograr que todas las denuncias sean reportadas a través del Canal Ético, inclusive aquellas que son recibidas vía correo electrónico y/o de manera personal por la Gerencia de Auditoría Interna y/o cualquiera otra gerencia.

c. Comunicación con los **grupos de interés**

La Gerencia Legal y de Relaciones Institucionales es el área encargada de definir los lineamientos y procedimientos a seguir en materia de comunicación interna y externa, para ello cuenta con un Plan de Comunicación Corporativa, que tiene como base la Política de Comunicación y la Política Macro de Responsabilidad Global del Grupo Energía de Bogotá (GEB), las cuales establecen los lineamientos para que sus filiales formulen, implementen y ejecuten la comunicación interna y externa. Esto con el fin de garantizar la divulgación, difusión y promoción de información de carácter institucional y comercial a los grupos de interés. Asimismo, fundamenta su acción en un modelo de excelencia y en la aplicación de las mejores prácticas de información y comunicación.

Durante el 2014, Contugas alcanzó uno de sus principales objetivos: lograr la Puesta en Operación Comercial, hecho que significó un cambio profundo en la organización al dejar de ser un proyecto constructivo y estar enfocado en la distribución y comercialización del servicio, y donde la imagen que se proyecta a los grupos de interés y los procesos de comunicación cobran una renovada importancia.





HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN DE CONTUGAS

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	PÚBLICO OBJETIVO
Correo Conectados	Colaboradores
Entérate TV	Colaboradores
Blog Entérate	Colaboradores
Reunión Corporativa	Colaboradores
Ciclo Conectados	Colaboradores
Comité de Líderes	Líderes
Conversando con la Gerencia General	Colaboradores
Notas de Prensa	Medios de Comunicación
Redes Sociales	Interno y externo
Página Web	Interno y Externo
Reunión con Periodistas	Medios de Comunicación

Otro de los esfuerzos que se ha buscado intensificar es el fortalecimiento de las relaciones de confianza con los medios de comunicación. Para ello se ha establecido un relacionamiento muy cercano con los medios brindándoles entrevistas in situ, sobre todo durante la primera mitad del año. A partir del segundo trimestre del año, debido a cambios de la estructura del área, esta visita periódica a los medios disminuyó durante algunos meses, retomándose para finales de año.

Asimismo, se desarrollaron notas de prensa que fueron remitidas de manera periódica a los medios locales y nacionales; se puso en marcha un espacio

de retroalimentación con los medios de la provincia de Ica a fin de recoger sus opiniones sobre el Plan de Comunicación (Diálogo con los periodistas) y se llevó a cabo una charla sobre el gas natural con los periodistas locales.

De igual modo, Contugas utiliza permanentemente canales de feedback que además de ayudar a conocer las opiniones de los diversos grupos permite saber si los objetivos empresariales se están cumpliendo y cuáles son las acciones de mejora a realizar. Entre los canales que ayudan a la retroalimentación con los grupos de interés se encuentran: focus group, redes sociales, encuestas y entrevistas.

Adicionalmente, en Contugas se siguen los lineamientos del Manual para el Manejo de Situaciones de Crisis de Opinión Pública, aprobado en junio de 2014.

Este manual tiene como objeto establecer las políticas, procedimientos y el plan de acción a seguir en cada escenario de posible crisis, para facilitar el direccionamiento de las acciones de comunicación orientadas a prevenir y a afrontar con efectividad estas situaciones.

Además nos ayuda a regular los momentos de crisis a través de una comunicación adecuada que permita conservar una imagen corporativa honesta entre los públicos y los medios masivos de comunicación; y para evitar o mitigar el riesgo interno y externo que afecte la reputación de la marca.

La ejecución del Manual para el Manejo de Situaciones de Crisis de Opinión Pública, se puso en práctica en el simulacro de emergencia nivel III, con fuga de gas, incendio y explosión que realizó la empresa el 06 de noviembre de 2014 en Chíncha (válvula El Pedregal-Línea de acero de 12" del COCH a Chíncha), cuya finalidad fue evaluar la eficacia y verificar la ope-

ratividad del Plan de Contingencias y del Manual para el Manejo de Situaciones de Crisis de Opinión Pública; así como el nivel de preparación y reacción del personal y compromiso de participación de las autoridades y comunidad.

Además nos ayuda a regular los momentos de crisis a través de una comunicación adecuada que permita conservar una imagen corporativa honesta entre los públicos y los medios masivos de comunicación; y para evitar o mitigar el riesgo interno y externo que afecte la reputación de la marca.

La ejecución del Manual para el Manejo de Situaciones de Crisis de Opinión Pública, se puso en práctica en el simulacro de emergencia nivel III, con fuga

de gas, incendio y explosión que realizó la empresa el 06 de noviembre de 2014 en Chíncha (válvula El Pedregal-Línea de acero de 12" del COCH a Chíncha), cuya finalidad fue evaluar la eficacia y verificar la operatividad del Plan de Contingencias y

del Manual para el Manejo de Situaciones de Crisis de Opinión Pública; así como el nivel de preparación y reacción del personal y compromiso de participación de las autoridades y comunidad.



PROYECCIONES 2015 - COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

- ▶ Lanzamiento de campañas de comunicación interna.
- ▶ Implementación de la estrategia de relacionamiento con los medios en todas las provincias de la región Ica.
- ▶ Establecimiento y fortalecimiento de las relaciones con las autoridades electas.
- ▶ Fortalecimiento de la imagen de Contugas a nivel interno y externo.

3. GESTIÓN DE RIESGOS

La Gestión de Riesgos durante el 2014 se efectuó teniendo en cuenta los lineamientos del Grupo Energía de Bogotá (GEB) plasmados en la Política de Gestión de Riesgos y los procedimientos internos, además de la implementación de las buenas prácticas existentes para esta área de gestión.

La identificación de riesgos en Contugas se realizó cumpliendo los lineamientos y pautas indicadas por el Grupo Energía de Bogotá y que están plasmados en el Procedimiento de Gestión de Riesgos.

Como parte de los indicadores empleados en el año 2014 para hacer el seguimiento de la Gestión de Riesgos, se encuentra:

Este indicador busca verificar que los criterios de implementación de los controles definidos, para los riesgos de nivel extremo, tengan un alto nivel de cumplimiento. Esto con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia o el impacto de los riesgos calificados como extremos. Adicionalmente, se efectuó el seguimiento al Plan de Trabajo de Gestión de Riesgos del año 2014. Todo ello forma parte del Plan Estratégico Corporativo 2014 de Contugas.

Entre los logros obtenidos durante el 2014 en materia de Gestión de Riesgos, se tienen:

- ▶ Cumplimiento del indicador de Gestión de Riesgos: 93%.
- ▶ Cumplimiento del 100% del plan de trabajo del proyecto de Gestión de Riesgos, el cual incluye capacitaciones, seguimiento y demás actividades de gestión.
- ▶ Implementación de buenas prácticas en Gestión de Riesgos en la empresa, con el fin de crear confianza en todos los grupos de Interés.



Indicador Gestión de riesgos:

Promedio (Controles Solidez (fuerte + por mejorar) / controles totales) + Controles Diseño (optimo + bueno + más que regular) / controles totales

a. Plan de Prevención de Daños

El Plan de Prevención de Daños (PPD) tiene el objetivo de anticiparse y evitar daños por terceros a las instalaciones de gas natural que pudieran poner en riesgo la salud de las personas y sus bienes materiales, así como el medio ambiente y el normal abastecimiento del servicio de distribución. Para la implementación del PPD se mantiene una coordinación estrecha con las entidades estatales, autoridades regionales y municipales, empresas de servicios públicos y empresas constructoras, antes y durante la ejecución de obras en la vía pública.

Durante el 2014 se dictaron cerca de veinte charlas del PPD en todas las provincias de la concesión (Chincha, Pisco, Ica, Nasca y Marcona), participaron en estas charlas los contratistas de las municipalidades quienes iban a empezar a realizar obras en donde se podía presentar afectación de las redes, a ellos se les dio una inducción acerca de la cultura del gas natural y las precauciones que deberían tener al momento de excavar, de igual modo se dio a conocer el teléfono de la central de emergencias (600-600) para que reportaran alguna afectación.

En el PPD de 2014 se involucraron a entidades como Bomberos, Policía y Defensa Civil que sirven de apoyo en caso de presentarse alguna afectación mayor en la red de distribución.

4. COMPROMISO



1: CREAR VALOR A NUESTROS ACCIONISTAS

Contugas tiene el objetivo financiero de aumentar la rentabilidad para los accionistas, el Plan Estratégico Corporativo (PEC) contribuye a ese objetivo. Dicho plan es evaluado trimestralmente a través de indicadores que permiten visibilizar el avance de la gestión. El PEC se define con una visión a cinco años. A partir de las metas fijadas en él, se establece la planeación financiera correspondiente que permite verificar la consistencia de las cifras, el cumplimiento de políticas y las eventuales restricciones a las que pudiese haber lugar².

a. Desempeño económico

La apuesta de Contugas por el Perú, en especial por la región Ica, continuó durante el 2014, es así que el monto total de inversión acumulada a diciembre de ese año (CAPEX) ascendió a US\$343 MM, el cual contó con un financiamiento al cierre de 2014 de US\$334 MM y US\$97,9 MM de aporte de capital.

En 2014 Contugas también aumentó su

financiamiento de US\$310 MM a US\$342 MM (dicho crédito fue otorgado en conjunto por el Banco de Bogotá, Banco Davivienda y la CAF-Banco de Desarrollo de América Latina). Adicionalmente se obtuvo un desembolso de un crédito intercompañía por US\$11,5 MM por parte de la casa matriz (Empresa de Energía de Bogotá).

El destino de esta inversión adicional fue para inversión en CAPEX de la compañía y Capital de Trabajo.

En la actualidad, Contugas, gracias a la llegada del gas natural a la región Ica, está fomentando el crecimiento y desarrollo industrial en esta región. Esta situación está generando mayores perspectivas de inversiones en esta parte del país. De otro lado, la compañía realizó compras a proveedores locales ascendentes a S/.7.960.688,83, generando empleo y desarrollando programas sociales con la comunidad iqueña, entre otras iniciativas.



“Contugas tiene especial cuidado al cumplimiento del contrato de concesión en línea, para cumplir así la obligación adquirida con los accionistas de ser una empresa rentable tanto en el ámbito económico como financiero”.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2014

COMPONENTE	IMPORTE (US\$)
Ingresos totales	30.028.148
Valor económico directo generado	30.028.148
Valor económico directo distribuido	109.411.666
Costos operativos	24.805.591
Salarios y beneficios sociales	6.355.677
Pagos a proveedores	77.901.089
Pagos a gobierno	270.063
Medio Ambiente	79.246
Valor económico directo retenido	(79.383.518)

²Informe de Gestión Sostenible 2014 EEB.

FINANCIAMIENTO E INVERSIÓN 2014

COMPONENTE	IMPORTE (US\$)
Costos de financiamiento	12.152.585
Monto total de impuestos pagados (IGV e Impuesto a la Renta)	97.000
Monto de inversión en infraestructura (redes, Centros Operacionales, etc.).	58.456.229
El monto total de inversión acumulada a diciembre de 2014 (CAPEX)	343.180.073

b. Plan Estratégico Corporativo (PEC)

Como se señaló anteriormente, la gestión de Contugas se basa en el Plan Estratégico Corporativo (PEC), herramienta de gestión que establece metas y proyectos o iniciativas a ser llevadas por todos los colaboradores.

En este plan están incluidos los objetivos, indicadores y proyectos, así como los valores corporativos, misión y visión. Es decir, están todas las acciones programadas para conseguir los objetivos planteados en un plazo determinado.

Para definir la manera como se cumple la visión, se construye el mapa estratégico corporativo, conformado por objetivos estratégicos, indicadores, iniciativas, proyectos e indicadores, los cuales son formulados y desarrollados por todas las áreas de la organización.

“El Plan Estratégico Corporativo (PEC) representa a dónde quiere ir la empresa, saber dónde se encuentra y trazar el camino para llegar al punto planeado”.

En Contugas, como filial del Grupo Energía de Bogotá, se monitorea permanentemente la gestión frente al cumplimiento del Plan Estratégico Corporativo (PEC), el cual es calificado dentro de cuatro perspectivas:

- ▶ Perspectiva Financiera.
- ▶ Perspectiva Cliente.
- ▶ Perspectiva Procesos Internos.
- ▶ Perspectiva Aprendizaje.

AVANCE OBJETIVOS 2014

NOMBRE DEL OBJETIVO	RESULTADO REAL
Cantidad de clientes habilitados acumulados.	Se habilitaron 29.283 clientes al 31 de diciembre del 2014**.
Nuevo volumen de gas en contratos o compromisos de contratar.	El volumen de gas contratado después de agosto-2014 es 3,59 MMPCD
Modelo de integración empresarial.	El nivel de integración empresarial es 88%
Cumplimiento en plazo, presupuesto y efectividad a los procesos de contratación.	Resultado Real El indicador de contratación fue 0,73



GA-FC1 GA-FC8

DMA Especifico



PROYECCIONES 2015 - RENDIMIENTO EMPRESARIAL

- ▶ Asegurar el inicio de facturación de los ingresos de Egasa y Egesur.
- ▶ Volumen de gas gestionado, asegurar nueva demanda para los próximos años.
- ▶ Mejorar los niveles de cumplimiento del Plan Estratégico Corporativo.
- ▶ Alineación de procesos y sinergias en los procesos de soporte con los alineamientos de la casa matriz del Grupo Energía de Bogotá.
- ▶ Reducir el OPEX 2015.



c. Sistema de **Gestión Integrado**

El Grupo Energía de Bogotá, a través de su Alta Gerencia, con el propósito de garantizar la generación de valor a sus grupos de interés, la mejora continua e innovación de sus procesos y la sostenibilidad, se comprometió –junto a sus filiales– a implementar, en un plazo que en lo posible no superen los dos años, procesos alineados a la estrategia y a estándares internacionales aplicables a su negocio y/o gestión.

Es así que se determinó que el sistema de Gestión Integrado a implementar y certificar por Contugas incluye los siguientes estándares internacionales: la norma OHSAS 18001, para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y las normas emitidas por la Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization - ISO): ISO 9001, para el Sistema de Gestión de Calidad; ISO 14001, para el Sistema de Gestión Ambiental; ISO 27001 para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; e ISO 50001, para el Sistema de Gestión de la Energía.

El objetivo de cualquier sistema de gestión, ya sea de calidad, gestión medioambiental o de prevención de seguridad y salud ocupacional, es proporcionar garantías del cumplimiento de las políticas, de las especificaciones normativas y legislativas, y proceder a la mejora continua de un sistema bien estructurado, así como permitir que este cumplimiento sea demostrable mediante la documentación y los registros adecuados.

Todo sistema de gestión integrado, de acuerdo a las facetas que incluya, ya sea: calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, cuenta con un público objetivo variado el cual depende así mismo del alcance determinado para el propio sistema. Para el caso específico de Contugas, el público objetivo ha sido identificado tomando como referencia los grupos de interés. De acuerdo a ello, se considera:

Faceta	Grupos de Interés
Sistema de Gestión de Calidad	Clientes /Proveedores /Contratistas /Accionistas
Sistema de Gestión Ambiental	Comunidad / Estado
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	Colaboradores / Comunidad

Entre las principales actividades a efectuar para la implementación del Sistema de Gestión Integrado se encuentran:

- ▶ La identificación, evaluación y cumplimiento de los requisitos con los clientes y demás grupos de interés, así como los requisitos legales aplicables y otros requisitos adquiridos en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- ▶ Identificación del alcance de aplicación para el Sistema de Gestión Integrado.
- ▶ Establecimiento y difusión de la Política de Calidad, Medio ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo.
- ▶ Identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión integrado, determinando su interrelación y aplicación a través de la empresa.
- ▶ Identificación, evaluación y valorización de los riesgos, los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos en seguridad y salud en el trabajo, derivados de los procesos, actividades, productos y/o tareas de la operación de la empresa. Asimismo, establecen e implementan los controles necesarios para evitar su ocurrencia y/o minimizar sus efectos.
- ▶ Estandarización e integración de la estructura documental que soporta cada Sistema de Gestión.
- ▶ Estandarización e integración de la estructura documental que soporta cada Sistema de Gestión.

RESULTADOS 2014 DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

- ▶ Lanzamiento de la implementación del Sistema de Gestión Integrado, a través de una campaña liderada por el Gerente General, comunicando el inicio del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008.
- ▶ Definición y establecimiento de la Política Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ▶ Definición del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- ▶ Definición de los objetivos de calidad, alineados al contrato BOOT y a la Política de Gestión Integrada.
- ▶ Cumplimiento del 100% para la elaboración y revisión de documentos del Sistema de Gestión Integrado.
- ▶ Alineación de los procesos estratégicos y de soporte de la empresa con aquellos definidos con el corporativo.
- ▶ Formación y certificación de 14 auditores internos en la Norma ISO 9001.
- ▶ Ejecución de la Auditoría Documental, denominada “Auditoría de pre-certificación”, del Sistema de Gestión de Calidad.
- ▶ Implementación de la plataforma virtual para las capacitaciones.
- ▶ Cursos de capacitación virtual en progreso.
- ▶ Línea base de implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI).



PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9001

La certificación de la norma ISO 9001, es el reconocimiento oficial ante el mundo, que realiza la entidad acreditada internacionalmente, acerca de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad. Esta certificación se realiza a través de un proceso de auditoría llevada a cabo por un organismo externo, en la cual permite demostrar el grado de implementación, conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa y el cumplimiento de este con los requisitos descritos en la norma ISO 9001.

Dentro de los objetivos definidos para el Sistema de Gestión de Calidad, se consideran:

- ▶ Asegurar la calidad del producto o servicio que se brinda.
- ▶ Mejorar continuamente los procesos.
- ▶ Aumentar la satisfacción del cliente y generar confianza.
- ▶ Generar valor a los grupos de interés.



Público objetivo:

El Sistema de Gestión de Calidad orienta sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los requisitos de sus clientes. Esta orientación de esfuerzos, es denominada por ISO 9001:2008 como enfoque al cliente. Considerando por ello que las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de sus clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los estos.

Entre las principales actividades para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran:

- ▶ Identificación del alcance de aplicación para el Sistema de Gestión de Calidad.
- ▶ Identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la empresa.
- ▶ Determinación de la secuencia e interacción de los procesos identificados.
- ▶ Establecimiento de los objetivos alineados con el contrato BOOT y la Política del Gestión Integrada.
- ▶ Determinar los criterios y métodos necesarios que apoyan la operación y aseguran el seguimiento de los procesos.
- ▶ Establecimiento de la documentación que sirva de soporte y estandarización para los procesos y actividades.
- ▶ Capacitación a los responsables de procesos para el liderazgo durante el proceso de implementación.
- ▶ Capacitación a todos los niveles de la empresa en la importancia y beneficios del Sistema de Gestión, así como en el cumplimiento de los requisitos del cliente.

En 2014 se realizó una Auditoría de pre-certificación, a cargo de auditores de la empresa Bureau Veritas, la cual tuvo la finalidad de:

- ▶ Realizar una verificación de conformidad documentaria en la etapa del diseño del Sistema de Gestión de Calidad de CONTUGAS versus los requisitos de la norma Internacional ISO 9001:2008.
- ▶ Verificar la estructura y diseño lógico de la documentación a fin de asegurar la claridad y eficacia de los procesos.

De esta auditoría documental se extrajeron las siguientes conclusiones:

- ▶ Se evidenció que la plataforma documental obligatoria por la norma y elaborada por Contugas es conforme a lo que exige la norma ISO 9001.
- ▶ En el caso de la documentación específica y necesaria por la empresa, está en su gran mayoría diseñada, confirmando su claridad y suficiencia.
- ▶ Se debe revisar las desviaciones encontradas a fin de concluir con los ajustes del diseño, priorizando la consolidación de los documentos estratégicos aplicables al Representante de la Dirección, así como la consolidación de la gestión en Grandes Clientes.

A diciembre de 2014, Contugas se encontraba en la etapa de implementación de la Norma ISO 9001:2008, la misma que consiste en: promover la toma de consciencia a todos los niveles de la empresa para el uso de la documentación del sistema, seguimiento de indicadores, capacitaciones al personal en la importancia y beneficios del Sistema de Gestión, así como en el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

PROYECCIONES 2015 – CERTIFICACIÓN ISO 9001 : 2008

- ▶ Lograr la certificación de Contugas en la Norma ISO 9001, programada para octubre de 2015.



5. COMPROMISO:



2: PRESTAR UN SERVICIO CON ESTÁNDARES DE CLASE MUNDIAL

En Contugas se trabaja bajo los lineamientos de la política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, en esta política se manifiesta el compromiso de la empresa con la calidad del servicio al cliente, la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores, el respeto hacia el medio ambiente y el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

Es así, que es vital para Contugas garantizar los más altos estándares de calidad, seguridad y confiabilidad, para asegurar la satisfacción de los clientes y de la comunidad en general. Manteniéndolos constantemente informados acerca de la calidad del producto y de los beneficios de este y apostando así por la creación de una cultura de gas natural.

a. Cultura de gas natural

Todas las áreas de Contugas trabajan para contribuir a crear una cultura de consumo de gas natural, un ejemplo de ello es la gestión del área Comercial, la cual difunde los beneficios de este energético a los clientes potenciales, jefes de hogar y amas de casa de 25 a 50 años.

Durante el 2014 se realizaron dos campañas publicitarias a través de la prensa escrita y radial, donde se difundieron mensajes claves. Asimismo, en las propias actividades comerciales se realizó la difusión de los beneficios de manera lúdica, buscando captar de forma entretenida la atención del público.

Estas actividades contribuyen a la disminución –progresivamente– de la falta de cultura de gas natural, en especial el temor a contar con instalaciones domiciliarias de gas natural, lo que ralentiza las operaciones de venta y el avance en la masificación.

Contugas busca constantemente que los sus clientes se encuentren satisfechos con el servicio brindado y reciban una rápida y efectiva respuesta a sus requerimientos.

Estas acciones también contribuyen al cumplimiento del contrato BOOT. En 2015 se continuará con la difusión de los beneficios del gas natural a través de videos testimoniales de los propios clientes, buscando en todo momento que el mensaje sea claro y preciso.

De igual manera, a través de la gestión de la Gerencia Legal y de Relaciones Institucionales, se trabaja con la finalidad de lograr que la mayor cantidad de personas conozca sobre los usos y beneficios del gas natural, así como sobre el proceso de masificación del recurso energético en la región y el país.

Esta tarea está dirigida a las personas pertenecientes al área de influencia directa e indirecta de la empresa. Específicamente se realizan charlas, talleres informativos, concursos escolares de dibujo y pintura, concursos de narrativa, actividades de voluntariado, entre otras acciones.

Entre los logros obtenidos a consecuencia de esta labor para crear una cultura de consumo de gas natural, se tienen:

- ▶ Ejecución del primer concurso de dibujo y pintura en Nasca, logrando fidelizar a las principales autoridades con los trabajos que se realizan en la región.
- ▶ Conformación de los cinco comités de monitoreo, llegando a la mayoría de personas para que conozcan los beneficios del energético.

PROYECCIONES 2015 - CREACIÓN DE UNA CULTURA DE GAS NATURAL

- ▶ Lograr que las nuevas autoridades se sientan involucradas e identificadas con el proceso de masificación en la región.
- ▶ Continuar con la política de formación de cultura en gas natural a todo nivel.
- ▶ Realizar los monitoreos programados y los concursos escolares previstos, poder ejecutar el 100% de las actividades.
- ▶ Continuar con cero multas por temas sociales.



i. Beneficios del gas natural

Son múltiples los beneficios del gas natural, uno de ellos es el ahorro. Los porcentajes aproximados de ahorro se pueden apreciar en el siguiente cuadro:

PORCENTAJE DE AHORRO POR CONSUMIR GAS NATURAL EN LOS DIVERSOS SECTORES

Porcentaje de ahorro por consumir gas natural sector comercial	Porcentaje de ahorro por consumir gas natural sector industrial		Porcentaje de ahorro por consumir gas natural sector doméstico
	GLP a granel	GLP residual	
28% a 32%	42%	26%	43%


 “El gas natural es un combustible seguro y contamina mucho menos que el carbón y el GLP”.





En el sector doméstico, considerando un consumo promedio mensual de un balón de GLP de 28 lbs (aprox. 14 m³) cuyo costo es de S/.35 en promedio y el hecho de que este mismo volumen de gas natural tiene un costo de S/.15, tenemos un ahorro aproximado de S/.20 mensual, un 43% aproximadamente (sin tener en cuenta el pago del financiamiento de la instalación interna). En el segmento comercial el principal sustituto es el GLP, para el cual se maneja un nivel de ahorro de aproximadamente 28% a 32%, considerando únicamente el costo del combustible.

En el segmento Industrial los principales sustitutos son el GLP a granel o el residual. Con respecto al GLP a granel se obtiene un nivel de ahorro con el cambio de la matriz energética de un 42%; considerando el costo del combustible, el costo del almacenamiento y el costo del transporte en carga y recarga. Con respecto al residual, el ahorro proyectado varía de acuerdo al incremento o disminución del costo del petróleo a nivel internacional puesto que el residual es un derivado del petróleo y por ende su costo esta indexado al petróleo. En condiciones normales el ahorro está proyectado en un 26% con respecto a un residual.

BENEFICIOS DEL GAS NATURAL



- ▶ Menor precio.
- ▶ Se paga lo que se consume.
- ▶ Se paga posterior al consumo.
- ▶ Valoriza su inmueble.



- ▶ Disponible las 24 horas del día, los 365 días al año.
- ▶ Mejora la calidad de vida de la población.
- ▶ No tienes que salir de tu casa para abastecerte de gas.
- ▶ Se evita almacenar dentro de la casa tanques ó cilindros.



- ▶ Menor presión de almacenamiento en su vivienda.
- ▶ Sistemas mecánicos de prevención y monitoreo satelital.
- ▶ Revisión periódica de los sistemas instalados.
- ▶ Atención para emergencias las 24 horas del día, los 365 días al año.
- ▶ En caso, de una inadecuada manipulación se eleva por ser más ligero que el aire.



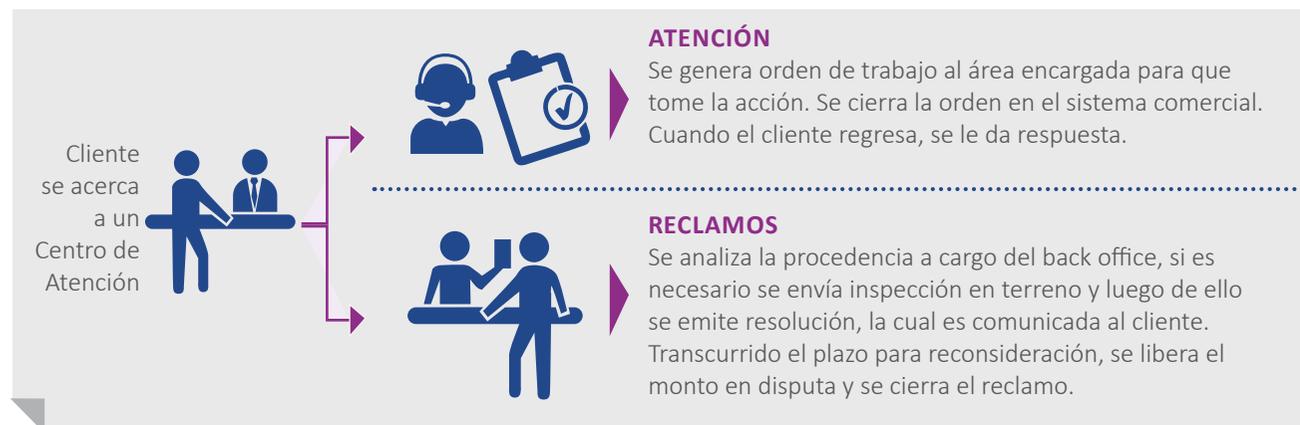
- ▶ Amigable con el medio ambiente.
- ▶ Cuida tu salud.
- ▶ No requiere de procesos de transformación para su uso.

“El gas natural implica más ahorro, mayor comodidad, es muy seguro y ecológico”.

ii. Atención al cliente

El proceso de atención al cliente se describe de la siguiente manera:

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



A diciembre de 2014, Contugas contaba con tres Centros de Atención al Cliente en Pisco, Chincha e Ica; así como con dos Plataformas de Apoyo: Un Módulo en el Centro Comercial Megaplaza de Chincha y un punto de venta en el Centro Comercial Plaza del Sol en Ica.

Contugas firmó en 2014 un convenio interinstitucional con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) – Ica. De esta manera, se pueden pagar los recibos en toda la red de la CMAC – Ica a nivel nacional. Se prevé para el año 2015 la implementación de dos puntos de atención al cliente en locales de la CMAC-Ica de Nasca y Marcona.

Adicional a ello se cuenta con los siguientes canales de comunicación:

LINEAS DE ATENCIÓN:

 Aló Contugas
(056) 53-1919

 Línea Emergencia
(056) 600-600

Y con los correos:
grandes.clientes@contugas.com.pe
comercios@contugas.com.pe



Durante el 2014, la gestión de Atención al Cliente mejoró el trabajo en conjunto con las áreas de Redes Externas y Relaciones Comunitarias; sin embargo, las mejoras sustanciales en el trabajo coordinado se lograron en mayor grado con el área de Redes Internas. De otro lado, se otorgaron accesos directos al Sistema Comercial por parte del personal de emergencias para que informe directamente del resultado de sus atenciones.

Otro aspecto que se implementó para mejorar la gestión de Atención al Cliente fue la puesta en práctica de la interfaz entre el sistema GIS y el Sistema Comercial, lo cual ha permitido tener ambos sistemas semi sincronizados. Paralelo a ello, se ha implementado la opción de visualización de los planos de redes y zonas gasificadas en la página web de Contugas y se otorgaron accesos al personal contratista con el fin de que pueda realizar las consultas necesarias en cualquier momento.

En relación a la estrategia de Gestión de Cartera, esta se efectuó de la siguiente manera:

- ▶ Gestión preventiva telefónica a clientes luego del vencimiento del primer recibo de consumo.
- ▶ Gestión telefónica pre corte (antes del 2do vencimiento).
- ▶ Gestión pre corte en terreno (luego del 2do vencimiento).
- ▶ Corte del servicio.
- ▶ Verificación de corte.
- ▶ Gestión de cobranza propia (clientes top morosos).

A cierre de 2014 se registró un 2% de deuda morosa entre clientes residenciales y comerciales, considerada a partir de dos meses vencidos y con fecha de corte programada. En el caso de clientes industriales, se cerró con 0% de deuda morosa.

A fines del año 2014 también se implementó el contrato de Posventa – Corte y Reconexión (a cargo de un contratista externo), el cual permitirá la regularización de clientes en estado de corte que no pudieron ser ejecutados por falta de capacidad operativa.

Para el año 2015 se ha proyectado el servicio tercerizado de gestión de cobranza y cobranza extrajudicial.

De otro lado, los principales motivos de requerimientos por parte de los clientes fueron las solicitudes de copias de contratos. En relación a los reclamos, la principal causa fue por revisión de cargos facturados, debido principalmente a la forma compleja del cálculo de facturación (procedimiento regulado) y por los retrasos en la habilitación de los servicios (generado por la demora en la gasificación de diversos sectores).

Las copias de contratos se canalizaron a través del back office de EEB Ingeniería y Servicios Perú SAC- EEBIS (en algunos casos se registraron retrasos en estos procesos), y los reclamos de verificación de cargos facturados así como las demoras en las habilitaciones fueron atendidas por el área de Atención al Cliente, con la colaboración de las áreas de Facturación y Redes Internas y Externas.

FACTURACIÓN 2014



Número de clientes facturados	27.808
Volumen de gas facturado (m3)	68.314.823
Monto total de facturas (S/.)	38.557.822



“En 2014, el grado de cumplimiento con la agenda de facturación fue de 100%”.

CLIENTES SUMADOS EN 2014



Sector textil	Textil del Valle.
Sector paplero	Papelera del Sur.
Sector agroindustrial	La Calera y agroindustria Virú.
Sector metalúrgico	Aceros Arequipa y Minsur.
Sector pesquero	Pesquera Diamante, Pesquera Austral, Pesquera CFG- Pisco y Pesquera Hayduk.
Sector GNV	EESS Corporación Uno- Chincha.
Sector comercial	39 Clientes comerciales de diferentes sectores: panadería, asaderos de pollo, chaufas, restaurantes, etc.



LÍNEA DE TIEMPO DE LA PUESTA DE OPERACIÓN COMERCIAL DURANTE 2014 EN ICA



Febrero 2014	Habilitación primer cliente industrial en Chincha: Textil del Valle.
Abril 2014	Puesta en Operación Comercial.
Abril 2014	Inicio de la primera estacionalidad de pesca, con tres clientes habilitados al sistema de distribución de Contugas: Pesquera Diamante, Pesquera Austral, Pesquera CFG-Pisco.
Mayo 2014	Inicio de operaciones en Ica.
Mayo 2014	Habilitación de la más grande empresa metalúrgica en la región Ica: Aceros Arequipa.
Junio 2014	Habilitación en Chincha de la primera GNV en la región Ica conectada a la red de ductos: EESS Corporación Uno-Chincha.
Noviembre 2014	Habilitación del primer cliente comercial en la provincia de Ica: pollería El Cruce.
Diciembre 2014	Habilitación de la primera pesquera en Chincha: Pesquera Hayduk.



CAMPAÑAS DE MARKETING

Las Campañas de Marketing tuvieron la finalidad de apoyar a la consecución de los objetivos de ventas y habilitaciones de los segmentos residencial, comercial e industrial.

Entre las principales actividades realizadas en el marco de estas campañas se encuentran:

► Segmento Residencial y Comercial:

- Programa de capacitación 5S.
- Desarrollo de canales de ventas receptivos.
- Posicionamiento de marca a través de la participación en actividades regionales.
- Talleres para pequeños comercios.
- Difusión de los beneficios del gas natural (videos con líder de opinión y campañas publicitarias).
- Activaciones en zonas de afluencia de público.
- Desarrollo de material de publicitario.

► Segmento Industrial:

- Activaciones en habilitaciones industriales.
- Desarrollo de material publicitario.

EL PROGRAMA 5S

El Programa 5S estuvo dirigido a los asesores comerciales de Contugas, encargados de la venta del servicio de gas natural, puerta a puerta, en las ciudades de Pisco, Chincha e Ica.

Tuvo el objetivo de capacitar y motivar a los asesores comerciales a iniciar un proceso de cambio con respecto a la manera de vender y servir al cliente. Se buscó motivarlos e inspirarlos a superar expectativas de los

clientes al momento de la venta y durante el servicio. Todo ello a través de talleres y otras herramientas de capacitación destinadas a mejorar su técnica de venta y manejo de situaciones en el marco del protocolo de atención al cliente desarrollado por Contugas.

Al finalizar las capacitaciones los asesores comerciales:

- Entendieron y pusieron en práctica un modelo de calidad de servicio al cliente.
- Mejoraron sus capacidades y habilidades para la venta de gas natural puerta a puerta.
- Mejoraron sus habilidades de comunicación.
- Estuvieron motivados para la consecución de las metas de ventas.

El Programa 5S estuvo alineado al objetivo de Contugas de contar con altos niveles de satisfacción del cliente en la prestación del servicio y el compromiso con el desarrollo de buenas prácticas en el marco de un modelo de excelencia en la gestión.

La importancia del Programa 5S radica en la necesidad para Contugas de contar con un equipo comercial y técnico de las firmas instaladoras adecuadamente capacitado, sensibilizado, motivado y comprometido con el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

El significado de las 5S del servicio de Contugas es:

- Simplicidad ante todo.
- Seguridad y confianza.

- ▶ Saber para actuar.
- ▶ Sincronía constante.
- ▶ Servicio y actitud de primera.

PROYECCIONES 2015 – ATENCIÓN AL CLIENTE

- ▶ Incrementar el consumo de clientes residenciales.
- ▶ Impulsar el desarrollo del mercado de GNV en la región Ica.
- ▶ Implementar la estrategia de acceso y fidelización Contuclub, club de beneficios para clientes Contugas.
- ▶ Mejorar los indicadores de satisfacción del cliente externo.

NÚMERO DE CLIENTES A DICIEMBRE DE 2014

	Pisco	Chincha	Ica	Nasca	Marcona
 Número de clientes comerciales	3	5	2	0	0
 Número de clientes industriales	6	5	0	0	0
 Número de clientes residenciales	4.619	7.205	14.857	1.106	0


 “Contugas cerró 2014 con 29.283 clientes conectados, logrando un nivel de 92,6% de la meta establecida; superando la meta BOOT en las ciudades de Chincha, Ica y Nasca”.

iii. Satisfacción del cliente

Durante el 2014 se efectuó la evaluación de la calidad de los servicios prestados para los procesos de venta, construcción de instalaciones internas y habilitación. Los ítems evaluados fueron:

- ▶ Presentación del vendedor o técnico instalador.
- ▶ Información clara proporcionada al cliente.
- ▶ Calidad del trabajo efectuado.
- ▶ Nivel de amabilidad y empatía del vendedor o técnico instalador.

Dicha encuesta se aplicó a todos los clientes habilitados en el momento mismo de la habilitación utilizando una escala de 5 puntos (Satisfecho – Bueno – Regular – Malo – Muy Malo).

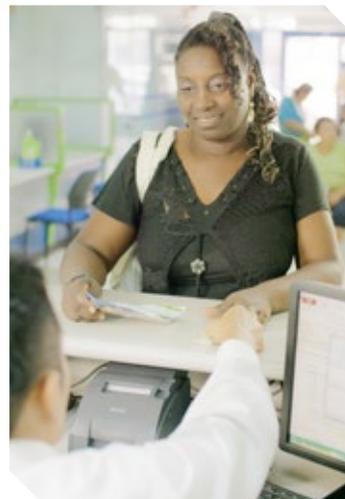
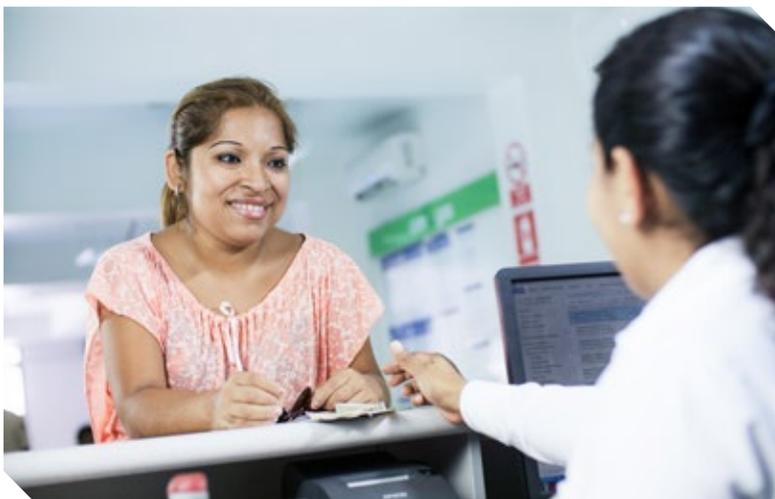
Los resultados de estas encuestas fueron enviados de manera bimensual a cada una de las empresas contratistas.

En relación a la calidad del servicio, en Contugas se aplicaron encuestas con frecuencia trimestral a los clientes. En estas se miden dos atributos del servicio (calidad y precio) y la importancia que le dan los clientes a cada uno de estos aspectos.

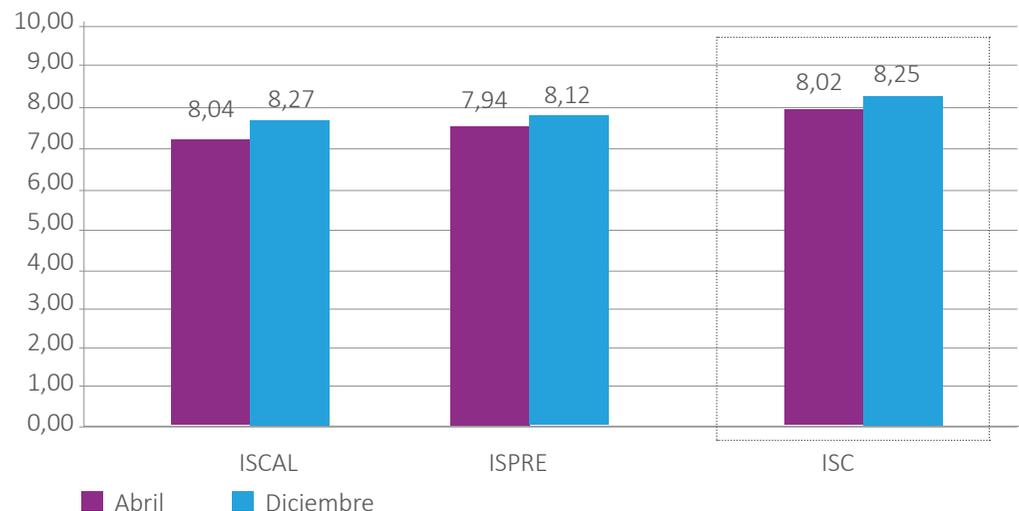
De esta manera, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) se obtiene ponderando el grado de satisfacción de los clientes con la calidad percibida (ISCAL) y el valor percibido (ISPRES). Estos, a su vez, son ponderados por el grado de importancia otorgado por los mismos clientes.

En la última Encuesta de Satisfacción del Cliente (diciembre 2014), se logró un índice de satisfacción de 8,25, obteniendo un incremento de 0,23 puntos respecto a la encuesta realizada en abril de 2014. Para este indicador, la preferencia por la satisfacción de la calidad llegó al 72%, mientras quienes prefirieron el precio votaron un 28%.

Asimismo, de manera consolidada entre las tres ciudades investigadas (Pisco, Chincha e Ica), las áreas de mayor importancia fueron: “Construcción de Redes” y “Venta de Suministros”, seguidas de “Continuidad del Suministro de Gas Natural”.

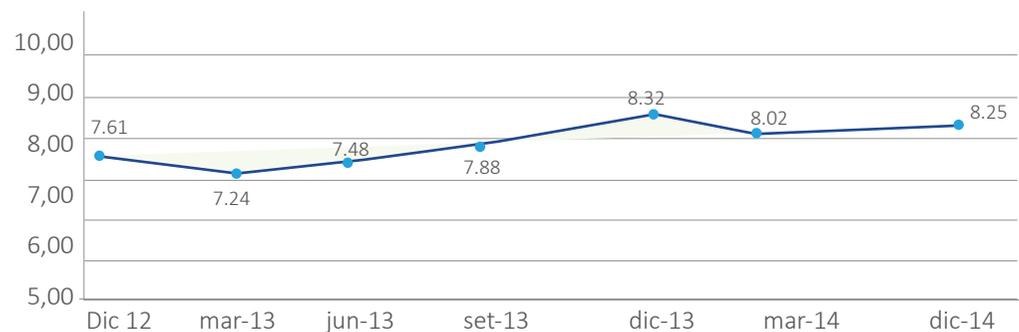


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

DICIEMBRE 2012 A DICIEMBRE 2014



* La Calidad Percibida (ISCAL), se basa en la evaluación de los atributos que conforman las diferentes áreas de calidad (construcción de redes y ventas, continuidad del servicio, información y comunicación, recibo de consumo, atención al cliente e imagen de la empresa).

* El Valor Percibido (ISPRES), es el resultado de ponderar la satisfacción de cada atributo del precio con su correspondiente importancia relativa.



iv. Seguridad del cliente.

El principal riesgo que existe en la prestación del servicio que brindamos es la fuga de gas natural, ya sea en las instalaciones internas o en las redes de distribución. Por ello, en Contugas contamos con un sistema de seguridad y un equipo de profesionales encargado de la recepción y atención de las emergencias las 24 horas del día los 365 días del año.

Cuando existe una interrupción en la red, inmediatamente se comunica al personal del Call Center y Atención al Cliente, y se establece una zona de influencia de manera que todas las llamadas entrantes de dicha zona tienen un guion predefinido de emergencia.

Otro riesgo asociado al servicio son las afectaciones a las redes de distribución por parte de terceros que de manera indirecta impactan en la continuidad en el suministro, con el propósito de eliminar estos riesgos se viene trabajando en la capacitación del Plan de Prevención de Daños³, que consiste en charlas informativas y preventivas con los contratistas que realizan obras de alcantarillado, pavimentación, telefonía, alumbrado etc.

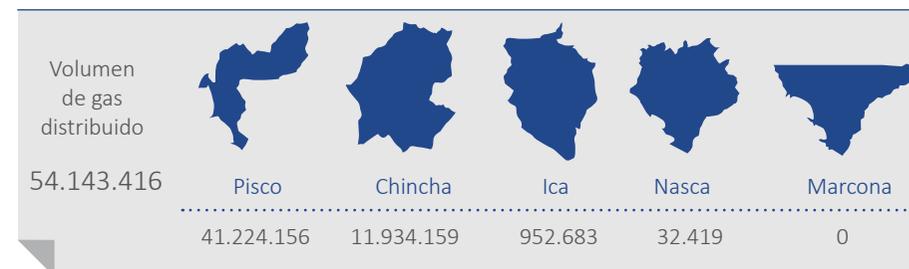
Medidas preventivas y correctivas

Para el caso de desviaciones en equipos de medición, de manera preventiva el área de Balance y Facturación realiza un seguimiento a los consumos diarios y mensuales de cada uno de los clientes industriales, teniendo como base el consumo histórico, de detectarse alguna variación ya sea por un incremento o disminución de consumo sin tener algún soporte por parte de la industria se inicia de manera la revisión tanto del elemento primario (Medidor), secundario (Transmisores de Presión y Temperatura) o terciario (Computador de Flujo), una vez encontrada la falla de manera correctiva se procede a realizar el cálculo del volumen corregido tomando como base el volumen no corregido que tiene el medidor y aplicando las fórmulas de cálculo se saca un volumen que se concilia con el cliente para hacerlo oficial.

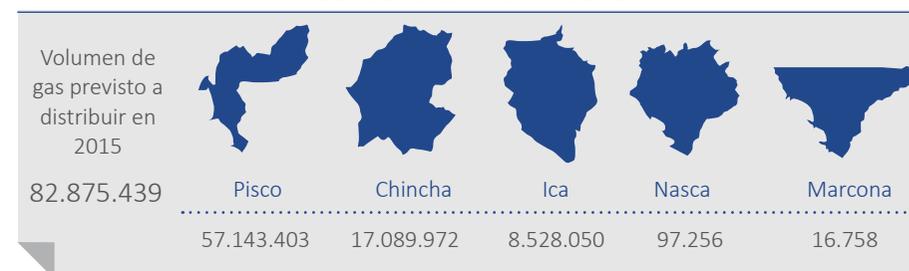
³Ver ítem: Plan de Prevención de Daños.

v. Consumo de gas por volumen y sector (millones m³).

VOLUMEN DE GAS DISTRIBUIDO POR CONTUGAS DURANTE EL 2014, DESGLOSADO POR CIUDAD.



VOLUMEN DE GAS NATURAL PREVISTO A DISTRIBUIR DURANTE 2015, DESGLOSADO POR CIUDAD



Volúmenes expresados en M³

PROYECCIONES 2015 – OPERACIÓN COMERCIAL

- ▶ Cumplimiento de la meta BOOT de clientes residenciales (31.625 clientes habilitados) al 30 de abril de 2015.
- ▶ Lograr 1.596 Clientes Habilitados en Marcona al 30/04/2015.
- ▶ Asegurar como mínimo un cubrimiento del 80% con respecto al sector pesquero de la Región Ica.
- ▶ Generación de demanda por 51 MMPCD a diciembre 2015.

6. COMPROMISO



3: CUIDAR Y RESPETAR EL MEDIO AMBIENTE

Siendo la comercialización y distribución de gas natural el centro de nuestro negocio, contribuimos de manera directa con el medio ambiente al promover el uso de este energético más ecoamigable del mercado entre los clientes, proveedores y comunidad en general. Para ello trabajamos para la creación de una cultura de gas natural.

Esta labor se realiza en cumplimiento con la legislación vigente, las obligaciones derivadas del contrato BOOT (Estudio de Impacto Ambiental y Plan de Relaciones Comunitarias), nuestra Política de Responsabilidad Global y promoviendo la aplicación de los Diez Principios del Pacto Global.

De otro lado, la empresa ejecuta un seguimiento constante a su desempeño ambiental, cumpliendo con los monitoreos ambientales establecidos en el EIA.

Gracias a este trabajo dedicado por preservar y mitigar los impactos ambientales, durante el 2014 Contugas no recibió sanciones ambientales.

Muestra de esta labor de mitigación ambiental fue la recuperación de las áreas intervenidas en el proceso constructivo. En el caso del ducto, una vez enterrado el tubo se tapó la zanja y se niveló el terreno.

En el año 2014 también se elaboró el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) –siguiendo los lineamientos del Grupo Energía de Bogotá–, herramienta de planificación que parte de un análisis descriptivo e interpretativo de la situación ambiental de Contugas, de su entorno, de sus condiciones ambientales internas y de la gestión ambiental en su área de influencia. Para 2015 se prevé su aprobación y difusión.

a. Gestión ambiental

La gestión ambiental en Contugas se realiza siguiendo los objetivos del Plan Anual de Actividades Ambientales, estos son:

- ▶ Cumplir los requerimientos establecidos en la legislación nacional vigente aplicable al medio ambiente.
- ▶ Prevenir la ocurrencia de incidentes e incumplimientos ambientales.
- ▶ Asegurar un desempeño ambiental con altos estándares.

Impulsamos el consumo de gas natural, una fuente de energía limpia. De esta forma contribuimos a la reducción de emisiones contaminantes en el país y a una cultura ambiental.



G4-14

Pacto Mundial

G4-EN29

DMA Genérico

Pacto Mundial

G4-EN9

DMA Genérico



Una de las actividades para cumplir los objetivos se relacionan a la gestión de la energía, Contugas tiene planificado para 2015 levantar una línea de base con el fin de establecer metas de reducción progresivas e implementar mejoras. El indicador es el consumo en KWH per cápita por año.

De manera paralela, se han puesto en marcha acciones para reducir el consumo de energía, entre ellas se encuentran:

- ▶ Instalación de iluminación LED en las oficinas de Lima.
- ▶ Difusión de comunicados para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia del ahorro de energía.

INDICADORES DE CONSUMO DE ENERGÍA Y DE MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO



Consumo total de energía estimada 652.058 Kwh



Resultado medición huella de carbono 1162,08 TmCO2 Eq



En relación a la gestión de residuos, el enfoque de Contugas está orientado al cumplimiento legal. Los residuos comunes de las oficinas son recogidos por el servicio municipal. Adicional a ello se segrega el papel bond que se destina a la ONG Aldeas Infantiles SOS. En tanto, los residuos industriales generados en planta son acopiados en Chincha y recogidos por una empresa prestadora de servicios. Los residuos electrónicos se guardan en recipientes herméticos para que más adelante sean retirados por una empresa autorizada.

Durante el 2014 se consumió 5.411 Kg de papel.

INDICADORES DE GESTIÓN DE RESIDUOS

Total de residuos	6,19	TM/Anual
Total de residuos peligrosos (de acuerdo a la legislación nacional)	0,06	TM/Anual
Porcentaje de residuos peligrosos	0,97	Total de residuos peligrosos/total de residuos*100
Total de residuos no peligrosos	6,13	TM/añual
Porcentaje de residuos no peligrosos	99,03	Total de residuos no peligrosos/total de residuos*100

Sobre la gestión del agua, esta se realiza de acuerdo a la normatividad nacional en relación al tema hídrico en cuanto a permisos que se requieren obtener como cruce de canales, permiso de operación del sistema séptico y otros necesarios. Vale resaltar que durante la construcción de la red de ductos, ninguna fuente de agua fue afectada.

INDICADORES DE GESTIÓN DE AGUA

	Cifra	Unidad
Suministro de agua municipal	3.270	Metros cúbicos
Consumo total de agua estimada	3.270	Metros cúbicos

Adicionalmente se monitoreó semestralmente y de manera aleatoria, la calidad de aire, ruido ambiental, emisiones en las instalaciones operativas y frentes de obra. Los resultados en el año 2014, en su mayoría, estuvieron dentro de los límites permitidos y los que no estuvieron, fueron causados por condiciones ambientales externas, no provocadas por las actividades de Contugas.



“En 2014 Contugas empezó la medición de la huella de carbono”.

Iniciativas ambientales

- ▶ Participación en la Hora del Planeta, promoviendo y difundiendo esta iniciativa mundial.
- ▶ Participación en el Día del Medio Ambiente, mediante la limpieza de playas en Pisco y limpieza de calles en Ica. En Chincha se realizó la plantación de árboles de Huarango. Esta iniciativa tuvo la colaboración de los colaboradores e integrantes de la comunidad universitaria iqueña.
- ▶ Participación en Campaña “Pon de tu parte”, conjuntamente con Cálidda para la sensibilización de acciones que contribuyan a la mitigación del cambio climático.

En el año 2014 se registraron 17 observaciones en materia de fiscalización ambiental, las cuales fueron levantadas en su debido tiempo, ninguna generó multas ni sanciones no monetarias.

INDICADORES FISCALIZACIÓN AMBIENTAL

Número de observaciones realizadas en los procesos de fiscalización de la autoridad ambiental	17
Valor monetario de las multas significativas (S/.)	0
Número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	0

INVERSIÓN EN COMPROMISOS AMBIENTALES

Monto total por inversión en compromisos ambientales (S/.)	237.738,51
--	------------

b. Biodiversidad

La estrategia de Contugas para la gestión de la biodiversidad consiste en el cumplimiento de los compromisos asumidos en el Estudio de Impacto Ambiental (EIA), teniendo en cuenta sobre todo que el gasoducto troncal atraviesa la Zona de Amortiguamiento de la Reserva Nacional de Paracas (ZARNP) y la Reserva Nacional San Fernando (RNSF). Al respecto y de acuerdo al EIA los potenciales impactos a la biodiversidad fueron calificados de irrelevantes.

Para el año 2015 está prevista la realización del monitoreo biológico, que abarcará el monitoreo de tillandsia dentro de la Reserva Nacional San Fernando (RNSF).

De igual modo, Contugas trabaja de manera coordinada con la Reserva Nacional San Fernando. Entre las acciones para prevenir daños al hábitat de Tillandsia, la empresa ha instalado carteles de señalización en el ramal Nasca.

Durante la etapa constructiva en el año 2014 no se registraron impactos significativos a la flora o fauna silvestre, esto debido a que las actividades de construcción fueron principalmente en el ámbito urbano.

De igual modo, Contugas brindó capacitaciones al personal de las empresas contratistas en temas referentes a los cuidados ambientales en las obras. Se efectuaron 163 capacitaciones, capacitándose 6.585 personas, con un total de 502,20 horas hombre.

c. Patrimonio cultural y paleontológico

A inicios de setiembre de 2014 se terminaron los trabajos de monitoreo arqueológico de la Red Principal, dando cumplimiento a los compromisos de Contugas con el Ministerio de Cultura, significando un hito importante en la culminación del gasoducto. El monitoreo arqueológico tuvo la finalidad de mitigar los impactos que hubiesen podido recaer sobre los hallazgos culturales y/o paleontológicos que se encontraron de manera fortuita durante las labores constructivas.

La finalización de estos trabajos también significó la entrega al Ministerio de Cultura del Informe Final del Plan Monitoreo Arqueológico “Proyecto Sistema de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en el departamento de Ica – CONTUGAS S.A.C.”, aprobado mediante Resolución Directoral N° 411-2012-DGPC-VMPCIC/MC de fecha 22 de junio del 2012. Asimismo, implicó la entrega final al Ministerio de Cultura de los bienes culturales y/o paleontológicos que se recuperaron durante los trabajos de construcción.

De esta manera, Contugas presentó al Ministerio de Cultura los siguientes planes de monitoreo arqueológico:

- ▶ Plan de Monitoreo Arqueológico Zona Norte, que abarca las ciudades de Chincha, Pisco e Ica.
- ▶ Plan de Monitoreo Arqueológico Zona Sur, que abarca las ciudades de Nasca y Marcona.

Ambos monitoreos arqueológicos fueron autorizados por el Ministerio de Cultura y estos enmarcaron los trabajos de instalación de redes externas (acero), redes internas (polietileno) y conexiones domiciliarias. Estos se han venido ejecutando durante el 2014 implementando consigo, el plan de mitigación y contingencia para aplicarlos en caso de hallazgos fortuitos con fines de protección del patrimonio cultural y paleontológico.

Se destaca que durante el monitoreo arqueológico en el marco de la construcción de la Red Principal no se impactaron sobre las evidencias arqueológicas que formaban parte de los sitios arqueológicos que comprometían los sectores de la traza de la Red Principal. Como parte de este plan se han protegido los 11 sitios arqueológicos ubicados a lo largo de la traza del gasoducto durante la construcción del mismo.

Ello significa que Contugas no tuvo que recurrir a un rescate arqueológico para liberar esos sectores de la traza, desviando el eje de la traza y aplicar medidas de contingencia para mitigar los impactos indirectos que pudiesen recaer sobre ellos y protección de los mismos.



“Los principales hallazgos encontrados en el área de operaciones de Contugas lo constituyen 11 sitios arqueológicos que se reportaron a lo largo de la traza del gasoducto, algunos de ellos conformados por geoglifos y paravientos; y que fueron entregados al Ministerio de Cultura”.

PROYECCIONES 2015 – ARQUEOLOGÍA

- ▶ Presentar al Ministerio de Cultura los Informes Finales de los Planes de Monitoreo Arqueológico Zona Norte (Chincha, Pisco e Ica) y Zona Sur (Nasca y Marcona).
- ▶ Entrega final al Ministerio de Cultura de los materiales culturales recuperados en el marco de estos trabajos de monitoreo arqueológico.

7. COMPROMISO



4: SER UN EXCELENTE LUGAR DE TRABAJO

DMA Genérico

El proceso de Gestión Humana en Contugas busca que los colaboradores se sientan satisfechos con su lugar de trabajo, ofreciendo oportunidades de crecimiento, condiciones laborales óptimas y beneficios que resulten en una mejor calidad de vida de los colaboradores. En suma trabaja para atraer, retener y desarrollar el talento humano. Este proceso se aprecia en el siguiente gráfico:

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA



“Contugas crea las condiciones de trabajo necesarias para que los colaboradores cuenten con un ambiente seguro, motivador y en el que se sientan cómodos”.

El proceso de Gestión Humana sigue los lineamientos de la Política de Colaboradores, la cual busca fortalecer el compromiso de los trabajadores con el quehacer empresarial y el mejoramiento de sus condiciones de vida y bienestar.

De otro lado, como parte de su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en Contugas se promueve la aplicación de los principios laborales expuestos.

a. La fuerza **colaboradora**

A diciembre de 2014, Contugas contaba con un total de 177 colaboradores a tiempo completo, a quienes se les garantiza la igualdad de trato y oportunidades.

DESGLOSE DE COLABORADORES SEGÚN CATEGORÍA

Categoría de colaboradores*	# Varones	# Mujeres	Total
Asistente	3	12	15
Auxiliar	23	7	30
Coordinador / Supervisor	19	3	22
Gerente	2	2	4
Ingeniero / Analista	19	9	28
Ingeniero senior / Analista senior	19	12	31
Sub gerente	12	3	15
Técnico	18	3	21
Prácticante	3	8	11
Total colaboradores	118	59	117

*Desglose de colaboradores según el nivel (por ejemplo: gerentes, sub gerentes, coordinadores, asesores, analistas, asistentes, practicantes, etc.).

DESGLOSE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

Por contrato fijo	# Varones	# Mujeres	Total
Tiempo completo	64	32	96
Tiempo parcial	-	-	-
Contrato temporal	-	-	-
Total colaboradores	64	32	96

POR CONTRATO INDETERMINADO

Por contrato indeterminado	# Varones	# Mujeres	Total
Tiempo completo	51	19	70
Tiempo parcial	-	-	-
Contrato temporal	-	-	-
Total colaboradores	51	19	70

DESGLOSE COLABORADORES POR PROCEDENCIA

Por procedencia	Cantidad	# Varones	# Mujeres
Perú	149	100	49
Extranjero	17	15	2

DESGLOSE COLABORADORES POR SEDES

Por sedes	Cantidad	# Varones	# Mujeres
Lima	79	45	34
Pisco	11	6	5
Chincha	19	17	2
Ica	54	44	10
Nasca	3	3	-
Marcona	-	-	-

DESGLOSE COLABORADORES POR EDAD

Por edad	# Varones	# Mujeres	Cantidad
</=30 años	43	29	72
30 – 50 años:	22	68	90
> 50 años	4	-	4

NÚMERO DE NUEVAS CONTRATACIONES EN EL AÑO 2014

Por edad	# Varones	# Mujeres	Total nuevas contrataciones 2014
< 30 años	17	17	34
30 – 50 años	17	8	25
> 50 años	-	-	-
Total	34	25	59

TASA DE ROTACIÓN ANUAL (INCLUIDO TÉRMINO DE CONTRATOS)

Por edad	# Varones	# Mujeres	Total nuevas contrataciones 2014
< 30 años	14	13	16,27%
30 – 50 años	54	13	40,36%
> 50 años	2	-	1,20%
Total	70	26	57,83%

Durante el 2014 se reportó una rotación de 57,83%, de este porcentaje un 17,47% correspondió a las renunciaciones voluntarias, un 34,94% fue por término de contrato, un 4,21% se debió al mutuo disenso y un 1,21% correspondió al término por período de prueba.

Este incremento de la tasa de rotación (más de 40 puntos en relación al año pasado) se debió a que la empresa concluyó con la construcción de la Red Principal y Ramales. Este cambio de fase constructiva de proyecto a fase de operación comercial se plasmó en un Plan de Reestructuración.

b. El Plan de **Gestión por Competencias**

En el año 2014, el Sistema de Gestión por Competencias fue implementado en Contugas según los lineamientos del Grupo Energía de Bogotá (GEB). Este sistema constituye la ruta de navegación para el desarrollo de las acciones enfocadas hacia los colaboradores de la empresa.

Se construyeron doce lineamientos corporativos enfocados en la gestión del talento humano, unificando conceptos con la casa matriz y las demás filiales del grupo.

➤ “El Sistema de Gestión por Competencias se centra en el trabajador y resalta su proyecto de vida, como pilar principal en la articulación del mismo”.



MODELO DE GESTIÓN **POR COMPETENCIAS**



Las principales actividades desarrolladas en el marco de la implementación del Sistema de Gestión por Competencias fueron:

- ▶ Análisis de los lineamientos.
- ▶ Unificación de la metodología y formatos adaptándolos al contexto de la empresa.
- ▶ Generación del Diccionario de Competencias de Contugas.
- ▶ Implementación y aplicación de las Entrevistas por Competencias.
- ▶ Implementación y aplicación de la Evaluación por Competencias (Evaluación de Desarrollo).
- ▶ Generación del Plan Individual de Desarrollo. Identificar al personal por sus niveles de contribución.

LOGROS 2014

- ▶ Cumplimiento al 100% del cronograma de implementación.
- ▶ Contar con el Diccionario de Competencias Organizacionales.
- ▶ Implementar el Sistema de Evaluación por Competencias.

PROYECCIONES 2015 – SISTEMA DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

- ▶ Iniciar el cierre de brechas de las competencias organizacionales.
- ▶ Identificar los puestos críticos y levantar sus competencias técnicas.
- ▶ Generar los planes individuales de desarrollo de todo el personal.

c. Evaluaciones de desempeño

La Evaluación por Cumplimiento de Objetivos o Evaluación de Desempeño, tiene la finalidad de alinear la contribución de todos los trabajadores de la empresa al Plan Estratégico Corporativo (PEC), por medio de la concertación de planes individuales de desempeño, en donde se definen objetivos retadores orientados al logro del PEC y a la promoción de una cultura basada en la confianza.

Esta evaluación se implementó mediante los siguientes pasos:

- ▶ Recepción del input de los objetivos de la Empresa Energía de Bogotá, EEB.
- ▶ Construcción y validación de los objetivos de Contugas.
- ▶ Seguimiento a los objetivos.
- ▶ Calificación y retroalimentación del cumplimiento de objetivos.
- ▶ Clasificación del desempeño.

CLASIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS POR NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Clasificación	No Satisfactorio	Satisfactorio	Sobresaliente	Extraordinario
Puntaje	0-79	80-100	101-110	111-120

“Las capacitaciones brindadas por Contugas generan valor a la empresa y al mismo trabajador ya que responden a los objetivos de la empresa y a las oportunidades de mejora identificadas en cada colaborador”.





PROYECCIONES 2015 – EVALUACIÓN POR CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

- ▶ Seguimiento formal del cumplimiento de los objetivos dos veces al año.
- ▶ Asegurar alineación total entre objetivos definidos y Plan Estratégico de la empresa.

d. Desarrollo del **talento humano**

La visión estratégica del enfoque de Desarrollo del Talento Humano se basa en que la gestión humana sea percibida como un socio estratégico de la organización que genere valor a través del desarrollo integral de las personas y sean reconocidos como un referente en las buenas prácticas de Gestión Humana dentro del Grupo Energía de Bogotá.

Las principales actividades desarrolladas en el año 2014 en relación al Desarrollo del Talento Humano fueron:

- ▶ Identificación del personal con alto potencial en la empresa, a través de la evaluación de desempeño.
- ▶ Establecimiento de la línea de carrera para el personal con desempeño sobresaliente considerando su puesto en la estructura de Contugas, para ello se hizo la identificación de la nueva estructura organizacional y los perfiles de cada puesto.

- ▶ Capacitación con costos por encima del promedio para el personal que genere ideas innovadoras. Se implementó el concurso “Premio a la innovación” que otorgó US\$10.000 (Diez mil dólares americanos) a tres trabajadores con las mejores ideas innovadoras.
- ▶ Reconocimiento al personal que destacó en las capacitaciones internas. Se reconoció públicamente el desempeño de seis trabajadores en el curso de Formación de Capacitadores Internos. Curso que a su vez contribuyó a su crecimiento transversal ya que trabajaron sus habilidades blandas y aprendieron una metodología que les permitirá organizar su conocimiento, convirtiéndose así en capacitadores certificados por Contugas.

EL PREMIO A LA INNOVACIÓN

Objetivo

Promover una cultura de mejora continua, motivando la creatividad e innovación del personal, captando, evaluando y reconociendo las propuestas innovadoras generadas en beneficio de los colaboradores y de la empresa.

Grupo de interés beneficiado

Dirigido a toda la empresa, excepto gerentes y subgerentes.

Aliados estratégicos

Líderes (gerentes y subgerentes) de cada área.

Resultados obtenidos

- ▶ Se motivó el desarrollo de la competencia de innovación mediante talleres de Innovación. En total fueron cinco talleres descentralizados en las sedes, con duración de ocho horas académicas y la participación de 181 capacitados. El objetivo fue desarrollar la competencia de innovación y asegurar la entrega de propuestas innovadoras.
- ▶ Se obtuvieron 140 propuestas de innovación que recogieron oportunidades de mejora para la empresa, y de implementarse podrían significar oportunidades de ahorro en tiempos de los procesos y/o ganancias económicas.
- ▶ El concurso tuvo una inversión de US\$10.000, distribuidos en tres premios de US\$5.000, US\$3.000 y US\$2.000 respectivamente, para los tres ganadores; se obtuvieron propuestas con una oportunidad de ahorro total de US\$34.300.



GANADORES

- Tercer lugar: Ahorro de energía (oportunidad de ahorro de US\$6.300 anuales),
- Segundo lugar: Software de Semaforización (oportunidad de ahorro de US\$12.000 anual y reducción del periodo para obtener información a tiempo real del estado de avance las obras).
- Primer lugar: Monitoreando con Eficiencia (oportunidad de ahorro es de US\$16.000).

EL PLAN DE CAPACITACIÓN DE CONTUGAS

Objetivo:

Desarrollar las competencias corporativas y técnicas acordes al puesto de trabajo y las necesidades para el logro de objetivos individuales, de área y corporativos.

Metodología de implementación.

- ▶ Análisis del contexto, rubro y objetivos de Contugas y de la casa matriz.
- ▶ Elaboración del procedimiento de capacitación y sus respectivos formatos.
- ▶ Aprobación y difusión del procedimiento.

Aplicación del procedimiento:

- ▶ Detección y análisis de las necesidades.
- ▶ Diseño, validación, ejecución y evaluación del Plan de Capacitación Grupal e Individual.

Temas de capacitación:

Para contribuir con los objetivos y nuevos retos de la empresa que se generan con la Puesta en Operación Comercial, Contugas fortaleció al equipo de la Gerencia Comercial con talleres a la medida como:

- ▶ Taller de ventas.
- ▶ Taller del uso del gas natural en la generación eléctrica.
- ▶ Taller de regímenes tarifarios en el mercado regulado de distribución de gas natural.

Otros temas fueron:

- ▶ Formación de capacitadores internos.
- ▶ Taller de innovación y procesos creativos.
- ▶ Excel intermedio y avanzado.
- ▶ Curso de auditores internos ISO 9001:2008.



“El monto que Contugas invirtió en el año 2014 para implementar el Plan de Capacitación fue de \$117.000”.

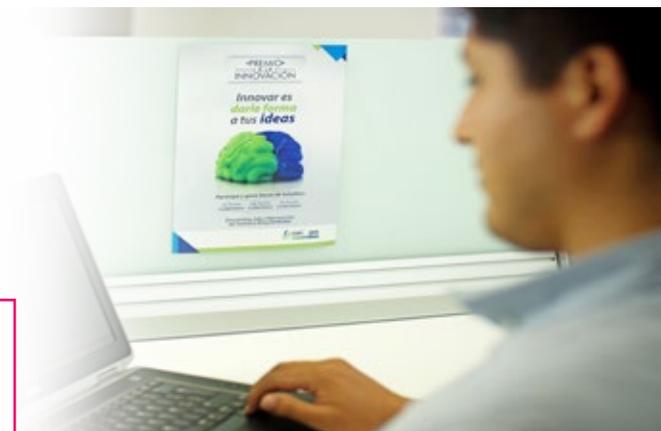
INDICADORES DE CAPACITACIÓN

Modalidad	Tipo	Total de cursos	Total Horas Hombre	Total de capacitados
Externo:	Comportamental	33	2.556	331
		4	1.148	251
	Técnico	29	1.408	80
		33	3.018	309
Interno:	Comportamental	2	740	49
	Técnico	31	2.278	260
TOTAL		66	5.574	640

NÚMERO DE CAPACITADOS

Indicador	Capacitación interna	
	2013	2014
Nº de capacitaciones	38	66
Nº de personal capacitado	220	224
Índice de asistencia (%)	100%	100%





HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA DE EMPLEADO

Categoría de empleado**	Horas de capacitación	Horas de formación promedio por empleado	# Varones	# Mujeres
Gerente	197	20	8	2
Subgerente	584	18	15	3
Coordinador/Supervisor	1.035	38	23	4
Analista/Ingeniero senior	1.367	38	22	14
Analista/Ingeniero	883	17	36	15
Técnico	807	26	25	6
Asistente	177	14	3	10
Auxiliar	278	11	17	8
Practicante	248	19	4	9
Total colaboradores	5.574	24	153	71

HORAS DE CAPACITACIÓN 2013 VS 2014



LOGROS:

- ▶ Implementación al 100% del Plan de Capacitación Grupal e Individual.
- ▶ Se incrementó en un 55% las horas de capacitación con respecto al 2013.

PROYECCIONES 2015 - DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- ▶ Mantener el total de horas capacitadas registradas en el año 2014.
- ▶ Mantener el nivel de eficacia de las capacitaciones.
- ▶ Formar líderes que permitan generar la cultura deseada.



Pacto Mundial

e. Bienestar de los **colaboradores**

G4-EC3

En Contugas, como filial del Grupo Energía de Bogotá, desarrollamos el Programa Súper Bien, el cual contempla actividades que se encuentran clasificadas según el Work & Life Balance, una práctica que tiene el objetivo de equilibrar la vida familiar y el trabajo para obtener un ambiente laboral más sano y eficiente.

Pacto Mundial

Con esta práctica buscamos que la empresa cuente con una serie de políticas al interior de la organización en las que apuesta por un trabajo responsable desde el punto de vista emocional de sus empleados.

G4-LA2

Los beneficios del programa Súper Bien se clasifican en:

- ▶ Salud y deporte: Campeonato de fulbito y vóley mixto, campañas de masajes; convenios con gimnasios, campañas de vacunación; pausas activas.
- ▶ Celebraciones institucionales: Reconocimientos al personal por logro de objetivos, Full Day.
- ▶ Familia: Día del Niño, Fiesta de Fin de Año, Fiesta de Navidad del Niño, premio Excelencia Académica, Canasta Navideña, Bienvenido Bebé Contugasito, Pésame Contugas, días libres para compartir en familia.
- ▶ Integración y reconocimiento: Día de la mujer,

Día de la Madre, Día de la Secretaria, Día del Padre, día libre por aniversario laboral, cumpleaños del personal, paintball para personal soltero, Halloween.

- ▶ Otros: Convenios con universidades, préstamos de vivienda, día libre de cumpleaños, Semana Corporativa, escolaridad, vacaciones de 22 días hábiles, chequera Súper Bien.

Para implementar el programa y con el objetivo de tener información más cercana a la realidad de los colaboradores de las diferentes sedes, en el año 2014 se realizaron focus group y entrevistas al personal de Lima, Chincha, Pisco e Ica. Ello ha permitido planificar las actividades de bienestar de acuerdo a las necesidades reconocidas por los colaboradores. Luego de aprobado el plan, se utilizan los medios de comunicación interna para difundir los proyectos que se van poniendo en ejecución a lo largo del año, motivando la participación y comunicando el desarrollo de los mismos.



PLAN DEL PROGRAMA SÚPER BIEN	
Organización	▶ Chequera Súper Bien.
Comunicación	▶ Tríptico de beneficios.
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Presente por onomástico. ▶ Día de la Amistad. ▶ Día de la Secretaria. ▶ Día del Trabajo. ▶ Día de la Madre. ▶ Día del Padre. ▶ Día de Integración. ▶ Paintball. ▶ Campeonato de fulbito de mano. ▶ Pausas activas. ▶ Vacunación. ▶ Desayuno saludable. ▶ Masajes. ▶ Consulta nutricional. ▶ Reconocimientos.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Regalo navideño para los niños. ▶ Aguinaldo navideño (canasta y vale de pavo). ▶ Premio Excelencia Académica. ▶ Convenios con instituciones. ▶ Préstamo de vivienda. ▶ Prestamos económicos. ▶ EPS para padres. ▶ Descuentos por planilla.
Familia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Día del Niño Contugasito. ▶ Navidad del Niño. ▶ Fiesta de fin de año. ▶ Bienvenida bebé Contugasito. ▶ Pésame Contugas. ▶ Bienvenida al nuevo colaborador. ▶ Paseos turísticos.

ACTIVIDADES **SÚPER BIEN** 2014



INDICADORES SÚPER BIEN

Indicador	2013	2014
# de beneficios brindados a colaboradores	21	25
# de colaboradores beneficiados	210	170
Monto invertido en estos beneficios	US\$280.300	US\$183.000

“En el año 2014 todos los trabajadores se beneficiaron con las actividades del programa Súper Bien y se obtuvo un porcentaje de 87% de satisfacción respecto al Plan de Bienestar, cinco puntos más en relación al año pasado”.

LOGROS 2014

- ▶ Se obtuvo un 87% de satisfacción respecto al Plan de Bienestar (Súper Bien).
- ▶ Nivel de cumplimiento al 100% del Plan de Bienestar.

PROYECCIONES 2015 – SÚPER BIEN

- ▶ Reforzar la difusión de los beneficios del Plan de Bienestar.
- ▶ Reforzar las actividades en las sedes.
- ▶ Reforzar la integración entre colaboradores de Lima y provincia.
- ▶ Realizar actividades de acuerdo a las necesidades reales sentidas por los colaboradores.

f. Clima laboral

En el año 2014 no se realizó la medición de clima laboral; sin embargo se lograron avances respecto a las oportunidades de mejora identificadas como resultado de la medición del clima laboral bajo el estándar del Great Place to Work 2013:

OPORTUNIDADES DE MEJORA CLIMA LABORAL

Debilidades	Oportunidades de mejora	Avances
Capacitación	Se implementará una política de capacitación y un plan de capacitación para los colaboradores. Se implementará la posibilidad de realizar videoconferencias.	Se elaboró un plan de capacitación, el procedimiento y política de capacitación; el cual empezó su ejecución en el año 2014.
Desplazamiento	Se implementará la posibilidad de realizar videoconferencias.	Se han realizado enlaces con todas las sedes de Contugas para los informes de gerencia general.
	Se analizarán los perfiles de los puestos para saber si es necesario que desarrollen sus actividades en Ica.	En el año 2014 se hizo un levantamiento al 100% de los perfiles de trabajo, identificándose los puestos que deben desarrollar sus actividades en Ica.

En el año 2014 no se han presentado reclamaciones formales sobre prácticas laborales. De otro lado, se realizaron las siguientes acciones en relación a la Cultura Organizacional:

- ▶ Cumplimiento con la primera etapa del proyecto de Gestión de la Cultura Organizacional.

- ▶ Cumplimiento con la primera etapa del proyecto de Gestión de la Cultura Organizacional que consistió en realizar un diagnóstico de la cultura actual. Esta primera etapa permitió conocer la cultura que predomina actualmente en la organización para poder así identificar las brechas entre la cultura deseada para Contugas teniendo en cuenta la Cultura Basada en la Confianza y la Cultura Diagnóstica.

g. Plan de Reestructuración Organizacional

En julio de 2014 tuvo lugar el Plan de Reestructuración Organizacional. Este ajuste a la estructura organizacional de la compañía fue aprobado por el Directorio y respondió al momento histórico en que vivía: la evolución de Proyecto a Operación Comercial, evolución que se realizó bajo principios de transparencia y comunicación con el personal y de eficiencia y eficacia de las necesidades organizacionales actuales.

La reestructuración organizacional contempló pasar de 243 colaboradores a 170, reduciendo costos de planilla en un equivalente superior al US\$1.000.000 anuales.

Las etapas del Plan de Reestructuración Organizacional fueron:

1. Aprobación de la Estructura Organizacional por el Directorio.
2. Actualización y aprobación de organigrama de cada una de las diferentes gerencias.
3. Segmentación de grupo colaboradores: De acuerdo a los nuevos organigramas agrupamos a los colaboradores de la siguiente manera:
 - ▶ **Indefinido:** Son aquellas plazas que se proponen para el largo plazo. Contrato término indefinido.
 - ▶ **Tercerizable:** Son aquellas plazas que realizan procesos que se pueden tercerizar, se analizará la factibilidad económica, legal, técnica y comercial. Contrato término fijo.
 - ▶ **Temporal salida:** Son aquellas personas que cesan al término de su contrato.
 - ▶ **Desvinculaciones:** Personas que aprobada ésta estructura cesan inmediatamente.

- ▶ **Temporal proyecto:** Son aquellas personas que estarán hasta el término de los diferentes proyectos de la organización. Contrato término fijo (ISO 9001, Fase2, PE, AC urbano, Red Principal).

4. **Comunicación:** Se implementó una estrategia de comunicación. La comunicación de la situación laboral de cada colaborador era a través de una reunión con el jefe inmediato y con el acompañamiento de Gestión Humana, para formalizar la misma; se le brindó una carta de agradecimiento informándole la decisión de la compañía respecto a su vínculo laboral.
5. **Evaluación de desempeño:** Se realizó una evaluación de desempeño por competencias organizacionales y desempeño técnico. Esta evaluación permitió vincular indefinidamente a los colaboradores con buen desempeño siempre y cuando tuvieran un cargo dentro de la nueva estructura, aquellos colaboradores que tuvieron desempeño en desarrollo se trabajó un plan de acción para el mejoramiento de este.
6. **Programa de Reinserción Laboral:** Este programa tuvo por objetivo sensibilizar y brindar las herramientas necesarias al personal que se desvincularía de la organización, con la finalidad de que pueda reinsertarse en el mundo laboral en el menor tiempo posible.

Beneficios del Plan Reestructuración:

- ▶ Los colaboradores valoraron y percibieron el hecho que la organización haya sido respetuosa, transparente y clara con ellos respecto a su situación laboral.
- ▶ El programa logró mitigar posibles procesos legales laborales con los desvinculados.
- ▶ Los ex colaboradores lograron reinsertarse al mercado laboral, incluso antes de los vencimientos de su contrato.

Adicionalmente, para la desvinculación de los gerentes y sub gerentes como parte de la negociación de desvinculación se contrató una empresa especialista en reinserción laboral.

LOGROS 2014

1. Promoción del Reclutamiento Interno, se ascendieron aproximadamente a diez colaboradores.
2. Actualización del procedimiento de Reclutamiento y Selección, alineándose con el procedimiento del corporativo.
3. Cumplimiento al 100% del Plan de Reestructuración Organizacional.

PROYECCIONES 2015 – GESTIÓN HUMANA

- ▶ Implementación del Plan de Mejora de la Cultura Idónea.
- ▶ Adoptar el modelo estratégico y los lineamientos corporativos para la gestión del talento humano de la casa matriz.
- ▶ Desarrollo del liderazgo basado en la Gestión de Personas: Escuela liderazgo Contugas.
- ▶ Mejorar la estrategia de comunicación interna.
- ▶ Levantamiento de las competencias técnicas de los procesos y cargos críticos.

▶ Durante el año 2014 en Contugas se alcanzaron 400.823 horas sin accidentes incapacitantes”.

h. Salud y Seguridad ocupacional

En Contugas se fomenta una cultura de prevención de riesgos laborales en todos sus procesos con el fin de alcanzar nuestra meta de cero accidentes incapacitantes y fatales. Para ello, se cuenta con un Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) que nos permite identificar los principales riesgos e implementar acciones para mitigarlos.

Entre las principales actividades para lograr este objetivo, se encuentran:

- ▶ Campañas de sensibilización en Salud Ocupacional.
- ▶ Difusión de estándares de seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores.
- ▶ Ejecución de simulacros de emergencia nivel II, realizado en sinergias con el cliente industrial Corporación Aceros Arequipa y nivel III, con la participación de los bomberos, Policía Nacional del Perú, municipalidad distrital de Alto Larán, comunidad El Pedregal.
- ▶ Curso de manejo defensivo en las Dunas y zonas urbanas, dirigido al personal de Contugas.
- ▶ Capacitación en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, en cumplimiento de la Ley Nro. 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Durante el 2014, Contugas no tuvo observaciones durante el proceso de fiscalización de prácticas de Salud y Seguridad Ocupacional. Adicional a ello se cumplió con las cuatro capacitaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo por cada trabajador, exigida por Ley Nro. 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”.



PROYECCIONES 2015 – SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- ▶ Implementación del programa de concientización “Conduce y opere en forma segura y correcta”.
- ▶ Continuar con las actividades para la implementación y certificación de la norma OHSAS 18001:2007.
- ▶ Continuar con el registro de cero accidentes fatales e incapacitantes.

Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está conformado paritariamente por tres representantes de la gerencia de Contugas y tres representantes de los colaboradores.

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

	Gerentes	50%
	Sub gerentes	17%
	Coordinadores	17%
	Analistas, Abogados, Ingenieros	17%
	Asistentes, Auxiliares, Técnico, Conductor, Ejecutivo	0%

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD COLABORADORES

Sub-Indicadores	Total Contugas	
	Índice de frecuencia	1,71
	Índice de severidad	4
	Índice de accidentalidad	0,0048
	Tasa de enfermedades profesionales	0
	Tasa de ausentismo	5,720
	Tasa de días perdidos	0,026
	Horas hombre trabajadas	625.200,00

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD - COLABORADORES POR SEDES

Sub-Indicadores	Total	Sexo		Lima	Chincha	Pisco	Ica	Nasca	Marcona
		M	F						
Nº accidentes leves	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nro. accidentes graves	1	0	1	1	0	0	0	0	0
Nº accidentes fatales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de días perdidos por accidentes	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Nº de accidentes totales	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Tratamiento médico	3	0	3	0	0	0	0	0	0
Nro. de días con trabajo restringido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Horas hombre de capacitación en salud y seguridad	872,5	588	284,5	397	90	82	284,5	19	0

Riesgos en Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)

Entre los principales riesgos identificados en relación a la salud y seguridad ocupacional se encuentran:

RIESGOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Riesgos	Control para mitigarlos
Electrocución, quemaduras por contacto con cables eléctricos expuestos sin protección.	Programa de mantenimiento en instalaciones eléctricas. Capacitación en riesgo eléctrico. Capacitación en lucha contra incendios, Plan de contingencias ante emergencias.
Golpes, contusiones por caída de materiales de altura.	Capacitación en seguridad en los almacenes, señalización del almacén, uso de EPP.
Accidentes, muerte por traslado de personal entre sedes.	Capacitación en manejo defensivo. Conductor capacitado y autorizado.
Intoxicación de personal por derrame de odorante.	Procedimientos de trabajo seguro, capacitación del personal, manual de operación y mantenimiento, plan de contingencias para O&M.

PUESTOS LABORALES MÁS EXPUESTOS

Puesto de trabajo	Medidas para minimizar los riesgos
Gerentes, Sub gerentes, Analista de Facturación y Atención al Cliente	Mantenimiento de las instalaciones eléctricas. Cables eléctricos canalizados, doble aislamiento y sistema para puesta a tierra. Toma corrientes con sistema de puesta a tierra.
Colaboradores en general que hacen uso de las unidades móviles proporcionadas por Contugas para su desplazamiento entre sedes.	Capacitación en manejo defensivo. Conductor capacitado y autorizado. Monitoreo de los límites de velocidades Mantenimiento preventivo de las unidades vehiculares
Técnicos, Auxiliares de Almacén.	Señalización general de los almacenes. Apilamiento de materiales (cajas, rollos de tubería), a una altura menor de 1,70mt. Uso de EPP (casco de seguridad, zapatos de seguridad con punta de acero, guantes de badana).
Técnicos Gasistas, Supervisores de mantenimiento de baja y alta presión, Técnicos electromecánicos	Capacitación sobre manejo seguro y respuesta ante derrame de odorante. Personal capacitado para el manejo de este producto químico. Implementación de kit antiderrame para control de odorante: paños absorbentes, hipoclorito de sodio, traje tivec, guantes de nitrilo, respirador de media cara con filtros para vapores orgánicos.

La gestión preventiva en los riesgos en Salud y Seguridad Ocupacional se implementa cumpliendo las disposiciones especificadas en los instrumentos de gestión de seguridad (Plan de Contingencias, Estudio de Riesgos, Programa Anual de Actividades de Seguridad).

 “Durante el 2014 no se registraron paralizaciones de obra por temas de seguridad y salud en el trabajo”.

La gestión de riesgos busca:

- ▶ Cero incidentes incapacitantes y fatales.
- ▶ Cero paralizaciones de obras y operación por incidentes de trabajo.
- ▶ Ejecución de trabajos con altos estándares de seguridad y salud en el trabajo.

Las acciones realizadas por Contugas para prevenir los riesgos están dirigidas al personal de Contugas, contratistas y visitantes a las instalaciones. Estas son:

- ▶ Capacitaciones de los estándares de seguridad y salud en el trabajo.
- ▶ Inspecciones de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO) en campo y sedes administrativas (inopinadas y programadas).
- ▶ Implementación de los controles operacionales y administrativos en las operaciones.
- ▶ Implementación y ejecución de las acciones preventivas y respuesta ante emergencias, especificados en los instrumentos de gestión de seguridad (Plan de Contingencias, Estudio de Riesgo).
- ▶ Soporte y asesoría en salud y seguridad en el trabajo a las diferentes áreas de la empresa.

De otro lado, el Programa de Formación para la Prevención de Riesgos abarca lo siguiente:

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS

CURSO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	PÚBLICO	DURACIÓN (HORAS)	N° PARTICIPANTES	LOGROS
INDUCCIÓN HSEQ	Definir las diferentes actividades para asegurar una óptima inducción inicial del nuevo trabajador y entregarle las herramientas necesarias para que pueda empezar a desempeñar adecuadamente sus funciones.	Charla	Este procedimiento se aplica para todo el personal nuevo que se incorpore a la empresa.	3	3	100%
MANEJO DEFENSIVO EN ZONAS URBANAS	Dar a conocer las normas que regulan la conducción de vehículos dentro del territorio nacional, así como la importancia del manejo defensivo como medida preventiva.	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	4:30 1 1:40 4 2	13 1 1 6 17	100%
PLAN DE CONTINGENCIA	Dar a conocer los principales resultados obtenidos en el plan, con la finalidad de asegurar una correcta actuación en cada uno de los roles y funciones asignados en dicho plan.	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	2:30	17	50%
PRIMEROS AUXILIOS	Dar a conocer las principales técnicas de primeros auxilios para las diferentes situaciones de accidentes que pueden generarse durante las labores administrativas.	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	1 1 1 1 1	4 33 23 18 32	100%
PREVENCIÓN DE INCENDIO Y USO DE EXTINTORES	Brindar los conceptos teóricos para ponerlos en práctica sobre el uso de extintores portátiles como medio de control del fuego en su fase inicial.	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	1 1 1 1	42 21 20 33	100%
REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES	Tomar este trabajo como una guía de Plan de Control de Riesgo para las empresas. Disminuir los índices de accidentes, Tasa de Frecuencia, y Riesgos. Protección efectiva de la integridad física y la salud de los trabajadores.	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	1 1 1 1	31 18 17 32	100%
ERGONOMÍA EN LA INDUSTRIA	Ayudar a los participantes a reconocer el amplio rango de desórdenes músculo-esqueléticos existentes, un mecanismo de lesiones que resulta en traumas acumulativos. Comprender los factores de riesgo generales a los cuales pueden estar expuestos los empleados en el lugar de trabajo, y que podrían conducir a traumas acumulativos.	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	1 1 1 1	31 17 15 25	100%

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS

CURSO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	PÚBLICO	DURACIÓN (HORAS)	N° PARTICIPANTES	LOGROS
MANEJO DE RR.SS	Lograr que los colaboradores adquieran conocimientos, valores y habilidades prácticas para la prevención y solución del problema ambiental mediante el manejo adecuado de los residuos sólidos urbanos (Reusar, Reutilizar y Reciclar).	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	1	6	30%
SEGURIDAD EN TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS	Al término del curso los participantes estarán en condiciones de identificar y controlar los riesgos inherentes a las labores desarrolladas al interior de un espacio confinado.	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	4	16	100%
ANÁLISIS DE TRABAJO SEGURO Y PERMISO DE TRABAJO	Es pensar antes de actuar utilizando como técnica preventiva la de Identificar, Evaluar y Controlar. La elaboración de la presente herramienta estará liderada por la supervisión participando todo el personal interviniente en la ejecución de la tarea.	Capacitación	Todos los trabajadores de Contugas.	2	1	30%

Simulacro Nivel III de Explosión en la Red de Gas Natural

El simulacro nivel de emergencia nivel III “Explosión en red de distribución de Gas Natural”, se realizó el 06 de noviembre de 2014 en la cámara de válvula de derivación a la ladrillera Laprosur, en Chincha.

Se aparentó una explosión en el interior de la cámara de válvula de derivación a la ladrillera Laprosur en Alto Larán, Distrito y provincia de Chincha, primeramente se simuló una llamada a la línea de emergencias por parte de un cliente del distrito de Alto Larán, en donde se reporta que cerca de la industria Laprosur se ha presentado una explosión y hay personas afectadas, presuntamente la explosión fue producto del gas natural, porque en el ambiente están percibiendo un olor muy fuerte a gas y la comunidad del sector está alarmada por esto.

El Centro Principal Control “CPC” de Ica recibe una alarma de los detectores de gas y fuego ubicados dentro de la caja de la válvula CH-103 (Chincha-Pedregal), de manera

inmediata el CPC reporta lo sucedido a la unidad de atención de emergencias disponible para que se realice la revisión respectiva en campo.

Teniendo en cuenta esta información el CPC se comunica con los Bomberos y Policía a las líneas 056-262221 y 056-261391 solicitando apoyo en el sitio del evento



Características

- ▶ Se realizó un simulacro de emergencia nivel III, siguiendo los lineamientos del Plan de Contingencias.
- ▶ Permitió difundir al interior de la compañía el flujograma de comunicación interno y externo para casos de emergencias nivel III.
- ▶ Involucró la participación de los entes de apoyo externo, por el nivel de riesgos de la emergencia simulada.

Participantes

- ▶ Cuerpo General de Bomberos Salvadora de Chincha.
- ▶ Policía Nacional del Perú del distrito de Alto Larán.
- ▶ Municipalidad distrital de Alto Larán.
- ▶ Essalud Chincha.
- ▶ INDECI – Chincha.
- ▶ Población de la comunidad “El Pedregal”.
- ▶ Personal de Contugas (Gerencia de Operaciones, Gerencia de Relaciones Externas, Sub Gerencia HSEQ).

PROYECCIONES 2015 – PREVENCIÓN DE RIESGOS

- ▶ Cero incidentes incapacitantes.
- ▶ Cero penalizaciones por fiscalizaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- ▶ Ejecución del 100% del Programa Anual de Actividades de Seguridad.
- ▶ Cumplimiento al 100% del Programa de Capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo.



7. COMPROMISO



5. MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS

Contugas busca generar rentabilidad compartida con la comunidad en donde presta sus servicios. Pretende que los proyectos contribuyan a mejorar la calidad de vida del entorno, involucrando a los colaboradores en los procesos de formación de cultura en gas natural. Una muestra de ello son los talleres que se programan con la población y los demás grupos de interés, siendo los especialistas de Contugas quienes dictan las charlas.

Asimismo, nuestra labor de relaciones con la comunidad garantiza la adecuada ejecución de las operaciones en nuestra área de influencia, reduciendo las posibilidades de conflicto, minimizando y controlando los riesgos y costos sociales. Al respecto, en el año 2014 se conformó una mesa técnica por ciudad de intervención; para 2015, se tiene programado reactivar las mesas ya creadas, y en el caso de necesitar otras se conformarán de acuerdo al avance del proyecto a nivel constructivo.

a. Apoyo al desarrollo de la región Ica

Las operaciones de Contugas han generado compras a nivel local, contribuyendo de manera directa a la dinamización de la economía de la zona. (DMA Especifico Desempeño Económico)

INDICADORES COMPRAS 2014

G4-EC8	Monto total de compras realizadas (bienes y servicios)	131.351.585,94	Nuevos soles
	Monto total de compras locales (bienes y servicios)	7.960.688,83	Nuevos soles TC 1\$=S/.2,9
Pacto Mundial	% total de compras locales (bienes y servicios)	6,75%	(compras locales / total de compras nacionales Contugas) *100
	Monto total de compras nacionales (bienes y servicios)	117.980.077,8	Nuevos soles TC 1\$=S/.2,9
	% total de compras nacionales (bienes y servicios)	89,82%	(compras nacionales / total de compras Contugas) *100
	Monto total de compras internacionales (bienes y servicios)	13.371.508,14	Nuevos soles (TC 1\$=S/.2,9 y 1euro= S/.3,30)
	% total de compras internacionales (bienes y servicios)	10,18%	(compras internacionales / total de compras Contugas) *100

RELACIÓN DEL SALARIO INICIAL CON EL SALARIO MÍNIMO LOCAL

	Género del colaborador	*Salario inicial	Salario mínimo local
	Varones	1.606 soles	750 soles
	Mujeres	1.606 soles	750 soles

*El salario inicial se ofrece a los empleados de tiempo completo de la categoría de empleo más baja. No se incluyen a las prácticas.

Contugas está comprometida con promover el desarrollo de las comunidades en las que brinda servicios, aprovechando los beneficios de la llegada del gas natural.



b. Gestión de relaciones con la comunidad

Contugas, como parte del Plan de Manejo Ambiental (PMA), cuenta con ocho planes de Relaciones Comunitarias de obligatorio cumplimiento.

Estos planes contribuyen a que la empresa establezca, mantenga y fortalezca los vínculos con las poblaciones del entorno y sus autoridades, bajo determinados principios relacionados con las prácticas sostenibles en los aspectos ambientales, sociales y de compromiso con el desarrollo local.

Los planes de Relaciones Comunitarias de Contugas son:

- ▶ **PRC1:** Información y comunicación a poblaciones, autoridades locales y otros grupos de interés.
- ▶ **PRC2:** Educación y capacitación ambiental al personal.
- ▶ **PRC3:** Atención de observaciones y resolución de conflictos.
- ▶ **PRC4:** Negociación de acuerdo para uso de tierras.
- ▶ **PRC5:** Contratación de mano de obra local.
- ▶ **PRC6:** Formación de la cultura del gas natural e información.
- ▶ **PRC7:** Comité de Monitoreo Socio ambiental Participativo.
- ▶ **PRC8:** Atención de quejas y reclamos de los clientes.

Los trabajos de prevención y manejo de conflictos con las comunidades se manejan de manera adecuada gracias a que se mantienen relaciones saludables con las comunidades que permiten mantener el ritmo de trabajo en las labores de mantenimiento garantizando así el buen servicio a los clientes tanto residenciales como industriales y comerciales.

Para prevenir los conflictos, se tiene mapeado al 100% de los dirigentes vecinales así como a las autoridades regionales, con quienes se interactúa permanentemente, inclu-

so en la etapa comercial, habiéndose generado el lazo de confianza con ellos de forma que se involucren en el proceso de masificación, manteniendo el avance de los trabajos y las habilitaciones.

Las acciones de mitigación de los impactos causados por la construcción de las redes durante el año 2014 fueron:

- ▶ Permanente monitoreo del cambio de autoridades ediles, consejeros, presidentes regionales, jefes de las divisiones policiales, entre otras autoridades.
- ▶ Reuniones semanales con las autoridades locales y permanente comunicación con los líderes vecinales para garantizar el proceso de ventas y habilitaciones en las zonas que se encuentran con redes ya gasificadas.
- ▶ Comunicación constante con los relacionistas comunitarios de los contratistas, a quienes se les brindó el soporte total frente a las negociaciones a realizar con los sindicatos de construcción civil para no generar retrasos en los tiempos de intervención.
- ▶ Reuniones con los jefes, directores, gerentes y encargados de los centros educativos, empresas, oficinas, etc., ubicadas en el área de influencia directa del proyecto, y que podrían tener una mala opinión de la empresa si es que no se les informaba de las actividades a desarrollar cerca de sus lugares de trabajo.
- ▶ Mitigar el riesgo de afectación a los tiempos de intervención, habilitaciones y daño de la imagen de Contugas.

Los espacios de diálogo que existen con la comunidad para la prevención y manejo de conflictos se sostienen en los sectores a los cuales pertenece cada uno de los líderes dentro de las áreas de influencia directa e indirecta del proyecto, considerando una frecuencia constante y cercana. Estas reuniones van a la par con el avance del proceso constructivo. Hoy en etapa de Operación Comercial, la frecuencia está asociada a los frentes que se necesitan saturar, e independientemente de ello, se manejan los cronogramas de avance y comunicación permanente con los líderes sociales. (DMA Genérico Mecanismos de Reclamación por Impacto Social)

Los principales temas abordados con los grupos de interés fueron los siguientes:

- ▶ Seguridad del servicio y del proceso constructivo.
- ▶ Seguridad dentro de la etapa operativa.
- ▶ Seguridad y protección del medio ambiente.
- ▶ Niveles de toxicidad del combustible a la hora de presentarse una fuga.
- ▶ Planes de contingencia que contempla Contugas dentro de sus procesos.
- ▶ El paso a paso del proceso constructivo.
- ▶ Duración de las intervenciones.
- ▶ Generalidades contempladas dentro del contrato BOOT.
- ▶ Costos de las instalaciones domiciliarias.
- ▶ Usos y beneficios del gas natural.
- ▶ Procedimiento de quejas y reclamos.
- ▶ Canales de comunicación con la empresa.
- ▶ Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas.



▶ “Durante el 2014 Contugas no tuvo multas por temas sociales, adicional a ello se conformó el primer Comité Socioambiental Participativo en Marcona, sumándose a los comités existentes en Chincha, Pisco, Ica y Nasca”.

Los temas y las inquietudes recogidas en los espacios de diálogo se han ido incorporando en las actividades cotidianas de cada una de las áreas, informando por correo o en las reuniones programadas con cada área de manera progresiva y paulatina; todo ello con la finalidad de no afectar la tranquilidad de los vecinos, facilitándoles (en el caso de las instalaciones domiciliarias) la información que el usuario necesite conocer.

En el caso de las operaciones de mantenimiento, se procedió de la misma manera, considerando que estas actividades pueden generar alteraciones en las relaciones con los vecinos de las zonas aledañas.

En cuanto a las labores constructivas, se logró una información temprana sobre los procesos en campo, que luego fue transmitida a los principales grupos de interés sin generar sorpresas en los funcionarios públicos y vecinos del área de influencia directa del proyecto.

El impacto a los negocios se mitigó en reuniones con los propietarios donde se les informó, de manera oportuna, sobre las actividades y se brindaron todas las facilidades para paliar la situación temporal.



Los canales formales de comunicación para que los vecinos realizaran sus quejas y reclamos ante la empresa, fueron comunicados por medio de charlas generales, además de visitas uno a uno por parte de los relacionistas comunitarios de los contratistas. Estos canales son los siguientes:

- ▶ Call Center de Contugas: 056-531919.
- ▶ Línea de emergencia: 056-600600.
- ▶ Ficha de Observación (recogida en campo).
- ▶ Ficha de Respuesta de Observación (recogida en campo).

Asimismo se han realizado visitas y fidelización de la mayoría de nuevas autoridades de la región, considerando el proceso de masificación desde sus inicios.

RECLAMACIONES POR TEMAS SOCIALES



Reclamaciones	Cantidad
Presentadas	198
Solucionadas y/o respondidas	198
No solucionadas y/o no respondidas	0

Tipo de reclamación	TIPO DE RECLAMACIONES POR ZONA					
	Cantidad	Zona donde se produjo la causa de la reclamación				
		Ica	Chincha	Pisco	Nasca	Marcona
Afectación a los servicios públicos	66	x	x	x	x	x
Afectación del espacio de uso público	92	x	x	x	x	x
Afectación a la propiedad privada	38	x	x	x	x	x
Solicitud de contratación de pobladores	2		x	x		
Conducta inadecuada de parte de colaboradores o contratistas	0					
Impacto ambientales (afectación a vegetación y contaminación sonora)	0					
Proceso de difusión inapropiado	0					
Afectación de existencia no previstas en el contrato	0					
Total	198					

Otros logros de la gestión de Relaciones Comunitarias fueron los resultados óptimos de las auditorías realizadas al área, tanto internas como externas, las que estuvieron enfocadas al cumplimiento de los ocho Planes de Relaciones Comunitarias (PRC) contemplados en el EIA de Contugas; asimismo, la nivelación de las actividades en las cinco ciudades dentro de la región contempladas dentro del contrato BOOT.

PROYECCIONES 2015 – GESTIÓN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD

- Implementación de actividades que contribuyan a poder utilizar la tubería de acero en un mayor porcentaje.

c. Programa de Mejoramiento de Capacidades “Gestores de Energía

La oferta educativa vigente en la región Ica y en general en todo el país, no considera la formación de técnicos y profesionales con las capacidades para liderar el proceso de masificación del gas natural.

La consecuencia de esta situación es que las empresas vinculadas al uso del gas natural, no cuentan con suficiente profesionales locales acreditados para asumir los retos de la masificación y por lo tanto, es necesario importar mano de obra técnica altamente calificada para la ejecución de estos trabajos.

Siguiendo las recomendaciones del Consejo Educativo regional, quien impulsa la



vinculación de la oferta educativa con la oferta laboral, el Programa de Mejoramiento de Capacidades “Gestores de Energía” busca generar las condiciones para impulsar una política educativa regional que resuelva las brechas descritas anteriormente y de esta manera, formar y contar con los profesionales que la masificación del gas natural requiere.

La implementación del programa se sustenta en la intención de mejorar la calidad del empleo en la región Ica, a partir de un proceso de formación y una apuesta educativa de calidad, que evite a las empresas de la región los sobre costos por la contratación de profesionales que externos de la región y que al mismo tiempo, permita preparar a una red de gestores que lidere el proceso de masificación en otras regiones del país.

En línea con lo anteriormente señalado, “Gestores de Energía” tiene el objetivo de contribuir a la modificación de la currículum de los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos (ISTP) y de los Centros de Educación Técnico-Productivo de Educación Básica Regular (CETPROS) de la región Ica, para la vinculación de la oferta educativa con la nueva oferta laboral prevista como consecuencia del cambio de matriz energética.

Entre los objetivos específicos se encuentran:

- ▶ Sensibilizar a los estudiantes de educación superior en temas relacionados al sector energético.
- ▶ Fortalecer los conocimientos de los docentes de educación superior en relación a las necesidades del sector industrial y complementarlos con los procesos de acreditación necesarios.
- ▶ Incentivar la formación de un Comité Educativo Regional, integrado por el sector industrial y académico de Ica, que lidere la gestión para la transferencia de conocimiento a los docentes así como el cambio de currículum.
- ▶ Determinar los perfiles de los técnicos y profesionales que las industrias de Ica requerirán en el corto, mediano y largo plazo como consecuencia del cambio de la matriz energética.
- ▶ Contribuir a la difusión de la cultura del gas natural, con la colaboración del Comité de Apoyo a la Cultura de Gas Natural.

Los públicos o beneficiarios del programa son:

- ▶ Estudiantes y docentes de los Centros de Educación Técnico-Productiva de Educación Básica Regular (CETPROS) y de los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos (ISTP) de la región Ica.



- ▶ Estudiantes de las universidades públicas y privadas de la región Ica.
- ▶ Estudiantes de nivel secundarios de colegios públicos y privados de la región Ica.

Durante el último año, el programa ha sido implementado en la región Ica con la colaboración de los especialistas de Contugas y del Proyecto del Ministerio de Educación: Apoyo a la Formación Profesional para la Inserción Laboral- APROLAB II. Participan en la ejecución de actividades los profesionales de Contugas, como parte del programa de Voluntariado Académico, y se cuenta con la colaboración de la entidad fiscalizadora OSINERGMIN, cuyos especialistas transfieren sus conocimientos como ponentes. En el mes de abril de 2014, Contugas, APROLAB II y el Gobierno Regional (GORE Ica), firmaron un Acta de Acuerdo Tripartito para el desarrollo de acciones en conjunto como parte del programa.

De otro lado, a mediados del año 2014 se sumó al programa, el Comité de Apoyo a la Cultura del Gas Natural, integrado por estudiantes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Dicho comité fue reestablecido para el fortalecimiento de capacidades de los jóvenes de las universidades públicas y privadas de Ica. Con ellos se ha trabajado durante el 2014 el Primer Módulo Participativo de Gas Natural.

 “El Programa de Mejoramiento de Capacidades “Gestores de Energía”, contribuye con la formación de la cultura del gas natural; todo ello en beneficio de la política de masificación del gas natural.”

Las fases o etapas del programa son:

- 1. Fase de sensibilización:** Tiene el fin de dar a conocer en qué consiste el programa, además de brindar información general sobre temas relacionados al gas natural (instalación, usos y beneficios, redes, normas, impactos en la región, etc.).
- 2. Fase de especialización:** Una vez culminada la etapa de sensibilización, el programa, con la intervención de APROLAB II, identificará a los estudiantes y docentes que reúnan el interés y las capacidades para que reciban la capacitación técnica especializada.
- 3. Módulos participativos:** Es una fase que se realiza de manera paralela, dirigida a los estudiantes universitarios, en donde se dictan charlas específicas sobre temas relacionados al sector, que refuerzan lo aprendido en sus facultades.
- 4. Perfiles profesionales:** Es una fase paralela, que deberá ejecutarse con el apoyo del GORE Ica, a través del Acta de Acuerdo Tripartito, para la elaboración de perfiles profesionales y estudios prospectivos.

LOGROS 2014

- ▶ Firma de Acta de Acuerdo Tripartito entre APROLAB, Contugas y el GORE Ica.
- ▶ Ocho Jornadas de Sensibilización sobre gas natural.
- ▶ Primer Módulo Participativo sobre Gas Natural.
- ▶ Se une al programa el Comité de Apoyo a la Cultura de Gas Natural, creándose el eje universitario; a consecuencia de ello, dicho comité se reactiva y amplía su número de integrantes.
- ▶ Más especialistas de Contugas se suman a las capacitaciones, creando una red solidaria al interior de la empresa y otorgándoles capacidades de desarrollo profesional que antes desconocían.

RESULTADOS EN NÚMEROS

- ▶ 200 docentes de CETPROS e ISTP recibieron charlas de sensibilización sobre gas natural.
- ▶ 234 estudiantes de CETPROS e ISTP recibieron charlas de sensibilización sobre gas natural.
- ▶ 171 estudiantes universitarios participaron en el Primer Módulo Participativo sobre Gas Natural.
- ▶ 605 personas se beneficiaron de las charlas de sensibilización como parte del programa de mejoramiento de capacidades “Gestores de Energía”.
- ▶ 15 especialistas de Contugas, pertenecientes al Programa de Voluntariado “Contigo”, eje académico, participan como ponentes en las charlas de sensibilización sobre gas natural.
- ▶ Se han difundido además diez Notas de Prensa del Programa de Mejoramiento de Capacidades “Gestores de Energía”, desde el mes de abril a diciembre de 2014.

PROYECCIONES 2015 – PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES “GESTORES DE ENERGÍA”

- ▶ Firma de Convenio de Cooperación con la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
- ▶ Se suman otros aliados como las demás universidades de Ica, así como las sedes regionales del Ministerio de Educación, Ministerio de Trabajo, IPEGA, entre otros.
- ▶ Firma de Convenio con OSINERGMIN.
- ▶ Se concretiza el apoyo del GORE Ica.
- ▶ Mayor presencia de las mujeres en las charlas de sensibilización.
- ▶ Culminar con la segunda etapa del programa, consistente en la capacitación especializada a cargo de especialistas del OSINERGMIN.



d. Programa de Voluntariado Corporativo “Contigo”

El Programa de Voluntariado Corporativo “Contigo” tiene el objetivo de fortalecer la cultura del servicio, así como los valores corporativos en los colaboradores de Contugas, contribuyendo a la creación de valor social en la comunidad.

Entre los objetivos específicos se encuentran:

- ▶ Sensibilizar a los colaboradores sobre los beneficios de participar en el Voluntariado Corporativo “Contigo” y fomentar su participación activa.
- ▶ Estrechar lazos con organizaciones y comunidades de la zona de influencia de Contugas.
- ▶ Mejora de la reputación corporativa.

En el año 2014, se realizaron tres tipos de voluntariado:

- ▶ **Voluntariado académico:** Con la colaboración de quince especialistas, quienes estuvieron a cargo del dictado de charlas sobre temas de gas natural durante las ocho Jornadas de Sensibilización sobre Gas Natural y el Módulo Participativo sobre Gas Natural.
- ▶ **Voluntariado solidario:** Con la participación de colaboradores de Lima e Ica, quienes recolectaron ayuda en efectivo, juguetes y obsequios para 140 niños de necesidades especiales de Pisco, por la Navidad. Unos veinte colaboradores participaron en la organización del evento
- ▶ **Voluntariado ambiental:** En esta oportunidad participaron colaboradores de las sedes de Ica, Chincha y Pisco; así como los integrantes del Comité de Apoyo a la Cultura de Gas Natural, quienes participaron en actividades por el Día Mundial del Ambiente.



EL COMITÉ DE APOYO A LA CULTURA DE GAS NATURAL

El Comité de Apoyo a la Cultura de Gas Natural tiene el objetivo de contribuir a la formación de la cultura de Gas Natural, mediante actividades de fortalecimiento de capacidades y organización de eventos de voluntariado.

Está integrado principalmente por los estudiantes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica (UNICA).

En el año 2014 se reactivó el comité, mediante la inclusión de Módulos Participativos sobre Gas Natural al programa de Mejoramiento de Capacidades “Gestores de Energía”.



9. COMPROMISO



6. CONTAR CON UNA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE



a. Gestión de **proveedores y contratistas**

Acorde al Manual de Políticas Corporativas de Abastecimiento, la empresa enfoca su gestión en cumplir y garantizar la efectividad en sus procesos contractuales requeridos por el usuario y en implementar estrategias de suministro, bajo estándares de clase mundial.

Dichos procesos contractuales se enmarcan dentro de los siguientes principios: Buena Fe, Calidad, Celeridad, Confidencialidad, Coordinación, Imparcialidad, Transparencia y Responsabilidad.

El proceso de selección de proveedores se realiza de la siguiente manera:

1. El área de Gestión de Proveedores, inicia su trabajo en la selección de proveedores basándose en los productos y servicios requeridos en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
2. Con este input se realiza una búsqueda en bases de datos y/o internet.
3. Todo proveedor crítico debe ser homologado por una empresa consultora (ACHILLES) y todo proveedor no crítico deberá haber sido evaluado por Contugas en temas legales y financieros.
4. De obtenerse la homologación, el proveedor -previa inscripción en el registro de proveedores de Contugas-, se encuentra apto para ser convocado a licitaciones referentes al objeto de su homologación.

ESTRUCTURA DE CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DEL PROCESO DE PROVEEDORES CRÍTICOS.

Procesos / Procedimientos a aplicar	Aspectos a evaluar	Gestión del proceso	Bienes / Servicios	Bienes	Servicios
Análisis de Riesgo del Proveedor	Financiero, Jurídico, Reputacional.	Interno	x		
Homologación de Proveedor Crítico	Organización y Obligaciones Legales, Análisis de Riesgo y Capacidad Financiera, Capacidad Operativa, Gestión de Calidad, Gestión en Seguridad y Salud, Gestión Ambiental, Gestión de Clientes (Comercial), Responsabilidad Social, Plan de Continuidad del Negocio.	Tercerizado			x
Homologación de Bienes Críticos ³	Cumplimiento de Especificaciones Técnicas, Ensayos de Laboratorio, Certificados, Muestras, Pruebas de Campo.	Interno / Tercerizado		x	
Revisión en Listas Restrictivas	SARLAFT	Interno	x	x	x
Actualización de Base de Datos de Proveedor	Datos Generales, Sunat, Sentinel, Carta de Presentación.	Interno	x	x	x

Durante el año 2014, la empresa buscó recurrentemente materiales para las habilitaciones tales como medidores residenciales, gabinetes para acometidas, válvulas, así como también materiales (tuberías y accesorios) de polietileno para las instalaciones externas; por otro lado, en relación a los servicios se necesitaron:

- ▶ Construcción e instalación de redes de acero.
- ▶ Servicios de intermediación laboral (limpieza y cafetería).
- ▶ Servicios de vigilancia física.

PROVEEDORES HOMOLOGADOS

	Cantidad	Tipo de proveedor o contratista (qué servicio brinda)
Número de proveedores y contratistas homologados en el año 2014.	71	Fabricantes y/o distribuidores de materiales críticos y contratistas de servicios críticos para distribución y transporte de gas natural.
Porcentaje de proveedores y contratistas homologados en el año 2014.	35%	Del total de proveedores y contratistas de materiales de bienes críticos y no críticos registrados (201) en Contugas en el año 2014.
Número de proveedores y contratistas homologados desde el inicio del proyecto.	96	Fabricantes y/o distribuidores de materiales críticos y contratistas de servicios críticos para distribución y transporte de gas natural.
Porcentaje de proveedores y contratistas homologados desde el inicio del proyecto.	48%	Del total de proveedores y contratistas de materiales de bienes críticos y no críticos.

³Aspectos a evaluar definidos en el cuadro Nro. 54

PROVEEDORES O CONTRATISTAS EXAMINADOS EN FUNCIÓN DE CRITERIOS SOCIOAMBIENTALES

	Cantidad	Tipo de proveedor o contratista (qué servicio brinda)
Número de proveedores y contratistas que se examinaron en función de criterios de buenas prácticas laborales.	71	Fabricantes y/o distribuidores de materiales críticos y contratistas de servicios críticos para distribución y transporte de gas natural. Se realizaron auditorias por parte de una empresa certificadora (Achilles) a todos los proveedores y contratistas homologados donde se evaluaron los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> - Organización y Obligaciones Legales. - Capacidad Operativa. - Gestión en Seguridad y Salud. - Gestión de Clientes. - Plan Continuo del Negocio. - Capacidad Financiera. - Gestión de Calidad. - Gestión Ambiental. - Responsabilidad Social.
Porcentaje de proveedores y contratistas que se examinaron en función de criterios de buenas prácticas laborales.	35%	Del total de proveedores y contratistas de materiales de bienes críticos y no críticos.
Número de proveedores y contratistas que se examinaron en función de criterios ambientales.	71	Fabricantes y/o distribuidores de materiales críticos y contratistas de servicios críticos para distribución y transporte de gas natural. Se realizaron auditorias por parte de una empresa certificadora (Achilles) a todos los proveedores y contratistas homologados donde se evaluó criterios: <ul style="list-style-type: none"> - Organización y Obligaciones Legales. - Capacidad Operativa. - Gestión en Seguridad y Salud. - Gestión de Clientes. - Plan Continuo del Negocio. - Capacidad Financiera. - Gestión de Calidad. - Gestión Ambiental. - Responsabilidad Social.
Porcentaje de proveedores y contratistas que se examinaron en función de criterios ambientales.	35%	Del total de proveedores y contratistas de materiales de bienes críticos y no críticos.
Número de proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	71%	Fabricantes y/o distribuidores de materiales críticos y contratistas de servicios críticos para distribución y transporte de gas natural; al respecto en la auditoria se evaluaron los siguientes campos: Discriminación a mujeres. Trabajo a personas de sectores desfavorecidos y discapacitados. Trabajo de menores de edad. Solidaridad social con instituciones u organizaciones de la comunidad. Política Anticorrupción.
Porcentaje de proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	35%	Del total de proveedores y contratistas de materiales de bienes críticos y no críticos.

PROVEEDORES O CONTRATISTAS CAPACITADOS

	Cantidad	Tipo de proveedor o contratista (qué servicio brinda)
Número de capacitaciones realizadas a proveedores y contratistas	6	Extrucol: Fab. Tub. Pe Plastitalia: Fab. Acc. Pe Nicoll & Friatec: Fab. Tub y Acc. Pe Humcar: Fab. Reguladores residenciales. Nupigeco; Fab. Acc. Pe Metrex: Fab. Medidores residenciales.
Número de proveedores y contratistas a los que se les capacitó	80 Aprox.	El área de Gestión de Proveedores no cuenta con un programa de capacitación a proveedores y contratistas. Este será implementado en 2015.
% de proveedores y contratistas a los que se les capacitó	0	No se conoce a exactitud el número completo de proveedores y contratistas capacitados.

PROVEEDORES O CONTRATISTAS CUYOS CONTRATOS TIENEN CLÁUSULAS SOCIOAMBIENTALES

	Cantidad	Tipo de proveedor o contratista (qué servicio brinda)
Número de proveedores y contratistas cuyos contratos incluyen cláusulas con criterios ambientales.	8	Servicios de construcción en diferentes modalidades, del total de contratos celebrados en el año 2014 (21 contratos).
% de proveedores y contratistas cuyos contratos incluyen cláusulas con criterios ambientales.	38%	Servicios de construcción en diferentes modalidades.
Número de proveedores y contratistas cuyos contratos incluyen cláusulas con criterios laborales.	21	
% de proveedores y contratistas cuyos contratos incluyen cláusulas con criterios laborales.	100%	
Número de proveedores y contratistas cuyos contratos incluyen cláusulas con criterios de Derechos Humanos.	5	Solo está considerado en órdenes de compra. Se incluirán en los contratos durante el 2015.
% de proveedores y contratistas cuyos contratos incluyen cláusulas con criterios de Derechos Humanos.	24%	Solo está considerado en órdenes de compra. Se incluirán en los contratos durante el 2015.

En Contugas se monitorea el desempeño y cumplimiento de los estándares exigidos por la empresa a los proveedores y contratistas. Dicho monitoreo se plasma en el procedimiento de reevaluación de proveedores, cuya finalidad es afianzar, desarrollar o formar excelentes proveedores que Contugas requiere para asegurar la continuidad de las operaciones.

DEFINICIÓN DE ASPECTOS EVALUADOS EN LA HOMOLOGACIÓN

Campo de evaluación	Criterios
Organización y Obligaciones Legales	Datos generales, accionistas, ejecutivos, alianzas estratégicas. Personal (áreas y departamentos). Actividades que desarrolla y/o subcontrata. Pólizas y seguros. Situación financiera. Bancos y seguros. Deudas y protestos. Principales proveedores.
Análisis de Riesgo y Capacidad Financiera	Situación financiera. Consolidación en el mercado. Obligaciones con bancos. Deudas tributarias y protestos. Cumplimiento de obligaciones laborales. Principales proveedores.
Capacidad Operativa	Calificación, capacitación y entrenamiento de personal. Instalaciones: planta, oficinas, almacenes. Equipos y maquinaria, hardware y software. Capacidad instalada. Gestión de operaciones, procesos y controles. Vehículos de transporte y mantenimiento. Seguridad industrial. Sistemas de comunicación. Experiencia en el rubro.
Gestión de Calidad	Sistema de Gestión de Calidad, mejora continua. Manuales de calidad, procedimientos y registros. Gestión de selección de personal. Gestión de proveedores. Mejora continua. Control de calidad. Gestión ambiental.
Gestión en Seguridad y Salud	Principios y organización del Sistema de Gestión, planificación y aplicación del sistema, evaluación y mejora continua del sistema, derechos y obligaciones de los empleadores, derechos y obligaciones de los trabajadores.
Gestión Ambiental	Política Ambiental. Evaluación del impacto de sus actividades en el medio ambiente. Sistema de gestión ambiental. Manejo de sus desechos. Reciclado. Conciencia ecológica. Permisos al día/vigentes. Cobertura del permiso o autorización. Pólizas de seguro. Acreditación del Instituto Nacional de Defensa de La Competencia y de La Protección de La Propiedad Intelectual (INDECOPI).
Gestión de Clientes (Comercial)	Atención al cliente. Volumen de ventas, principales clientes. Atención de quejas y reclamos. Políticas y condiciones de ventas. Servicio de post venta y satisfacción del cliente.
Responsabilidad Social	Discriminación a mujeres. Trabajo de menores de edad. Trabajo a discapacitados. Trabajo a personas de sectores desfavorecidos. Política anticorrupción. Solidaridad social con instituciones u organizaciones de la comunidad.
Plan de Continuidad del Negocio	En caso de una contingencia o interrupción inesperada de las operaciones, ¿su empresa cuenta con planes de continuidad documentados para restablecer sus operaciones y continuar brindando los servicios y/o productos?

PROVEEDORES O CONTRATISTAS MONITOREADOS, EVALUADO Y/O AUDITADOS

	Cantidad	Tipo de proveedor o contratista (qué servicio brinda)
Número de proveedores y contratistas a los que se le realizó monitoreos / evaluaciones y/o auditorías	71	Fabricantes y/o distribuidores de materiales críticos y contratistas de servicios críticos para distribución y transporte de gas.
% de proveedores y contratistas a los que se le realizó monitoreos / evaluaciones y/o auditorías	35%	

NÚMERO DE MONITOREOS, AUDITORÍAS Y/O EVALUACIONES PROVEEDORES O CONTRATISTAS

	Cantidad	Tipo de proveedor o contratista (qué servicio brinda)
Número de monitoreos / auditorías y/o evaluaciones realizadas a proveedores y contratistas con criterios relativos a derechos laborales	1	Fabricantes y/o distribuidores de materiales críticos y contratistas de servicios críticos para distribución y transporte de gas.
Número de proveedores y contratistas a los que se le realizó monitoreos / auditorías y/o evaluaciones con criterios relativos a derechos laborales.	71	
% de proveedores y contratistas a los que se le realizó monitoreos / auditorías y/o evaluaciones con criterios relativos a derechos laborales.	35%	
Número de monitoreos / auditorías y/o evaluaciones realizadas a proveedores y contratistas con criterios relativos a Derechos Humanos	1	
Número de proveedores y contratistas a los que se le realizó monitoreos / auditorías y/o evaluaciones con criterios relativos a Derechos Humanos.	71	
% de proveedores y contratistas a los que se le realizó monitoreos / auditorías y/o evaluaciones con criterios relativos a Derechos Humanos.	35%	
Número de monitoreos / auditorías y/o evaluaciones realizadas a proveedores y contratistas con criterios ambientales.	1	
% de proveedores y contratistas a los que se le realizó monitoreos / auditorías y/o evaluaciones con criterios ambientales.	1%	

Como resultado de estas evaluaciones, durante el 2014 se implementó un plan de mejora con la empresa INDASA, proveedor de gabinetes metálicos. Hasta la fecha el plan ha mostrado resultados positivos, lo que significa una mejora sustancial en la trazabilidad de sus productos y procesos de postventa.

Asimismo, los proveedores de bienes, sujetos a homologación, tienen como obligación realizar una charla técnica de sus productos; de esta manera, Contugas difunde a los contratistas, inspectores o áreas usuarias el buen uso y conocimiento de los productos.



NÚMERO DE CAPACITACIONES A PROVEEDORES O CONTRATISTAS



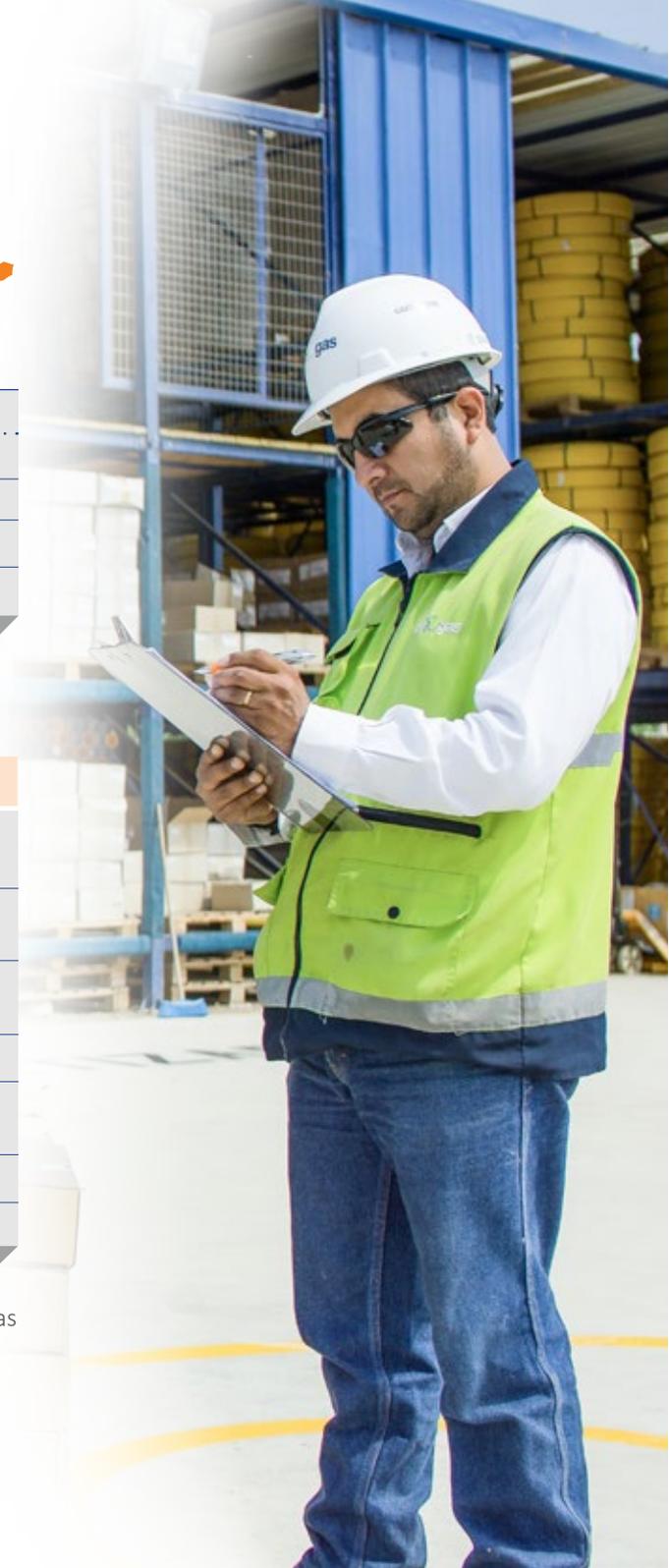
	Cantidad	Pisco	Chincha	Ica	Nasca	Marcona
Número de capacitaciones a proveedores y/o contratistas.	6	0	3	3	0	0
Número de proveedores y/o contratistas capacitados.	80	0	50	30	0	0
Porcentaje de proveedores y/o contratistas capacitados.	66,66%	0	41,66%	25%	0	0
Número de horas hombre de capacitación a proveedores y/o contratistas.	4 hr	0	4 hr	4 hr	0	0

- Se hace un cálculo aproximado, por lo general se realiza capacitación técnica acompañada de una práctica.

INDICADORES PROVEEDORES O CONTRATISTAS

Nº de proveedores de Contugas (bienes y servicios).	901 proveedores 201 creados en el año 2014.	Unidad
Nº de proveedores locales (región Ica).	117 en total (20 creados en el año 2014)	Unidad
% de proveedores locales (región Ica).	13% del total de proveedores	(proveedores locales / total de proveedores)*100
Nº de proveedores nacionales (bienes y servicios).	834	Unidad
% de proveedores nacionales (bienes y servicios).	92%	(proveedores nacionales / total de proveedores)*100
Nº de proveedores internacionales (bienes y servicios).	68	Unidad
% de proveedores internacionales (bienes y servicios).	8%	(proveedores internacionales / total de proveedores)*100

De otro lado, en el año 214 se inició la revisión de especificaciones técnicas de Contugas y Cálidda, a fin de realizar compras conjuntas. Los resultados de estas revisiones técnicas se reflejan en el siguiente cuadro:



REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, ESTANDARIZACIÓN Y PRIORIDADES DE FICHAS TÉCNICAS

Grupo	Ficha Técnica Requerida	Código Ficha	Homologada conjuntamente entre Contugas y Cálidda
Acometida	Ficha Técnica de Medidores R137	CTG-GPY-O-SF-001	SI
Acometida	Ficha Técnica de Reguladores Presión	CTG-GPY-O-SF-004	SI
PE	Ficha Técnica de Tubería de Polietileno	CTG-GPY-O-SF-002	SI
PE	Ficha Técnica de Accesorios de PE	CTG-GPY-O-SF-006	SI

Este proceso de revisión técnica continuará en el año 2015.

En relación a las compras conjuntas con Calidad, se adquirieron medidores de presión residencial, que arrojaron un ahorro del 20% aproximado para Contugas.

Otras acciones realizadas con Cálidda como parte de este trabajo en conjunto fueron:

1. Integración con el área de Gestión de Proveedores entre ambas empresas, con el fin de coordinar las necesidades de compras, realizar el plan de homologación y a su vez informar al área de Ingeniería de cada empresa el inicio del proceso de revisión de especificaciones técnicas.
2. Programación de visitas a ferias y ruedas de negocios de manera conjunta con el fin de encontrar nuevos productos y servicios que puedan abastecer tanto a las dos empresas

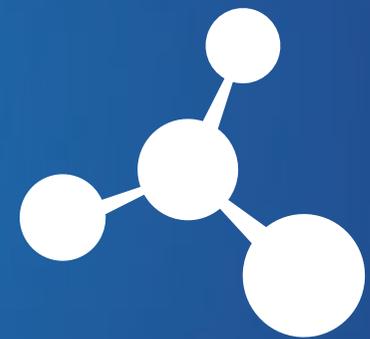
PROYECCIONES 2015 – GESTIÓN PROVEEDORES

- ▶ Capacitación y difusión de los procedimientos de Gestión de Proveedores a las áreas usuarias.
- ▶ Lograr la certificación ISO 9001.
- ▶ Impulsar la generación de ahorros, mediante estrategias de negociación y una contratación responsable.
- ▶ Contribuir al cumplimiento del contrato BOOT, a través del apoyo a las contrataciones que impacten a este objetivo.



Cap. 4

ANEXOS



1. TABLA GRI, ISO 26001 Y DEL PACTO GLOBAL

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos Básicos Generales	Descripción	Comentario / Omisiones	Página	ISO 26000	Pacto Mundial
Estrategia y Análisis					
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la empresa.		8	6.6.6	Declaración de adhesión
Perfil de la Organización					
G4-3	Nombre de la organización.		14		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		14/31		
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		14		
G4-6	Países en los que opera la organización.		14/26		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.		17		
G4-8	Mercados a los que sirve la organización.		14		
G4-9	Tamaño de la organización, a partir de su número de empleados, operaciones, ventas o ingresos netos, entre otros.		59/82		Principios 1, 3 y 6
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo.		82		Principios 1 y 3
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Contugas no cuenta con sindicato, pero respetamos la negociación colectiva y a los sindicatos de sus contratistas.			Principio 3
G4-12	Cadena de suministro de la organización.		31		
G4-13	Cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.		19 / 93		
G4-14	Abordaje de la organización del principio de precaución.		77	6.6.6	Principios 1, 3 y 6
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.		49	6.6.6	
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.		50		
Aspectos Materiales y Cobertura					
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	La empresa decidió que en el año 2014 no se darán a conocer los Estados Financieros por razones de confidencialidad debido a la coyuntura por la que atraviesa.		6.6.6	

Contenidos Básicos Generales	Descripción	Comentario / Omisiones	Página	ISO 26000	Pacto Mundial
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		46	6.6.6	
G4-19	Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.		48	6.8.3	
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		48	6.8.3	
G4-21	Límite de cada aspecto material fuera de la organización.		47	6.8.3	
G4-22	Consecuencias de las re expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	Este es el segundo informe alineado a la GRI en la versión G4.	11	6.8.3	
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		11	6.8.3	
Participación de los Grupos de Interés					
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.		45	6.2	Principios 1 y 2
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.		45	6.8.3	Principios 1 y 2
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés (frecuencia, participación en el proceso de elaboración de la memoria, entre otros).		44	6.8.3	Principios 1 y 2
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	No se han presentado problemas.	68/102	6.8.3	
Perfil de la Memoria					
G4-28	Periodo objeto de la memoria.		11	6.2	
G4-29	Fecha de la última memoria.		11	6.2	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		11	6.2	
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.		11		
G4-32	Opción elegida para la memoria.	De conformidad esencial.	11		
G4-33	Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Contugas no cuenta actualmente con una política de verificación externa del reporte.	11	7.5.3	
Gobierno					
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.		19	6.2	Principios 1 y 10
Ética e Integridad					
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.		52	6.6.6	Principios 1 y 10

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

CATEGORÍA: ECONOMÍA / ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

Temas Relevantes	Indicador	Nombre del Indicador GRI	Página	ISO 26000	Principios Pacto Global	Omisiones	Verificación Externa
	G4-DMA Genérico		59-60				
Especial cuidado al cumplimiento del contrato de concesión considerando el inicio de operaciones y de relaciones con el regulador.	G4-EC1	Valor económico generado y distribuido.	59-61	6.8.7	Principios 1,4,6 y 7		
Clima Laboral	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	90		Principios 1,4,6 y 7		

CATEGORÍA: ECONOMÍA / ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

	G4-DMA Genérico		59-60				
	G4-DMA Específico		61/100/116				
Generación de conocimientos en el sector promoviendo el desarrollo de la industria y la ampliación de la cobertura.	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	59	6.8.7	Principios 1,4,6 y 7		
Especial cuidado al cumplimiento del contrato de concesión considerando el inicio de operaciones y de relaciones con el regulador.	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	61/100	6.8.3	Principios 1,4,6 y 7		

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE / ASPECTO: AGUA

Especial cuidado al cumplimiento del contrato de concesión considerando el inicio de operaciones y de relaciones con el regulador.	G4-DMA Genérico		78				
	G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	77/78	6.5	Principio 8		

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE / ASPECTO: BIODIVERSIDAD

Promoción de la protección de las áreas naturales protegidas y la biodiversidad.	G4-DMA Genérico		77				
	G4-DMA Específico		79				
	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	79	6.5	Principio 8		
	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	77	6.5	Principio 8 y 9		
	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	79	6.5			

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE / ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

Temas Relevantes	Indicador	Nombre del Indicador GRI	Página	ISO 26000	Principios Pacto Global	Omisiones	Verificación Externa
Promoción de una cultura del gas natural: potencialidades del producto, cuidado ambiental, seguridad.	G4-DMA Genérico		68				
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	68	6.5.4	Principios 8 y 9		

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE / ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Especial cuidado al cumplimiento del contrato de concesión considerando el inicio de operaciones y de relaciones con el regulador.	G4-DMA Genérico		77				
	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	77	6.5			

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE / ASPECTO: GENERAL

Promoción de una cultura del gas natural: potencialidades del producto, cuidado ambiental, seguridad.	G4-DMA Genérico		79				
	G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	79		Principios 7,8 y 9		

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

SUB CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO / ASPECTO: EMPLEO

Clima Laboral	G4-DMA Genérico		82				
	G4-DMA Específico		112				
	G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	82	6.4.3	Principio 6		
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	90/92	6.4.3	Principio 6		

SUB CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO / ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Mejora de estándares de seguridad y salud en el trabajo.	G4-DMA Genérico		94				
	G4-DMA Específico		97				
	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	95	6.4.4	Principios 1 y 3		
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	95	6.4.6	Principios 1 y 3		
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	96	6.4.6	Principio 1		

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

SUB CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO / ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

Temas Relevantes	Indicador	Nombre del Indicador GRI	Página	ISO 26000	Principios Pacto Global	Omisiones	Verificación Externa
	G4-DMA Genérico		88		Principios 1 y 6		
Clima Laboral	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	88	6.8.4			
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	88	6.4.7	Principio 1		
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	85	6.4.7	Principios 1 y 6		

SUB CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO / ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

	G4-DMA Genérico				Principios 1		
Clima Laboral	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	81 / 82	6.4	Principios 1		

SUB CATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO / ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

Clima Laboral	G4-DMA Genérico		92		Principios 1		
	G4-DMA Específico		52 / 92 / 103	102	Principios 1		
	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	92	6.4	Principios 1		

SUB CATEGORÍA: SOCIEDAD / ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

Impactos generados por la construcción: contaminación ambiental sonora, generación de altas cantidades de polvo, afectación de negocios comerciales y transporte.	G4-DMA Genérico		105		Principios 1 y 10		
	G4-DMA Específico		102				
	G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	105	6.8.9			

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

SUB CATEGORÍA: SOCIEDAD / ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

Temas Relevantes	Indicador	Nombre del Indicador GRI	Página	ISO 26000	Principios Pacto Global	Omisiones	Verificación Externa
Impactos generados por la construcción: contaminación ambiental sonora, generación de altas cantidades de polvo, afectación de negocios comerciales y transporte.	G4-DMA Genérico		103		Principios 1		
	G4-DMA Específico		104				
	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	104				

SUB CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS / ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Promoción de una cultura del gas natural: potencialidades del producto, cuidado ambiental, seguridad.	G4-DMA Genérico		64 / 66		Principios 1		
	G4-DMA Específico		74				
	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	62/68	6.7.4			

SUB CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS / ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Atención al cliente: información verídica y rápida respuesta a sus requerimientos.	G4-DMA Genérico		68		Principios 1 y 8		
	G4-DMA Específico		66				
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	74	6.7.6			

SUPLEMENTO SECTORIAL - PETRÓLEO Y GAS

Número de Indicador	Descripción	Descripción en español (no oficial)	Número de página	Comentario
Contenidos Básicos Específicos Sectoriales				
G4-DMA			80	
G4-OG4	Number and percentage of significant operating sites in which biodiversity risk has been assessed and monitored.	Número y porcentaje de lugares operativos significativos en los que el riesgo a la biodiversidad ha sido evaluado y monitoreado.	80	
G4-OG8	Benzene, lead and sulfur content in fuels.	Contenido de benceno, plomo y azufre en los combustibles.		Al cierre de edición de esta publicación, Contugas no cuenta con la compilación de esta información

2. ENCUESTA DE OPINIÓN

1. **¿Cuál es su apreciación acerca del Informe de Sostenibilidad 2014?**

- a. Ajeno a su interés.
- b. Algo interesante.
- c. Interesante.
- d. Muy interesante.

2. **¿El Informe de Sostenibilidad contribuyó a conocer más a Contugas:**

- a. Nada.
- b. Poco.
- c. Más o menos.
- d. Bastante.

3. **Califique del uno al cinco la información de los siguientes temas, siendo cinco su opinión más favorable y uno la menos favorable:**

- a. Carta del Gerente General.
- b. Perfil de Contugas.
- c. La gestión de la sostenibilidad.
- d. Buen gobierno y ética.
- e. Gestión de riesgos.
- f. Compromiso 1: Crear valor a nuestros accionistas.
- g. Compromiso 2: Prestar un servicio con estándares de clase mundial.
- h. Compromiso 3: Cuidar y respetar el medio ambiente.
- i. Compromiso 4: Ser un excelente lugar de trabajo.
- j. Compromiso 5: Mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos.
- k. Compromiso 6: Contar con una cadena de valor sostenible.

4. **¿Cuál es su opinión acerca de la información presentada?**

5. **¿Qué otros temas considera se debería agregar en las próximas ediciones de los Informes de Sostenibilidad de Contugas?**

6. **Comentarios y/o sugerencias**

7. **Marque con un aspa si usted integra algunos de estos públicos de interés:**

- a. Accionistas.
- b. Colaboradores (especifique sede).
- c. Proveedores y/o Contratistas.
- d. Medios de Comunicación.
- e. Usuario de gas natural.
- f. Comunidad (especifique zona).
- g. Clientes
- h. Estado.
- i. Otros (especifique)

8. **Nombres y apellidos:**

Provincia:

País:

Mail:

Teléfono de contacto:

Si desea colaborar con Contugas puede hacerlo enviando este cuestionario vía correo electrónico a sostenibilidd@contugas.com.pe o remitírnoslo en forma física a la siguiente dirección:
Calle Morelli 150, Torre 2, C.C. La Rambla, San Borja – Lima 41, Perú.





CASA MATRIZ DEL:





contugas
GRUPO EB

