



Cálidda

# Reporte de Sostenibilidad 2020





## Acerca del Reporte

[GRI 102-3] [GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52]  
[GRI 102-53] [GRI 102-54] [GRI 102-46]

Nuestro Reporte de Sostenibilidad resume la gestión y los resultados económicos, sociales y ambientales, y comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2020. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI; y responde al compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés, y a lo establecido en nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa, como empresa del Grupo Energía de Bogotá.

Nuestro último reporte fue publicado en el año 2019 y puede ser ubicado en la página web [calidda.com.pe](http://calidda.com.pe)

Si tuviera alguna consulta o necesitara información adicional con respecto a este reporte lo invitamos a escribir a la dirección de correo electrónico:

[caliddasostenible@calidda.com.pe](mailto:caliddasostenible@calidda.com.pe)

O visitar nuestras oficinas:

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

# Contenido



7

Mensaje del  
Director General



50

Nuestra estrategia  
de sostenibilidad

- 52 Materialidad
- 74 Acción por el clima
- 82 Transformando nuestra ciudad
- 92 Generando conexiones



12

Acerca de Cálidda

- 28 Nuestra estrategia frente  
a la pandemia del COVID-19
- 32 Gobernanza y gestión ética
- 38 Gobierno corporativo
- 46 Gestión de riesgo

134

Métricas

- 136 Métricas sociales
- 147 Métricas económicas
- 149 Métricas ambientales





## Mensaje del Director General

[GRI 102-14]

Estimados accionistas y grupos de interés:

El 2020 ha sido un año sin precedentes que ha puesto a prueba la capacidad y el verdadero espíritu de todos los sectores de nuestra sociedad. La pandemia del COVID-19 es un evento que nadie anticipó y no teníamos la receta para superarlo; sin embargo, ha permitido evidenciar la coherencia entre el discurso y el verdadero actuar de los líderes en términos de sostenibilidad, empatía y conciencia social. Ante este escenario retador, y gracias al gran compromiso de nuestro equipo, hemos logrado reafirmar nuestro propósito de generar progreso y calidad de vida, adaptándonos con rapidez a esta “nueva normalidad” para seguir garantizando la continuidad de nuestro servicio, apoyando a nuestros clientes y a los diferentes actores de nuestra comunidad.

Nuestra estrategia de negocio y visión de sostenibilidad van siempre de la mano, por lo que en este reporte queremos compartir varias de las acciones desplegadas por nuestro equipo, que trabajó con gran pasión durante el 2020 para seguir consolidando nuestra estrategia de sostenibilidad. Dichas acciones se basan en nuestros atributos culturales: Primero la Vida, Conciencia Social y Desempeño Superior, los cuales nos han permitido asegurar la continuidad de nuestras operaciones y cumplir, en este contexto retador, con nuestro compromiso de brindar un servicio confiable, de calidad, eficiente y continuo.

En el 2020, con la satisfacción de haber reiniciado nuestros trabajos de construcción de redes externas e internas luego de la paralización obligatoria por la pandemia, logramos realizar 93 365 nuevas conexiones, permitiéndonos cerrar el año con 1 046 067 clientes conectados a nuestro sistema de distribución de Gas Natural, logrando tener presencia en 47 distritos de la ciudad de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, siempre priorizando el acceso al Gas Natural a los sectores vulnerables. Adicionalmente y con la finalidad de seguir trabajando por mejorar nuestro servicio al cliente, implementamos dos nuevos centros de atención, que nos permitirán atender a más de 450 000 usuarios en los distritos de Comas y San Juan de Lurigancho.

Priorizando la seguridad y salud de nuestros colaboradores, días antes del inicio de la cuarentena, logramos trabajar con celeridad en la implementación de protocolos de bioseguridad para dar continuidad a nuestros servicios, permitiéndonos operar sin restricciones durante todo el año, y manteniendo al 90% de nuestros 396 colaboradores trabajando en remoto. Nuestros colaboradores tuvieron acceso a más de 12 005 horas de capacitación logrando un tiempo promedio de formación de 30.32 horas por colaborador, incluyendo charlas con información relevante sobre el COVID-19 y sobre nuestras acciones en torno a la pandemia.

---

**93 365**  
nuevas  
conexiones  
en el año 2020

El Gobierno Corporativo también ha sido un eje fundamental en nuestra gestión, habiendo cumplido con el 100% de las actividades planeadas, enfocadas a seguir fortaleciendo la trazabilidad y transparencia en nuestra empresa. Como resultado de ello, nos sentimos muy orgullosos de que nuestras buenas prácticas hayan sido reconocidas por el ranking La Voz del Mercado, elaborado por la Bolsa de Valores de Lima y evaluado por EY Perú; por el ranking Merco Reputación, en el cual ocupamos la posición 17, subiendo siete posiciones respecto al 2019; además de haber sido una de las 10 empresas certificadas por la asociación “Empresarios por la Integridad” en el CADE.

En el 2020 tuvimos resultados menores a los esperados en aproximadamente 18%, principalmente por la caída de los volúmenes consumidos de Gas Natural en los sectores industrial y vehicular, producto de la paralización económica y de las restricciones determinadas por el gobierno. Sin embargo, es importante resaltar el trabajo realizado por nuestro equipo en la gestión y mitigación de riesgos, pues nos permitió implementar medidas para mejorar nuestros pronósticos y ayudar a nuestros clientes y distintos grupos de interés en la difícil situación que atravesamos.

Una de nuestras prioridades del año ha sido brindar apoyo a través de diversas iniciativas sociales. Por ejemplo, en solo cinco días nuestro equipo habilitó el servicio de Gas Natural en los 1096 departamentos de la Villa Panamericana, donde opera el Centro de Atención y Aislamiento Temporal para Pacientes con COVID-19. Esta donación ha permitido que más de 3000 pacientes de la Villa puedan tener una atención más cómoda y que el Estado pueda ahorrar en el uso de esta energía.

Desde “Voluntades Cálidas”, nuestro voluntariado corporativo, diseñamos un programa adaptado a la realidad y disponibilidad de cada uno de nuestros colaboradores, aliándonos con Techo, PNUD y la Asociación Trabajo Voluntario, logrando movilizar a más de 424 voluntarios e impactando en la vida de 21 168 personas en situación vulnerable.

A través de “Financiamiento No Bancario”, programa inclusivo que tiene como propósito impulsar el progreso principalmente de aquellos usuarios sin acceso a instituciones financieras, logramos otorgar créditos a más de 8255 familias, quienes pudieron acceder a diversos bienes y servicios necesarios para salir adelante en estos momentos difíciles.

Asimismo, desde nuestro programa “Comedores Cálidda”, brindamos facilidades para que los 854 comedores de Lima y Callao vinculados a esta iniciativa sigan accediendo al servicio de Gas Natural. Con este apoyo beneficiamos indirectamente a más de 72 000 personas que dependen de este servicio comunitario para alimentarse diariamente.

Buscando la consolidación de nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos apostado por evaluar el impacto de nuestros proyectos de inversión social. Pusimos en marcha el aplicativo “Social Return on Investment” (SROI), en español “Retorno social de la inversión”, del Grupo Energía Bogotá, para valorar económicamente los impactos y

beneficios asociados con nuestras acciones sociales. Como resultado se obtuvo un impacto social positivo: cada dólar que hemos invertido ofreció un retorno social neto de USD 1.96, con un alcance de 40 885 personas beneficiadas y una inversión de USD 6 882 500.

Respecto a nuestro desempeño ambiental, durante estos 16 años de operación, hemos evitado la emisión de 85 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> eq, y obtuvimos el reconocimiento del Ministerio del Ambiente por ser la primera empresa del sector hidrocarburos en reportar en la plataforma Huella de Carbono del Perú. También, en base a nuestro compromiso de monitorear nuestros impactos en el ambiente y de compensar nuestra huella de carbono, realizamos la adquisición de 1220 créditos de carbono del proyecto Nii Kaniti-Alianza Forestal para certificar Carbono Neutro de 54 vehículos de nuestra flota vehicular, nuestra página web y el traslado de colaboradores.

Estamos orgullosos de haber cerrado de la mejor manera un año tan desafiante. Estamos convencidos que con el esfuerzo y talento de nuestros colaboradores y contratistas, y con la confianza de nuestros accionistas, Grupo Energía Bogotá y Promigas, este 2021 lograremos nuestras metas y seguiremos enfocados en nuestro propósito de generar progreso y calidad de vida para los peruanos y peruanas. **¡Juntos superaremos el desafío!**

### Martín Mejía del Carpio

Director General de Cálidda

**1 046 067**  
clientes  
conectados a  
nuestro sistema  
de distribución  
de Gas Natural.

# Resultados del negocio 2020



## Económicos

**93 365**

Nuevas conexiones  
en 2020

**1324**

Nuevos usuarios  
comerciales en 2020

**31**

Nuevos usuarios  
industriales en 2020

**47**

Distritos  
conectados al 2020

**92 022**

Nuevos usuarios  
residenciales en 2020

**277**

Estaciones  
de servicio al 2020

**28**

Generadoras  
eléctricas  
al 2020



## Sociales

**396**

Colaboradores  
27% son mujeres

**854**

Comedores populares  
conectados

**30.32**

Horas de capacitación  
por colaborador al año

**21 168**

Personas beneficiadas  
por nuestros programas de  
voluntariado de sostenibilidad



## Ambientales

**85**

Millones  
de toneladas de CO<sub>2</sub> eq evitadas

**203 785.89**

GJ  
de energía consumida

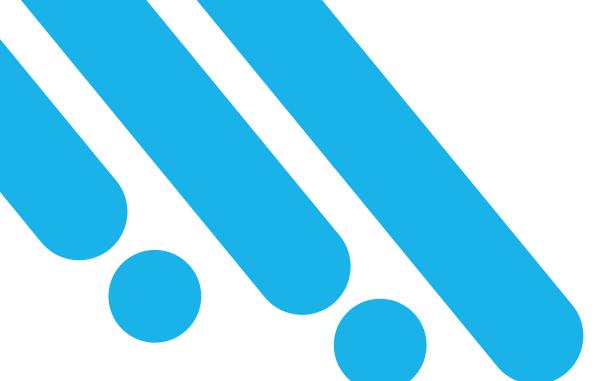
**1220**

Créditos de carbono  
para neutralización

**6.62 t**

Toneladas  
de residuos reciclados





## Acerca de Cálidda

- 28 Nuestra estrategia frente a la pandemia del COVID-19
- 32 Gobernanza y gestión ética
- 38 Gobierno corporativo
- 46 Gestión de riesgo



# Acerca de Cálidda

En 2020  
nuestra red de  
distribución  
alcanzó una  
longitud de  
11 528 km

Somos Cálidda - Gas Natural de Lima y Callao S.A., una empresa peruana que tiene la concesión del Estado para diseñar, construir y operar el sistema de distribución de Gas Natural que nos permite abastecer a los hogares, comercios, estaciones de servicio e industrias en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, desde el 2002 hasta el 2033. [GRI 102-1]

Formamos parte del Grupo Energía Bogotá (GEB), líder empresarial con más de 120 años de experiencia en el sector eléctrico y en el sector de Gas Natural en Latinoamérica, con presencia en Colombia, Brasil, Perú y Guatemala.



Como empresa pionera en la distribución de Gas Natural en el Perú, nuestro compromiso es cumplir con los parámetros y requerimientos de confiabilidad, calidad, eficiencia y continuidad establecidos en las leyes aplicables a este tipo de negocio. Gracias a ello, las familias que gozan de nuestro servicio ahorran en su gasto mensual hasta un 70% comparado con el uso de la electricidad y hasta un 30% comparado con el gas de balón (GLP).

Recibimos el Gas Natural en la estación City Gate de Lurín, en el kilómetro 35 de la Panamericana Sur. Desde allí, se distribuye a los usuarios de Lima y Callao a través de un moderno sistema de ductos subterráneos. En 2020 nuestra red de distribución fue ampliada en 972 km, alcanzando una longitud total de 11 528 km, que cruzan 47 distritos del departamento de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao, logrando superar la meta planteada para el 2020, en un 18%. Se logró 93 365 nuevas conexiones, lo cual nos permitió cerrar el año con 1 046 067 clientes. Cabe destacar que, de las conexiones del año, 92 022 corresponden a usuarios residenciales, quienes ahora gozan de los beneficios de Gas Natural. [No GRI Beneficios del Gas Natural]

## Distribución del Gas Natural

[GRI 102-2] [GRI 102-4] [GRI 102-6]



## Misión

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

## Visión

Nuestra visión al año 2024 es ser la mejor empresa de distribución de Gas Natural a nivel nacional, y ser reconocidos por haber logrado el uso masivo del Gas Natural en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, brindando un servicio de calidad con estándares de clase mundial.

## Atributos culturales

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



### PRIMERO LA VIDA

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



### CONCIENCIA SOCIAL

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



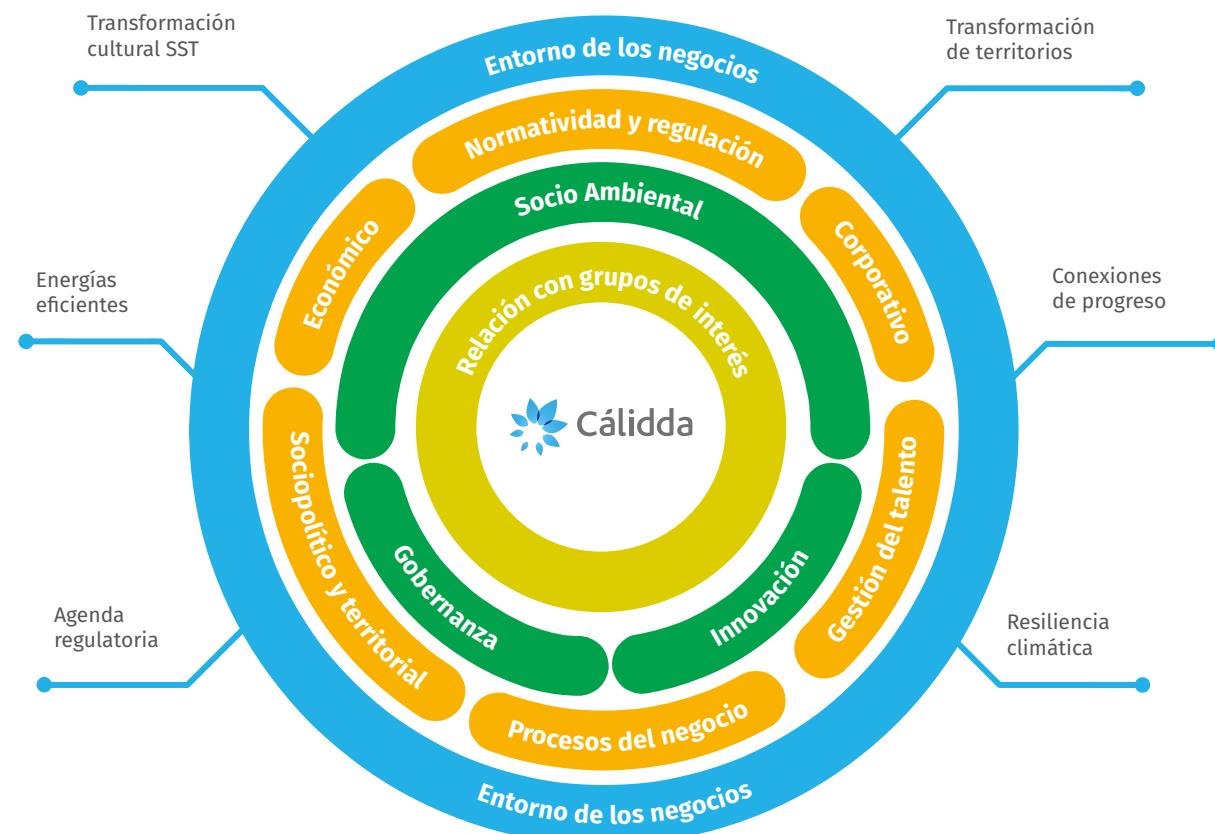
### DESEMPEÑO SUPERIOR

Nos trazamos metas ambiciosas para lograr resultados extraordinarios.

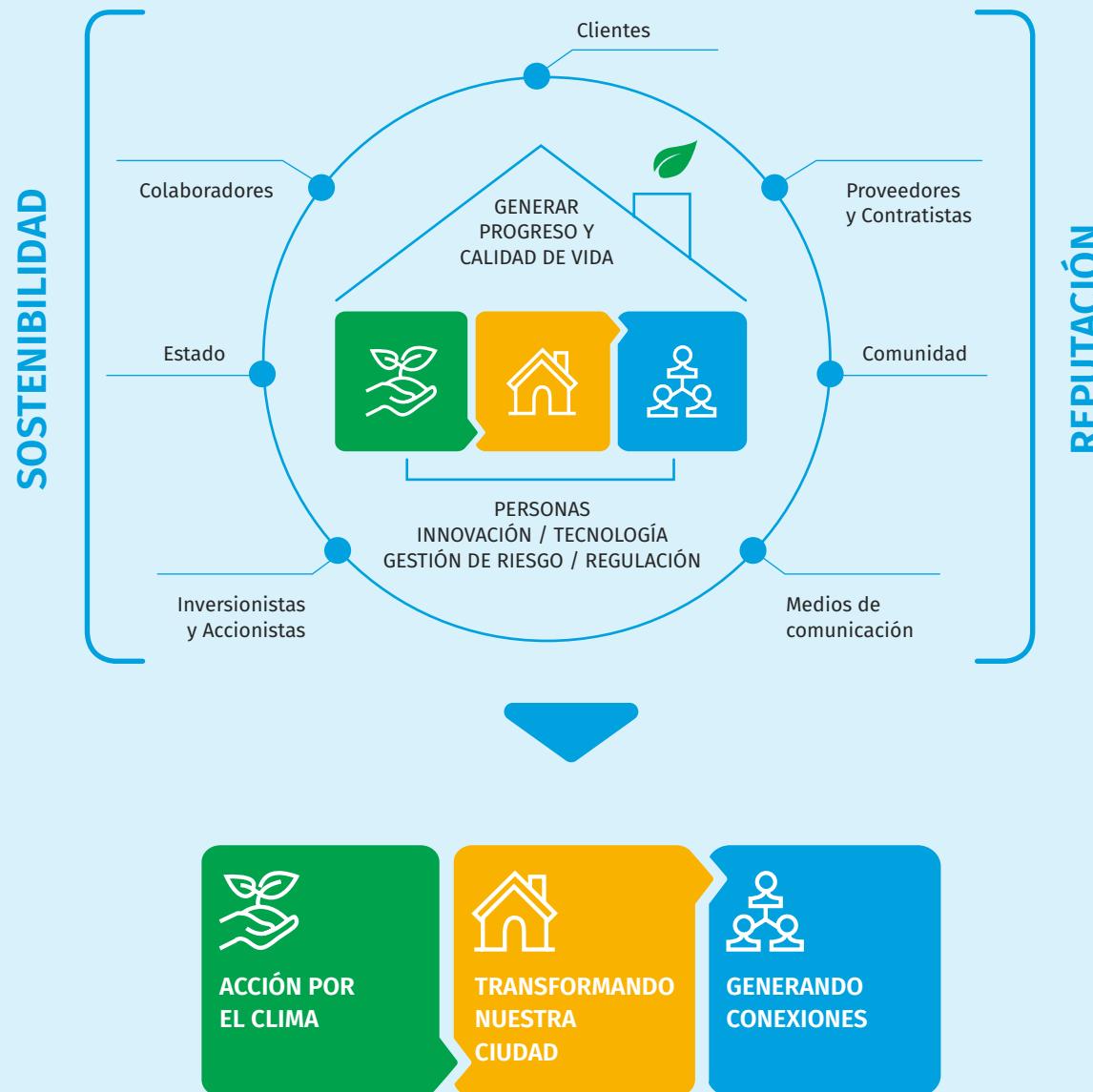
## Enfoque ambiental, social y de gobernanza

Nuestra gestión se basa en el modelo de sostenibilidad del Grupo Energía Bogotá, que está conformado por seis ejes fundamentales que guían las acciones y se articulan con nuestra estrategia de sostenibilidad:

- › Transformación de territorios
- › Conexiones de progreso
- › Resiliencia climática
- › Agenda regulatoria
- › Energías eficientes
- › Transformación cultural en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)



Tomando como base las seis líneas estratégicas propuestas por el Modelo de Sostenibilidad del Grupo Energía Bogotá, el mapa estratégico de la compañía, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los estándares GRI, hemos diseñado la estrategia de sostenibilidad de Cálidda que consta de tres pilares:



## OBJETIVOS Y LINEAS DE ACCIÓN DE NUESTROS PILARES DE SOSTENIBILIDAD

### ACCIÓN POR EL CLIMA



**Objetivo:**

Promover iniciativas y actividades que contribuyan a controlar y reducir los gases de efecto invernadero y mitigar los efectos del cambio climático.

- > Gestión de riesgos
- > Participación de mesas intersectoriales
- > Cumplimiento normativo y regulatorio
- > Medición de huella de carbono
- > Gestión de residuos
- > Medición de huella hídrica





## TRANSFORMANDO NUESTRA CIUDAD

### **Objetivo:**

Promover la construcción de una ciudad sostenible para las futuras generaciones, al brindar un servicio seguro y accesible que mejora la calidad de vida de las personas y protege el patrimonio cultural de Lima y Callao.

- › Comedores Cálidda
- › Revalorización Patrimonio Cultural
- › Posicionamiento externo
- › Valor Compartido con Financiamiento No Bancario



## GENERANDO CONEXIONES

### **Objetivo:**

Impulsar el crecimiento económico y desarrollo sostenible de nuestro país, de la mano con nuestros grupos de interés.

### **Colaboradores**

- › Sensibilización a todo nivel
- › Comité de Sostenibilidad y Reputación
- › Programa de Voluntariado Integral
- › Ferias de sostenibilidad

### **Proveedores**

- › Programa de Negocios Competitivos
- › Capacitaciones de sostenibilidad
- › Programa SCORE

### **Comunidad**

- › Normas de conducta y nueva guía para contratistas
- › Reuniones periódicas de relaciones comunitarias y gestión ambiental con contratistas
- › Sistema de Información de RRCC



## Comité de Sostenibilidad y Reputación

En el año 2020 se estableció nuestro Comité de Sostenibilidad y Reputación con el objetivo de fomentar la cultura interna de sostenibilidad, dar a conocer internamente los compromisos

asumidos con cada grupo de interés, realizar actividades que contribuyan con su cumplimiento, fomentar espacios de diálogo y gestionar la reputación de la empresa.

El comité nos brinda los siguientes beneficios:

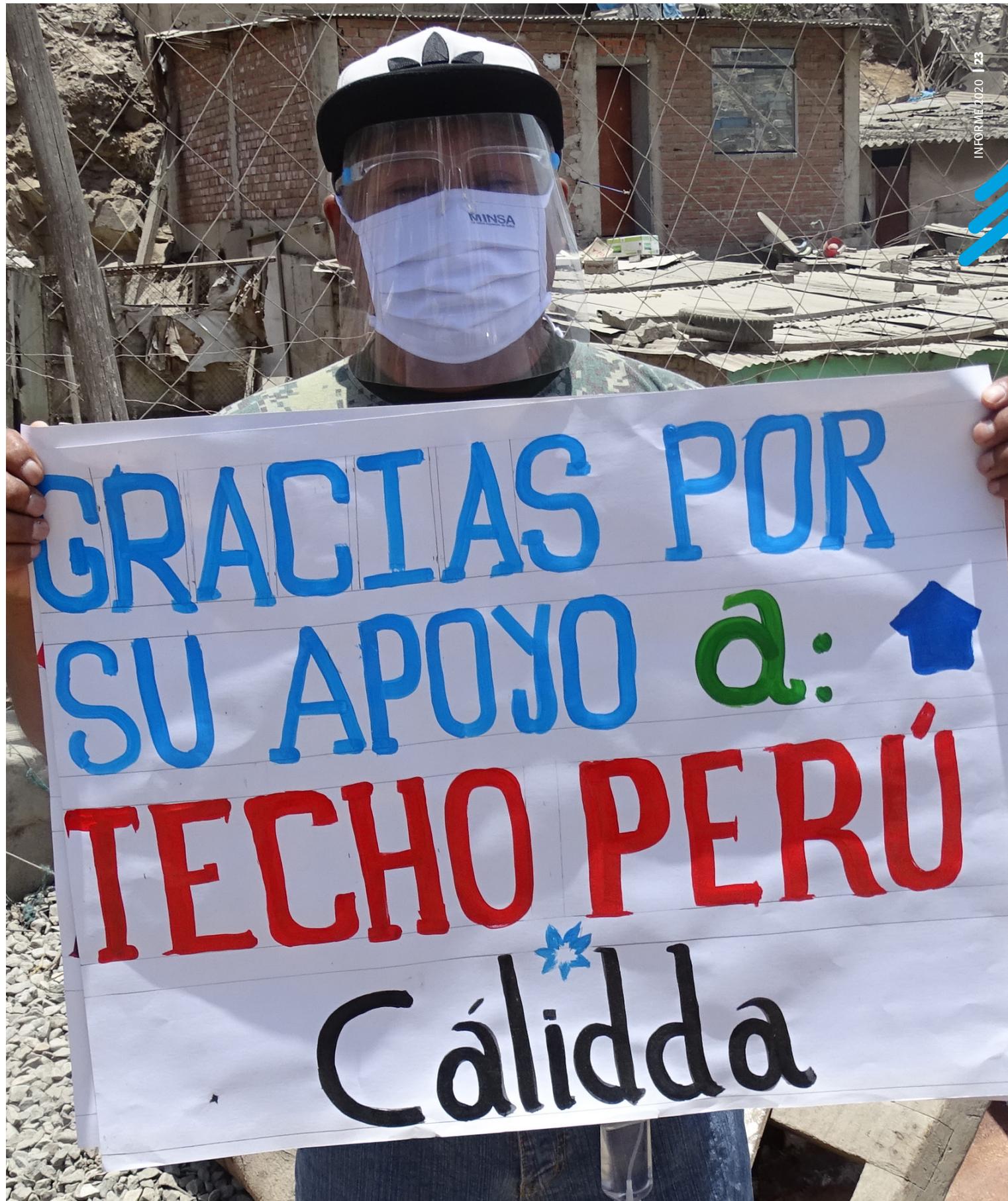
- 1
- 2
- 3
- 4

Gestionar la reputación de la empresa, identificando riesgos y haciendo seguimientos a la gestión de los mismos.

Fortalecer la cultura interna de sostenibilidad gracias a la co creación y despliegue de iniciativas de sostenibilidad.

Fortalecer la reputación y el compromiso con el desarrollo sostenible de la empresa, con los diferentes grupos de interés.

Contar con voceros internos para el despliegue y monitoreo de iniciativas de sostenibilidad y reputación.



Este grupo de trabajo está presidido por la Directora de Sostenibilidad y Reputación de la empresa, y tiene como secretaria a la Subgerente de Sostenibilidad.

Los integrantes del comité son los Subgerentes del área Legal, de Cultura y Clima, de Operaciones Comerciales,

#### **Las principales funciones del comité son:**



- › Socializar el plan de trabajo anual de Sostenibilidad y Reputación, dar a conocer las metas, directrices y lineamientos.



- › Identificar y gestionar riesgos reputacionales y de sostenibilidad de la empresa, y acordar acciones de prevención o mejora.



- › Cada cierre de año, facilitar la información de sus respectivas áreas para consolidar el Reporte de Sostenibilidad.



- › Generar una cultura de la Sostenibilidad Corporativa en la organización, por medio de sus principales líderes.



- › Validar y co-crear iniciativas de sostenibilidad con los grupos de interés, especialmente con el grupo de colaboradores.



- › Aportar datos para la actualización de los cuadros de mando.



- › El Comité de Sostenibilidad y Reputación es consultivo y de co-construcción; y vela por el respeto y cumplimiento de las políticas, estrategias y planes de sostenibilidad y reputación.

de Proyectos, de Planeamiento Estratégico, de Seguridad y Salud en el Trabajo, de Abastecimiento, de Servicios Generales, de Planeamiento Financiero, de Relacionamiento, de Comercios y Copropiedades y el Oficial de Cumplimiento. Todos los miembros tienen un periodo de permanecía de dos años.

En el año 2020, el comité se reunió tres veces y abordó los siguientes temas:

- › Coordinación para la implementación del plan de medición de huella de carbono de Cálidda.
- › Seguimiento a los principales KPIs de gestión, relacionados con la Política de Sostenibilidad.
- › Análisis reputacional de Cálidda.

- › Análisis de las oportunidades de trabajo y alianzas con instituciones públicas y privadas.
- › Análisis de los riesgos y acciones emprendidas con las comunidades de la zona de influencia.
- › Coordinación para el evento anual con proveedores.
- › Identificación de riesgos climáticos para el fortalecimiento de la estrategia climática de la empresa.





## RECONOCIMIENTOS

[No GRI Premios y reconocimientos]



**Puesto 17**  
en el Ranking Merco Empresas  
**Primer puesto**  
en el sector petróleo y gas



**Puesto 31**  
en el Ranking Merco Talento



**Distintivo**  
Empresa Socialmente Responsable  
de Perú 2021



**Mejores prácticas**  
RSE 2020



**Ganadores**  
de los XI Premios Corresponsables  
2020 de Iberoamérica



**Posición 14**  
entre las empresas  
más responsables  
del Ranking Merco Responsabilidad  
y Gobierno Corporativo.



**Reconocimiento**  
de la Bolsa de Valores de Lima y de  
EY Perú como una de las empresas  
líderes en el Perú en Buen Gobierno  
Corporativo.



**Reconocimiento**  
en iniciativa  
RAEEciclar Empresas que gestionan  
el consumo y manejo responsable  
de aparatos eléctricos y electrónicos,  
con el respaldo del MINAM.



**Ganadores**  
del Premio Desarrollo Sostenible  
2020 de la Sociedad Nacional de  
Minería, Petróleo y Energía, en la  
categoría de Gestión Social.



**Reconocimiento**  
por nuestro cálculo de la Huella  
de Carbono - MINAM

# Nuestra estrategia frente a la pandemia del COVID-19

En el contexto del COVID-19, implementamos medidas extraordinarias para seguir asegurando el mejor servicio a nuestros clientes. Hicimos cambios en nuestras propias instalaciones y operaciones, teniendo como prioridad proteger a las personas y mantener a nuestros colaboradores seguros, así como a nuestros clientes y otros grupos de interés.

## Trabajo remoto y soluciones tecnológicas

Una de las primeras acciones que impulsamos fue establecer en tiempo récord el trabajo remoto para más del 90% de nuestros colaboradores, lo que nos permitió cumplir con nuestro compromiso de brindarle el servicio de Gas Natural de manera continua a todas las familias.

Establecimos en tiempo récord el trabajo remoto para más del **90%** de nuestros colaboradores.



En este proceso de aprendizaje y adaptación ha sido vital escuchar a nuestros colaboradores, quienes, a través de diferentes encuestas y canales, nos han ayudado a seguir mejorando las medidas implementadas.

La introducción del trabajo remoto ha sido una prioridad y continuará hasta que el contexto nos permita asegurar que existen las condiciones para regresar al trabajo presencial.

Todos nuestros colaboradores adaptaron sus domicilios como espacios de trabajo y reiniciaron sus actividades con ayuda de herramientas digitales. Desde el área de Tecnología de Información se impulsaron diversas acciones con el objetivo de facilitar el trabajo de los colaboradores y garantizar la seguridad de la información:

**Fortalecimiento de las políticas de seguridad** en lo relacionado con el acceso a la red de Cálida de forma remota.

**Fortalecimiento de la ciberseguridad** a través de una campaña de concientización haciendo uso de videos, charlas y pruebas de Ingeniería Social.

**Aseguramiento de todos los equipos de cómputo** con antimalware ante la necesidad de conexión desde fuera de la compañía.

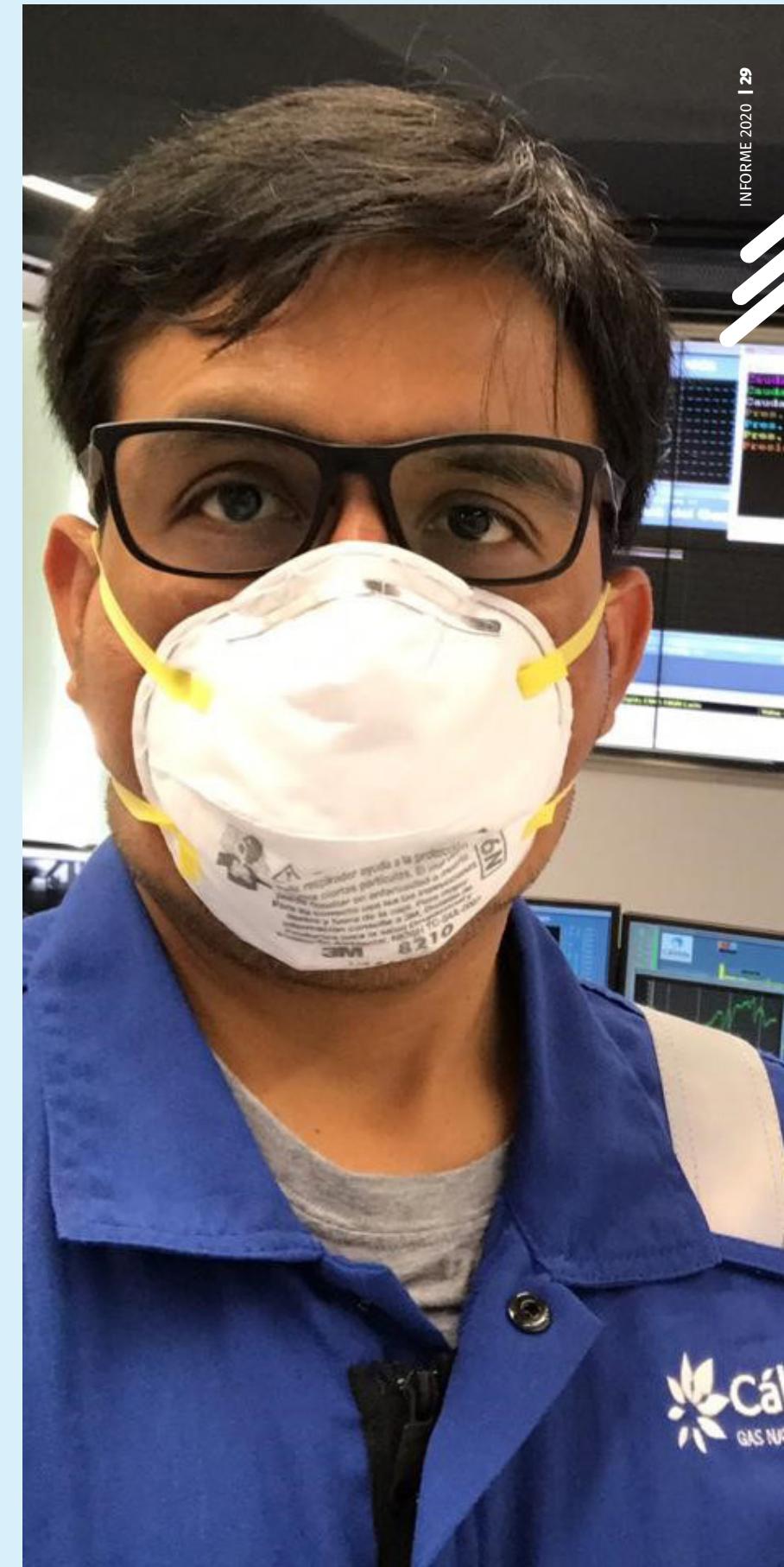
**Fortalecimiento del modo de conexión remoto** de todos los terceros que brindan soporte a la compañía.

**Implementación de la Ventanilla Virtual Cálida.**

**Implementación de la solución de VPN de modo seguro** con integración del Directorio Activo.

**Implementación de una solución de firma digital** con valor legal para Directores y Subgerentes.

Todas estas acciones se realizaron para mantener la continuidad del servicio público de Gas Natural que brindamos y que beneficia a miles de familias peruanas.



## Medidas de bioseguridad y distanciamiento social



**Nuestro compromiso es poner Primero la Vida de nuestros colaboradores y sus familias.**



**Estamos seguros de que juntos superaremos el desafío.**

Desde el inicio del estado de emergencia sanitaria, se desarrollaron campañas de prevención y capacitaciones sobre el COVID-19 dirigidas a nuestros colaboradores y enfocadas en el cuidado de la salud y la nueva forma de trabajar. Todas estas acciones estuvieron alineadas a nuestro Plan para la Vigilancia Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo.

Hemos elaborado e implementado rigurosos protocolos de distanciamiento social, seguridad e higiene física y respiratoria en todas nuestras sedes, entregando elementos de protección personal para aquellos colaboradores que continúan trabajando de forma presencial.

Por otro lado, activamos un programa de acompañamiento y vigilancia médica para los colaboradores considerados dentro de grupos de riesgo, aquellos que pudieran presentar síntomas respiratorios, o haber tenido contacto con alguna persona con COVID-19. Asimismo, impulsamos el programa de acompañamiento psicológico y emocional, que es tan importante en esta coyuntura.

Todas estas acciones fueron complementadas con la implementación de un sistema de sintomatología para el control de la condición médica de nuestros colaboradores.



**Maryorie Castillo**

Analista de industrias

“Para asegurar la protección de los colaboradores y continuar operando, Cálidda habilitó rápidamente el trabajo remoto, proveyendo las carpetas de trabajo, así como el equipamiento necesario (conexión a internet y laptops).

La empresa ha hecho constante seguimiento a nuestras condiciones de salud, realizando evaluaciones médicas ante la ligera sospecha de síntomas de COVID-19. La Dirección de Gestión de Personas se encargaba de coordinar las pruebas correspondientes en la misma vivienda, lo que benefició también a nuestras familias.

Todo ese cuidado me ha hecho sentir parte importante del equipo. Estoy contenta de pertenecer a una empresa que se preocupa por sus colaboradores y los pone en el centro de sus acciones.”



**Hugo Marin**

Supervisor de mantenimiento

“Desde el inicio de la emergencia, Cálidda nos brindó todas las facilidades para continuar trabajando de forma remota, asegurándose de que todos contemos con los implementos tecnológicos para el trabajo en casa. Luego, cuando algunos tuvimos que ir a trabajar de forma presencial, nos brindaron todas las medidas de bioseguridad correspondientes para que estuviéramos protegidos tanto en campo como en la oficina. Nos proveyeron de alcohol en gel, bolsas plásticas desechables para residuos, líquido de desinfección, mascarillas y guantes.

Considero que Cálidda ha tomado las decisiones acertadas para proteger a sus colaboradores en este contexto tan complicado. Esta es una característica de Cálidda, siempre se ha preocupado por sus colaboradores, incluso antes de la pandemia.”



# Gobernanza y gestión ética

Hemos creado un marco de autorregulación que refleja nuestro compromiso con promover prácticas transparentes. Este marco incorpora principios de obligatorio cumplimiento en materia de ética y de conducta, y establece lineamientos específicos para la prevención de los riesgos

de corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo y de protección de datos personales.

Nuestros valores corporativos brindan el marco ético para las relaciones con nuestros grupos de interés y el cumplimiento de nuestras responsabilidades.

Estos valores son los siguientes: [GRI 102-16]



## Equidad

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



## Integridad

Actuamos con firmeza, rectitud, honestidad y coherencia.



## Respeto

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



## Transparencia

Todas las acciones que emprendemos son comunicadas de forma objetiva, clara y verificable.



## Código de Ética

Nuestro Código de Ética establece y desarrolla las pautas de comportamiento y las reglas de actuación que tanto Cálidda como el Grupo Energía Bogotá, deben aplicar con sus grupos de interés

y en los mercados donde desarrollan los negocios.

El Código de Ética también presenta nuestra Política de Cero Tolerancia frente al Fraude y la Corrupción, aplicando el más alto nivel de normas profesionales y éticas en su forma de operar y hacer negocios.



## Capacitaciones en el Código de Ética

[GRI 205-2]

Al cierre de 2020, todos los colaboradores y socios empresariales (proveedores y contratistas) fueron capacitados en el Código de Ética. A continuación, detallamos los resultados alcanzados:

**87.8%**

Asistencia a  
capacitación

Cumplimiento Normativo y  
Protección de Datos Personales.

**93.1%**

Asistencia a capacitación

En Manual SIPLA y Entes de Control.

**91.8%**

Asistencia a capacitación

Canal Ético y Conflictos de Interés.

**84.3%**

Asistencia a capacitación

Sobre Código de Ética.

## Prevención de comportamientos contrarios a la ética e integridad

Contamos con dos herramientas para prevenir aquellos comportamientos contrarios a la ética e integridad:

### EL CÓDIGO DE ÉTICA PARA DENUNCIA DE IRREGULARIDADES Y CUMPLIMIENTO

Contamos con un Canal Ético, el cual es tercierizado, y puede ser utilizado por personal de Cálidda y por terceros para reportar cualquier incumplimiento al Código de Ética. [GRI 102-17]



## EL COMITÉ DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

El Comité de Ética y Cumplimiento garantiza la confidencialidad de los reportes recibidos, realiza investigaciones, determina e implementa acciones correctivas y preventivas, y brinda respuestas a las consultas recibidas. Del mismo modo, en Cáldida reforzamos la cultura de cumplimiento a través de las siguientes acciones:

### Inducción a nuevos colaboradores

- › El Código de Ética
- › La Política de Control Interno y Prevención del Fraude y la Corrupción
- › El Manual del Sistema Integrado de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- › La Política de Tratamiento de Datos Personales

### Despliegue de campañas de sensibilización a la Alta Gerencia y los colaboradores sobre nuestros lineamientos internos antes mencionados

- › En el 2020, gracias a todas las acciones emprendidas en torno al cumplimiento de nuestro Código de Ética, no registramos casos de corrupción, fraude contable, malversación de activos, lavado de activos, infracción a la propiedad intelectual u otros.



## **Relacionamiento institucional y regulación (Cumplimiento normativo y agenda regulatoria)**

### Gestión regulatoria proactiva

[GRI 419-1] y [No GRI Participación en la agenda regulatoria]

La distribución de Gas Natural mediante red de ductos es un servicio público regulado por el Estado peruano en materia comercial, operativa y tarifaria.

Las empresas que brindamos este servicio coordinamos con los organismos reguladores del sector: el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) —que establece el marco normativo— y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía

y Minería (OSINERGMIN), responsable de hacer cumplir dicha normativa y de establecer la tarifa del servicio.

Durante el 2020 se aprobaron las modificaciones al Plan Anual 2020, considerando la emergencia nacional y sanitaria. Esto nos permitió sincronizar las expectativas y recursos para garantizar la masificación del servicio de Gas Natural.

Adicionalmente, se concretó el uso de los recursos del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) y se aprobó el precio máximo para la instalación interna del suministro de Gas Natural para aquellos usuarios que participan en este programa del Estado.



# Gobierno Corporativo

[GRI 102-18]

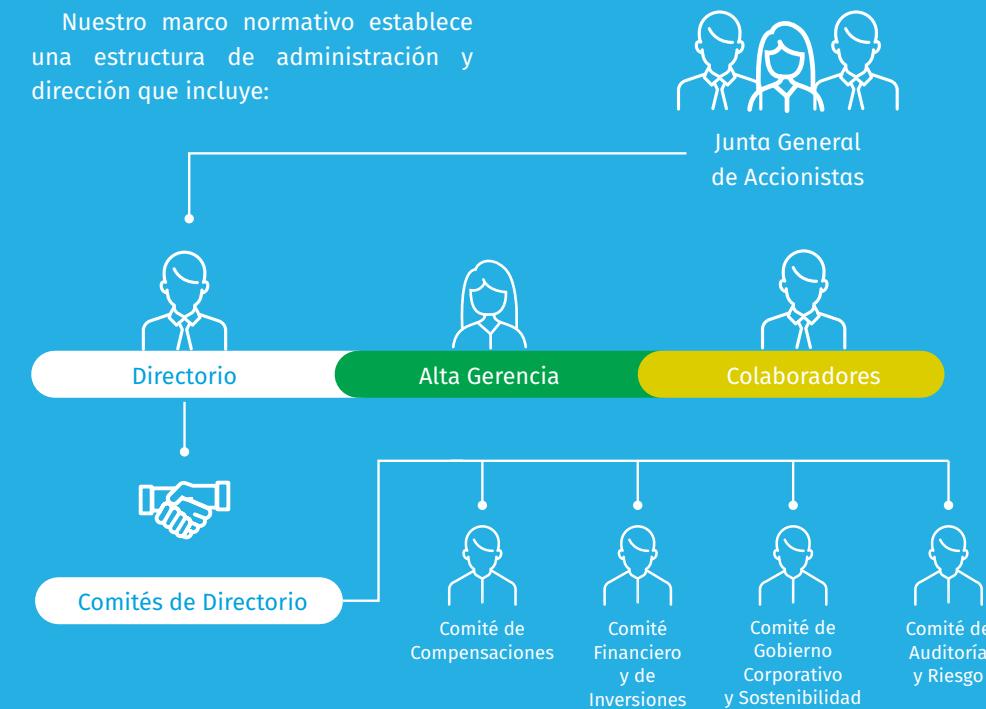
Estamos comprometidos con el fortalecimiento de nuestra gestión en materia de Gobierno Corporativo, acorde con los principios de transparencia y eficacia vinculados a las principales recomendaciones locales y estándares internacionales en la materia.

Nuestras buenas prácticas internas y protocolos han sido fundamentales para afrontar el difícil contexto de la pandemia, garantizando altos niveles de formalidad, transparencia, seguridad de la información y un adecuado marco para la toma de decisiones con la celeridad requerida por la coyuntura.



## Estructura de Gobierno Corporativo

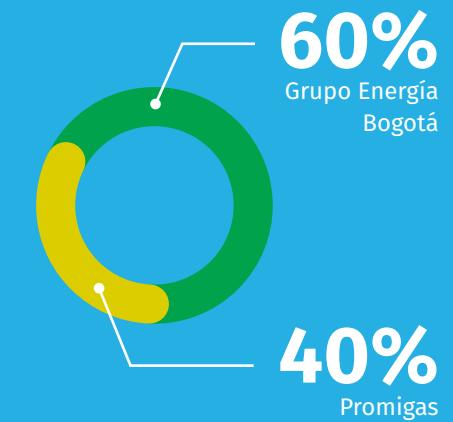
Nuestro marco normativo establece una estructura de administración y dirección que incluye:



## Nuestros Accionistas

Nuestros accionistas son el Grupo Energía Bogotá (con el 60% de participación sobre el total) y Promigas (40% de acciones). Ambos son conglomerados empresariales colombianos, referentes en el sector energético latinoamericano. A pesar de las dificultades que se presentaron en el contexto de la pandemia, nuestra Junta General de Accionistas se reunió en cuatro oportunidades, una ordinaria y tres extraordinarias, durante el año 2020, y abordó diferentes temas, muchos de ellos relacionados con la adecuada gestión de la crisis para asegurar la continuidad del negocio.

### Composición accionaria



## Nuestro Directorio

Nuestro Directorio es la máxima instancia de gobierno, conformada por siete directores con un alto nivel de conocimientos y experiencia en el sector

quienes son los encargados de orientar y revisar la estrategia de la compañía y adoptar las políticas de la sociedad en materia económica, social y ambiental.

El Directorio sesiona al menos una vez al mes y cuenta con dos directores independientes, lo cual constituye

el 28.6% de sus miembros, y con dos directoras mujeres que representan el 28,6% de la composición del Directorio.

Durante el 2020 se realizaron **14** reuniones de Directorio.



### Astrid Álvarez Hernández

Presidenta del Directorio hasta el mes de julio del 2020

#### DIRECTORA TITULAR

- › Ingeniera Civil por la Universidad Javeriana con especialización en Gestión Ambiental por la Universidad de los Andes y maestría en Relaciones Internacionales por la Universidad de Ohio.
- › Tiene una amplia experiencia en transformaciones de empresas de acueducto, energía y gas.
- › Desde el 2016 se desempeñó como presidente del Grupo Energía Bogotá, logrando resultados históricos e implementando un robusto Gobierno Corporativo, alcanzando el cumplimiento del 92% de las recomendaciones del código país de la OCDE.



### Juan Ricardo Ortega Lopez

Presidente del Directorio desde el 20 de julio de 2020 a la fecha

#### DIRECTOR TITULAR

- › Economista con especialización en Matemática por la Universidad de los Andes, con maestrías en Desarrollo Internacional y Economía, y en Economía Financiera y Matemática por la Universidad de Yale.
- › Tiene una amplia experiencia en el sector público de Colombia y una seria preocupación por la lucha contra la corrupción.
- › En los últimos años ha ocupado el puesto de coordinador general de la Alianza para la Prosperidad de los Países del Triángulo Norte en el BID, cuyo principal objetivo es fortalecer las instituciones de El Salvador, Guatemala y Honduras en la adopción de un crecimiento económico más integrado e inclusivo.



### Maria Lorena Gutierrez Botero

Presidenta de Corficolombiana

#### DIRECTORA TITULAR

- › PHD en Finanzas por la Universidad de Tulane en Estados Unidos, Ingeniero Industrial por la Universidad de los Andes y MBA por la misma universidad. Se ha desempeñado como decana de la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes y como asesora y consultora de varias empresas. Ha sido miembro de consejos directivos de organizaciones internacionales y universidades. Ocupó cargos públicos como Ministra de diferentes carteras del Gobierno de la República de Colombia desde el 2014 al 2018.



### Luis Ernesto Mejía Castro

DIRECTOR TITULAR - INDEPENDIENTE

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



### Andrés Baracaldo Sarmiento

Vicepresidente de Soluciones Energéticas Urbanas de GEB

#### DIRECTOR TITULAR

- › Economista por la Universidad de los Andes con un MBA y Especialización en Finanzas en el London Business School.
- › Comenzó su carrera como Analista en la Corporación Financiera del Valle (1997) y posteriormente en Investment Banking Services S.A (1998-1999). Asimismo, en la Corporación Financiera Colombiana se desempeñó como Director Ejecutivo de Banca de Inversión (2009-2011) y como Director de Inversiones (2011-2016). En el año 2016 se vinculó con Interconexión Eléctrica S.A., ISA como Vicepresidente de Crecimiento y Desarrollo de Negocios.



### Alfonso Bustamante Canny

Administrador de empresas por la Universidad de Boston en Massachusetts.

#### DIRECTOR TITULAR - INDEPENDIENTE

- › Empresario responsable de la empresa Corporación Financiera de Inversiones S.A. Ha sido Presidente del Comité de Energía y Vicepresidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, Vicepresidente del Directorio de Transportadora de Gas del Perú S.A., Director de Edegel S.A.A., Eléctrica Cabo Blanco S.A., entre otras empresas del Sector Energía.



### Eric Flesch Santoro

Presidente de Promigas

#### DIRECTOR TITULAR

- › Ingeniero Civil por la Universidad del Norte, con MBA en Finanzas y Mercadeo del West Coast University y con educación ejecutiva y de liderazgo de diferentes instituciones a nivel nacional e internacional.
- › Desde su posición como Presidente de Promigas, Flesch lidera el crecimiento y la consolidación de la compañía como una organización de reconocida trayectoria que agrupa a 17 compañías dedicadas al transporte y distribución de Gas Natural, Gas Natural licuado, distribución y comercialización de energía eléctrica, soluciones integradas para la industria y negocios de financiación no bancaria con presencia en Colombia y Perú.



### Felipe Castilla Canales

Vicepresidente Financiero de GEB

#### DIRECTOR TITULAR

- › Administrador de empresas por la Universidad de Boston en Massachusetts, empresario responsable de la empresa Corporación Financiera de Inversiones S.A. Ha sido Presidente del Comité de Energía y Vicepresidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, Vicepresidente del Directorio de Transportadora de Gas del Perú S.A., Director de Edegel S.A.A., Eléctrica Cabo Blanco S.A. entre otras empresas del Sector Energía.

# Alta Gerencia



**Alcides De La Espriella**  
Director de Hogar y Movilidad



**Luciana Caravedo**  
Directora de Sostenibilidad y Reputación



**Martín Mejía**  
Director General



**Martín Gutierrez**  
Director de Comercios y Grandes Clientes



**Maria Elena Blume**  
Directora de Asuntos Corporativos



**Edwin Vegas**  
Director de Operaciones



**Giancarlo Guardia**  
Director de Regulación y Legal



**Ricardo Jaramillo**  
Director de Abastecimiento y Servicios



**Mónica Aristizábal**  
Directora de Gestión de Personas



**Mario Caballero**  
Director de Finanzas

## Comités del Directorio

Los miembros del Directorio conforman comités especiales que se enfocan en el análisis de aspectos relevantes para el desempeño de la empresa. Nuestro Directorio cuenta con cuatro comités que sesionan de forma regular: Comité de Auditoría y Riesgos, Comité de Compensaciones, Comité

Financiero y de Inversiones, Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.

El año 2020, con el objetivo de tomar decisiones importantes para responder a la emergencia suscitada por la pandemia del COVID-19, todos los comités del Directorio han llevado a cabo reuniones extraordinarias.



### Comité de Auditoría y Riesgos

- › Conformado por tres directores, de los cuales al menos uno deberá ser experto en temas financieros.
- › Sesiona por lo menos tres veces al año.
- › Se enfoca en hacer cumplir el plan de auditoría interna, supervisa y evalúa el Sistema de Control Interno de la sociedad, vela por que la presentación de la información financiera se ajuste a lo señalado en la ley, y supervisa sobre la aplicación efectiva de la matriz de riesgos, entre otras tareas.



### Comité de Compensaciones

- › Conformado por tres directores, dos miembros titulares representantes de su accionista mayoritario y un miembro titular representante de su accionista minoritario.
- › Sesiona por lo menos tres veces al año.
- › Es el encargado de revisar y hacer recomendaciones sobre las políticas de personal y remuneración, el nombramiento del Director General y la estructura organizacional.



### Comité Financiero y de Inversiones

- › Conformado por tres directores, dos miembros titulares representantes de su accionista mayoritario y un miembro titular representante de su accionista minoritario.
- › Sesiona mensualmente
- › Es el responsable de hacer el seguimiento a la gestión financiera de la sociedad, así como el planeamiento a largo plazo de las finanzas de la compañía y el análisis de las oportunidades de nuevos negocios.



### Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad

- › Conformado por tres directores, de los cuales al menos uno debe ser independiente.
- › Sesiona por lo menos tres veces al año.
- › Está a cargo de apoyar la gestión de asuntos relativos a la implementación y mantenimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo en la compañía.

Cumplimos las normas de gobierno corporativo aplicadas por las instituciones gubernamentales, así como con las buenas prácticas voluntariamente adoptadas por nuestra empresa para garantizar en todo momento el trato justo y equitativo a nuestros accionistas, la transparencia hacia el mercado y el adecuado funcionamiento de nuestros órganos de administración, control y dirección.

#### Destacamos los siguientes avances durante este periodo:



- › Se cumplió al 100% con el plan de Gobierno Corporativo 2020.



- › Se corporativizaron los principales comités internos de la compañía.



- › El Comité de Gobierno Corporativo incorporó las funciones de sostenibilidad, pasando a denominarse "Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad".



- › En el 2020 continuamos con el fortalecimiento de nuestras reglas de gobierno corporativo. Estos esfuerzos nos valieron el reconocimiento de la Bolsa de Valores de Lima y de EY Perú como una de las empresas líderes en el Perú en Buen Gobierno Corporativo, por segundo año consecutivo.

# Gestión del riesgo

En Cálidda desarrollamos la Gestión Integral de Riesgos identificando, analizando, valorando y mitigando los riesgos que impactan el cumplimiento de nuestra estrategia de negocio, los proyectos, los procesos que emprendemos y todas nuestras operaciones.

Para ello, nos regimos por una Política de Riesgos sólida que define el conjunto de principios y directrices que tienen como fin administrar los riesgos que podrían afectar negativamente al logro de los objetivos y metas de la empresa, contribuyendo a dar mayor valor y sostenibilidad a largo plazo al negocio.

El Comité de Auditoría y Riesgo es el ente encargado de identificar, categorizar y monitorear los riesgos de la compañía mediante la metodología COSO<sup>1</sup>.

Este comité se reúne cuatro veces al año para revisar los reportes de riesgos de la empresa y sus operaciones para presentar informes detallados al Directorio, que es el órgano encargado de aprobar las metas y objetivos de la gestión de riesgos tomando en cuenta la naturaleza, tamaño y complejidad de nuestras operaciones y servicios.

La principal herramienta para trabajar en los riesgos de la compañía es la Matriz de Riesgos Estratégicos que incorpora los riesgos estratégicos identificados, sus controles e impactos en la compañía.

**El control de la Gestión de Riesgos cuenta con tres líneas de defensa:**

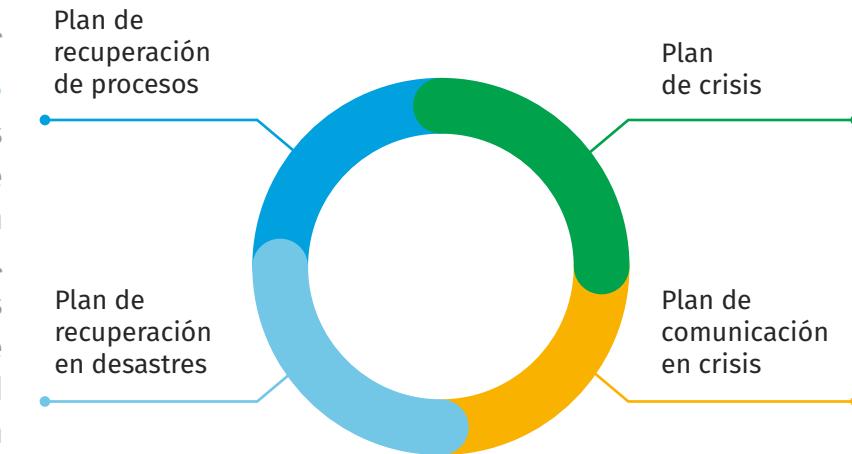


Riesgos, Sistema de Gestión Integrado y Tecnología de la Información.

<sup>1</sup>El COSO II es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización. Se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de estos.



Durante la emergencia, el **100%** de nuestros servicios se mantuvieron activos y el 100% de los procesos de expansión de red se recuperaron antes de tiempo.



En el marco de las acciones que impulsamos como respuesta a la emergencia, actualizamos el Plan de Continuidad de Negocios General de nuestra empresa, el cual pudo concluirse de manera satisfactoria al culminar el año.

El Comité de Auditoría y Riesgos actualiza en cada sesión, los riesgos identificados que podrían impactar a la compañía. La identificación temprana de los riesgos como práctica instaurada en la compañía ha permitido que la respuesta a la emergencia ocasionada por la pandemia del COVID-19 sea oportuna, garantizando la continuidad

del negocio e implementando medidas de bioseguridad antes que el gobierno solicitara su obligatoriedad.

El rápido reporte de la emergencia permitió que la empresa actualizara con antelación los planes de continuidad de negocio por áreas, tomando en cuenta las características de la emergencia.

A continuación, detallamos las principales acciones que hemos emprendido desde la Gestión del Riesgos a lo largo del año:



Reforzamos nuestra Gestión de Riesgos de Procesos, alineándola con los riesgos estratégicos.



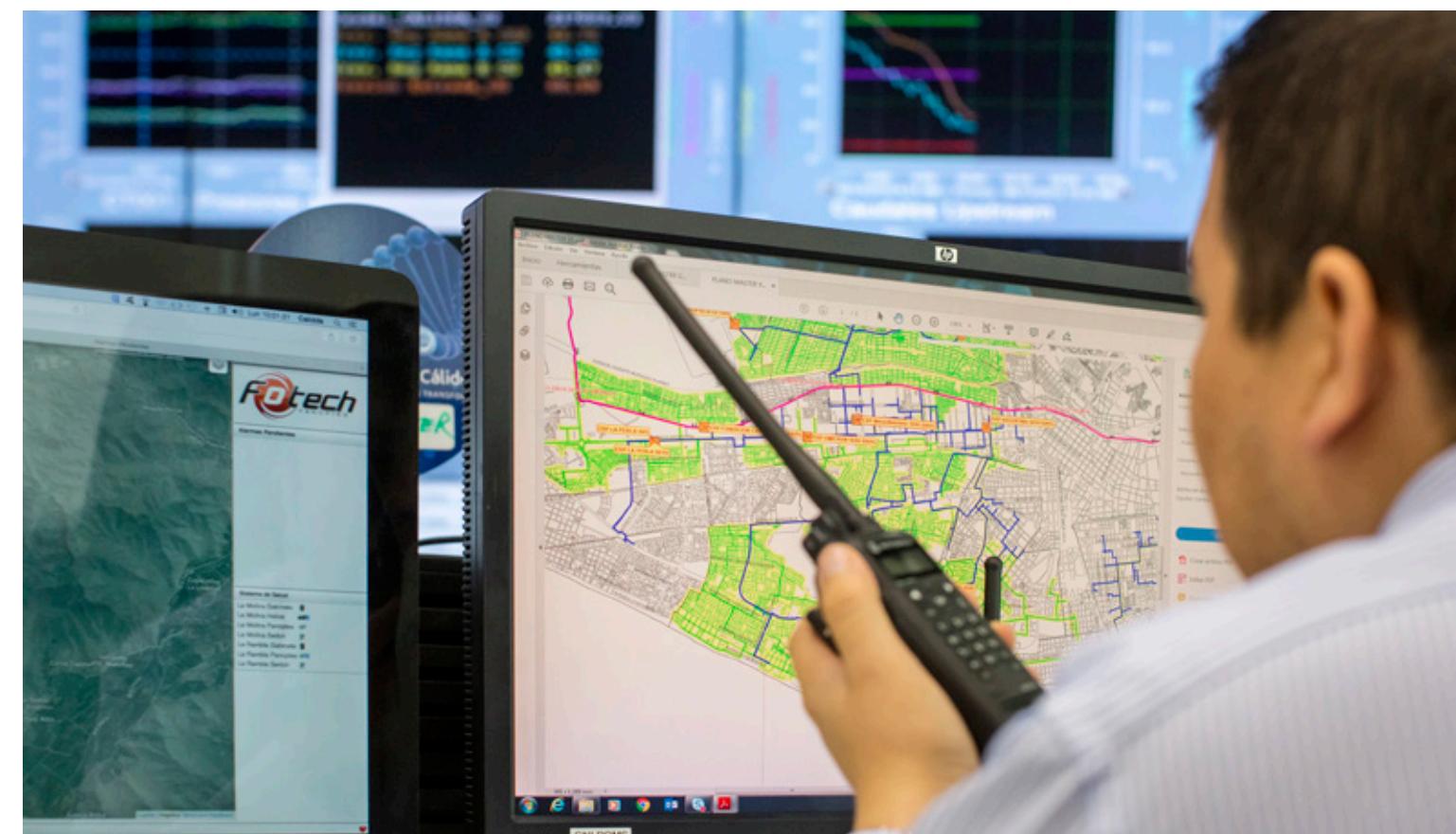
Logramos la digitalización de nuestros procesos de venta y relacionamiento con los clientes con el objetivo de mantener una comunicación fluida para continuar ofreciendo nuestro servicio en el contexto de la emergencia.

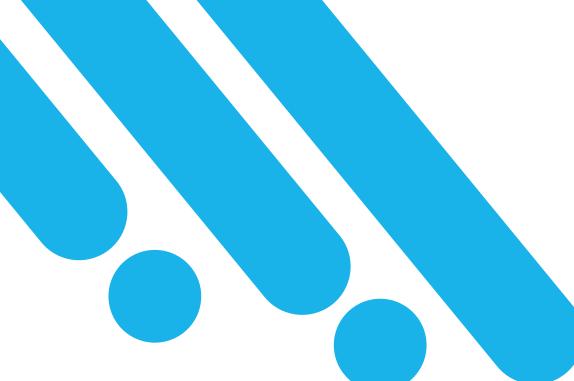


Estimamos el nivel de respuesta a riesgos materializados relacionados con ciberataque.



En el contexto de la emergencia logramos restablecer al 100% todos nuestros procesos, incluso se lograron exceder las metas de recuperación estimadas.





# Nuestra estrategia de sostenibilidad

- 52 Materialidad
- 74 Acción por el clima
- 82 Transformando nuestra ciudad
- 92 Generando conexiones



En Cálidda concebimos la sostenibilidad como un enfoque transversal, buscando generar valor económico, social y ambiental duradero entre nuestros grupos de interés. Nos centramos en el ser humano como eje fundamental de todas nuestras acciones, propiciando el desarrollo sostenible, sustentado en la ética y la transparencia de nuestra gestión.

Estamos convencidos de que la sostenibilidad de nuestro negocio se da gracias al esfuerzo que realizamos en minimizar nuestro impacto ambiental, contribuir al bienestar de las comunidades y nuestros colaboradores y, al mismo tiempo, generar valor para nuestros accionistas.

# Materialidad

La definición de nuestros temas materiales ha sido un proceso fundamental para integrar la sostenibilidad en el centro del negocio, proceso que mantenemos desde la publicación de nuestro primer reporte de sostenibilidad, ocho años atrás.

## Proceso de definición de materialidad

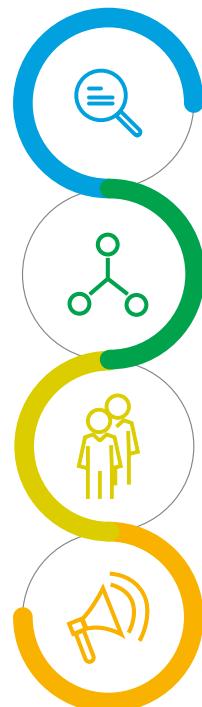
Durante el año 2020 hicimos un ejercicio de actualización de la materialidad, tomando como base el análisis realizado en 2019, el análisis de la información estratégica, los cambios que ha tenido la empresa y

las tendencias del sector en torno a la gestión de los aspectos económicos, sociales y ambiental.

Este proceso también incluyó la generación de espacios de diálogo para recopilar percepciones y un análisis desde las expectativas de los líderes de nuestra empresa, quienes también analizaron las expectativas de los principales grupos de interés.

## Etapas del análisis de materialidad

A continuación, detallamos las principales etapas del proceso de materialidad:



### ETAPA 1: ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Identificación inicial de los temas relevantes.

### ETAPA 2: BENCHMARKING DEL SECTOR

Benchmarking de empresas líderes del sector.

### ETAPA 3: ESPACIOS DE DIÁLOGOS

Validación y priorización de 13 temas materiales.

### ETAPA 4: MATERIALIDAD

Actualización de los 13 asuntos más relevantes para Cálidda.



## Temas materiales 2020

[GRI 102-44] [GRI 102-46] [GRI 102-47]

Como resultados del proceso de análisis de materialidad de nuestro negocio, y del proceso de diálogo se priorizaron 14 temas relevantes que se detallan a continuación:



**1**  
**CALIDAD DEL SERVICIO, ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

Brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, buscando su satisfacción.

Cobertura interna y externa



**2**  
**AMPLIACIÓN DE LA RED, NUEVOS NEGOCIOS Y SOLUCIONES PARA CLIENTES**

Impulsar el crecimiento de la red de abastecimiento, desarrollar nuevos negocios y soluciones para nuestros clientes.

Cobertura interna



**3**  
**REPUTACIÓN**

Mantener el sólido posicionamiento reputacional que ya tiene la empresa.

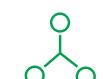
Cobertura externa



**4**  
**DESEMPEÑO FINANCIERO**

Impulsar el adecuado desarrollo de nuestro negocio para obtener los mejores resultados financieros.

Cobertura interna



**5**  
**PARTICIPACIÓN EN LA AGENDA REGULATORIA**

Participar activamente en la agenda regulatoria del sector.

Cobertura interna y externa



**6**  
**INTEGRIDAD**

Actuar de manera ética y fomentar una cultura de integridad.

Cobertura interna



**7**  
**SALUD Y SEGURIDAD**

Gestionar los riesgos e implementar una cultura de seguridad para prevenir incidentes y accidentes laborales.

Cobertura interna



**8**  
**CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

Sostener los procesos críticos del negocio a través de la estructuración de procedimientos e información, los cuales son desarrollados, compilados y mantenidos en preparación para su uso durante y después de una interrupción del negocio o desastre.

Cobertura interna



**9**  
**CADENA DE SUMINISTRO SOSTENIBLE**

Alinear la gestión ambiental y social de los proveedores y contratistas.

Cobertura interna



**10**  
**DESEMPEÑO AMBIENTAL**

Desarrollar nuestras actividades en el marco de una gestión ambiental responsable, identificando y controlando los aspectos ambientales significativos de nuestra operación.

Cobertura interna y externa



**11**  
**FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COLABORADORES**

Brindarles a nuestros colaboradores herramientas para que realicen un trabajo óptimo, conservar su bienestar y promover su desarrollo.

Cobertura interna



**12**  
**INNOVACIÓN (NO COMERCIAL)**

Responder a los cambios y buscar constantemente nuevas soluciones, más eficientes y útiles para nosotros y nuestros grupos de interés.

Cobertura interna y externa



**13**  
**RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL**

Generar relaciones de confianza con nuestros grupos de interés a través de un diálogo permanente que brinde mensajes honestos y transparentes.

Cobertura externa

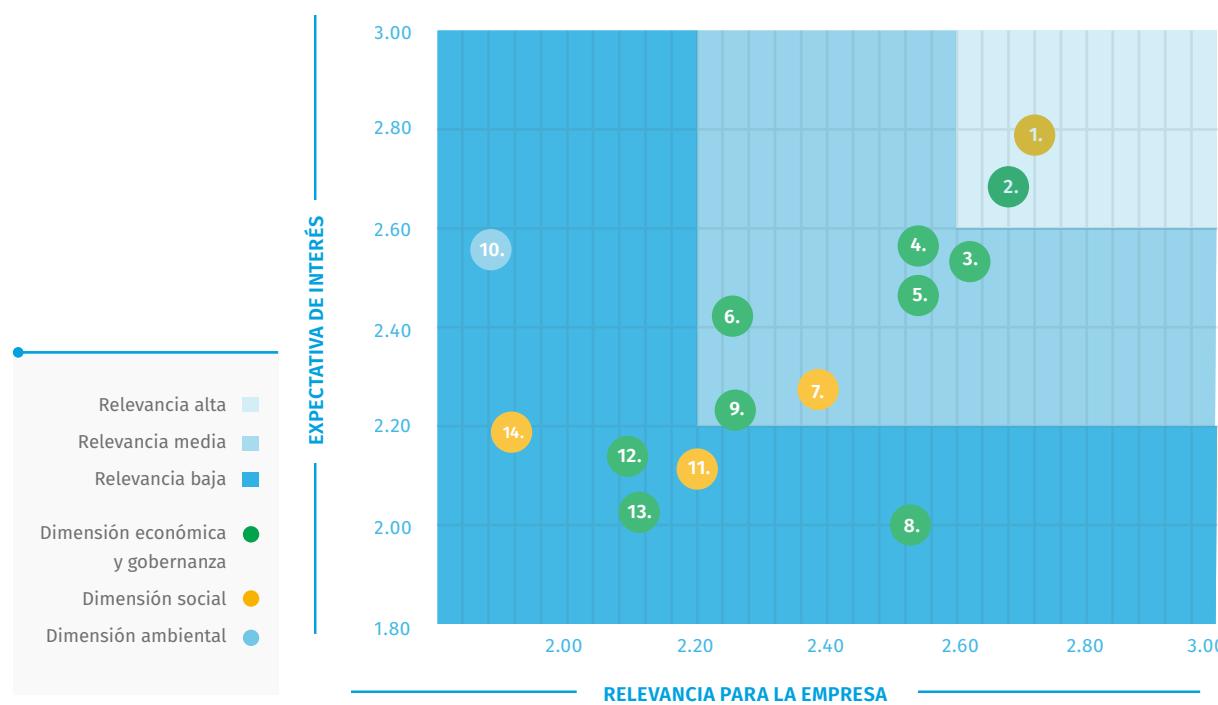


**14**  
**VALOR COMPARTIDO**

Relación con las comunidades e inversión en programas de desarrollo que satisfagan necesidades de las comunidades identificadas y generen valor a la empresa.

Cobertura externa

## Priorización de temas materiales



- 1. Calidad del servicio, atención y satisfacción de los clientes
- 2. Ampliación de la red, nuevos negocios y soluciones para clientes
- 3. Reputación
- 4. Desempeño financiero
- 5. Participación en la agenda regulatoria
- 6. Integridad
- 7. Salud y seguridad
- 8. Continuidad del negocio
- 9. Cadena de suministro sostenible
- 10. Desempeño ambiental
- 11. Formación y desarrollo de colaboradores
- 12. Innovación (no comercial)
- 13. Relacionamiento institucional
- 14. Valor compartido

## Diálogo con los grupos de interés

[GRI 102-40] [GRI 102-42]

### NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En Cálidda buscamos desarrollar un negocio sostenible generando relaciones de confianza con nuestros grupos de interés a través de un diálogo permanente que brinde mensajes honestos y transparentes. Resulta clave identificarlos, conocer sus expectativas e intereses y fortalecer nuestro relacionamiento con ellos.



## CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

[GRI 102-43]

El contexto de la pandemia del COVID-19 significó un cambio en la forma en la que nos comunicamos entre nosotros y con nuestro entorno. Nos esforzamos por mantener el relacionamiento con los grupos de interés poniendo en marcha diversos planes de acción que priorizaran nuevas formas de comunicarnos aprovechando la tecnología.

Ello nos permitió establecer prioridades y brindarles información transparente y oportuna.

A continuación, detallamos los temas de interés y la forma en que interactuamos con cada uno de nuestros grupos de interés:

| GRUPO DE INTERÉS  | TEMAS DE INTERÉS  | MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO   | PERIODICIDAD  |
|---|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Eficiencia y productividad</li> <li>&gt; Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>&gt; Ética y cumplimiento</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sesiones de sensibilización y reuniones periódicas de seguimiento sobre lineamientos sociales y ambientales</li> <li>&gt; Evaluación de proveedores</li> <li>&gt; Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Permanente</li> <li>&gt; Anual</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>&gt; Ética y cumplimiento</li> <li>&gt; Gestión del talento</li> <li>&gt; Eficiencia y productividad</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Espacios de comunicación presencial</li> <li>&gt; Medios de comunicación internos</li> <li>&gt; Redes sociales</li> </ul>   | > Permanente  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Posicionamiento de la industria</li> <li>&gt; Cambio climático</li> <li>&gt; Adaptación a las dinámicas del mercado</li> <li>&gt; Agenda regulatoria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mesas de trabajo conjunto</li> <li>&gt; Página web</li> <li>&gt; Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>   | > Anual   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ética y cumplimiento</li> <li>&gt; Adaptación a las dinámicas del mercado</li> <li>&gt; Eficiencia y productividad</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Asesoría y acompañamiento</li> <li>&gt; Líneas de servicio al cliente</li> <li>&gt; Reporte de sostenibilidad</li> <li>&gt; Encuestas de satisfacción y seguimiento de indicadores</li> <li>&gt; Centros de servicio al cliente</li> <li>&gt; Líneas de servicio al cliente</li> <li>&gt; Chatbot y WhatsApp</li> <li>&gt; Canales virtuales y de autoatención</li> <li>&gt; Reporte de Sostenibilidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Permanente</li> <li>&gt; Anual</li> </ul> |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ética y cumplimiento</li> <li>&gt; Cambio climático</li> <li>&gt; Posicionamiento de la industria</li> <li>&gt; Relacionamiento con comunidades</li> <li>&gt; Eficiencia y productividad</li> <li>&gt; Acciones frente al COVID-19</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Comunicación permanente</li> <li>&gt; Llamadas telefónicas</li> <li>&gt; Comunicados de prensa y otros recursos</li> <li>&gt; Correo</li> <li>&gt; Página web</li> <li>&gt; Redes sociales</li> </ul>  | > Permanente  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Acciones de relacionamiento con comunidades</li> <li>&gt; Gestión medioambiental</li> <li>&gt; Derechos humanos</li> <li>&gt; Cambio climático</li> <li>&gt; Acciones sociales</li> <li>&gt; Acciones frente al COVID-19</li> <li>&gt; Voluntariado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Plan de relacionamiento comunitario</li> <li>&gt; Reporte de sostenibilidad</li> <li>&gt; Medios digitales</li> <li>&gt; Redes sociales</li> </ul>   | > Permanente  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ética y cumplimiento</li> <li>&gt; Agenda regulatoria</li> <li>&gt; Acciones de relacionamiento comunitario</li> <li>&gt; Gestión ambiental</li> <li>&gt; Acciones frente al COVID-19</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Página web</li> <li>&gt; Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>  | > Permanente<br>Anual   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Eficiencia y productividad</li> <li>&gt; Ética y cumplimiento</li> <li>&gt; Cambio climático</li> <li>&gt; Gestión ambiental</li> <li>&gt; Acciones frente al COVID-19</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Reuniones personales</li> <li>&gt; Junta general de accionistas</li> <li>&gt; Reporte de Sostenibilidad</li> <li>&gt; Memoria anual</li> <li>&gt; Página web</li> <li>&gt; Comunicación directa a través del correo electrónico, línea directa, entre otros</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Permanente</li> <li>&gt; Anual</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Posicionamiento de la industria</li> <li>&gt; Agenda regulatoria</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Página web</li> <li>&gt; Mesas de trabajo conjunto</li> <li>&gt; Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Permanente</li> <li>&gt; Anual</li> </ul> |



## Nuestra contribución a los ODS

La masificación del Gas Natural permite optimizar la economía de las familias y de las empresas, al mismo que reemplaza a otros combustibles de mayor grado de contaminación. Con esta visión, hemos identificado que nuestras operaciones contribuyen directamente en nueve de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

| ODS   | META      | ¿CÓMO CONTRIBUIMOS?   | RESULTADOS 2020  |
|---|-----------|---|--|
|    | Meta 1.4. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante el Financiamiento No Bancario (FNB), el titular de la conexión de Gas Natural puede acceder a un crédito que le permite mejorar las condiciones de su hogar, a través de la compra de gasodomésticos, electrodomésticos o materiales de construcción.</li> <li>A través de los Comedores Cálidda, velamos por la seguridad alimentaria de las comunidades más vulnerables de nuestro país, facilitando su acceso a los beneficios del Gas Natural.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Al cierre del 2020, hemos otorgado 8255 créditos y hemos colocado más de USD 4 millones con el programa de Financiamiento No Bancario, en donde el 55% corresponde a la categoría de electrodomésticos, como refrigeradoras, lavadoras, secadoras y campanas.</li> <li>A la fecha, contamos con 854 Comedores Cálidda que han beneficiado a más de 72 000 personas en el año 2020.</li> </ul> |
|  | Meta 3.9. | <ul style="list-style-type: none"> <li>El uso del Gas Natural domiciliario no afecta la salud de las personas y por el contrario, contribuye a cuidar el ambiente. Asimismo, estamos comprometidos con impulsar diversas acciones para proteger la salud de todos los peruanos.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>En el contexto de la pandemia habilitamos el servicio en los 1096 departamentos de la Villa Panamericana, donde opera el Centro de Atención y Aislamiento Temporal para Pacientes con COVID-19, que beneficiaron a 3000 pacientes que albergó esta villa.</li> </ul>  |
|  | Meta 7.1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>El uso del Gas Natural permite que las familias y empresas que acceden a él puedan optimizar sus economías, al mismo tiempo que reducen su impacto en el ambiente.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>47 distritos conectados de Lima y Callao</li> <li>952 682 clientes</li> </ul>   |

| ODS  | META   | ¿CÓMO CONTRIBUIMOS?  | RESULTADOS 2020  |
|--|--|--|--|
| <b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b><br>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Meta 8.2.</li> <li>› Meta 8.3.</li> <li>› Meta 8.5.</li> <li>› Meta 8.6.</li> <li>› Meta 8.10.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Nos esforzamos por identificar y desarrollar el potencial de nuestros colaboradores, brindándoles las condiciones adecuadas para que puedan trabajar sin riesgos para su salud ni la de sus familias.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› 396 colaboradores en total</li> <li>› 27% son mujeres</li> <li>› 30.32 horas de capacitación por colaborador al año.</li> </ul>   |
| Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.    |  |  |  |
| <b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Meta 9.1.</li> <li>› Meta 9.2.</li> <li>› Meta 9.3.</li> <li>› Meta 9.4.</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Implementamos acciones innovadoras para poder optimizar nuestra eficiencia operativa en el contexto de la pandemia y así seguir brindando un servicio seguro y continuo</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Nuestra red de distribución alcanzó una longitud adicional de 972 km, logrando a diciembre contar con una red de distribución de 11 528 km.</li> </ul>  |
| Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.              |  |  |  |
| <b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b><br>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Meta 11.4.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Estamos comprometidos en promover la construcción de una ciudad sostenible para las futuras generaciones, al brindar un servicio seguro y accesible que mejora la calidad de aire y protege el patrimonio cultural de Lima y Callao.</li> <li>› En Lima y Callao impulsamos una alternativa sostenible a las opciones de movilidad tradicional que existen en nuestro país, brindando beneficios ambientales y económicos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› En el 2020 hemos recuperado 188 hallazgos arqueológicos, de los cuales tres son contextos funerarios y siete son vasijas.</li> <li>› Durante la emergencia sanitaria hemos puesto en valor el hallazgo de Wayaw: La Dama del Sauce.</li> <li>› En el 2020, 9158 vehículos empezaron a usar GNV consumiendo en promedio 40 693 506 metros cúbicos anuales, al acceder al GNV optimizan sus economías y reducen su impacto en el ambiente.</li> <li>› El año 2020 nos unimos al Desafío Kunan para impulsar la categoría Ciudades Sostenibles, la cual convoca emprendedores que se encuentran desarrollando iniciativas sociales y ambientales para contribuir a la generación de ciudades sostenibles.</li> </ul> |
| Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.                            |  |  |  |

| ODS   | META  | ¿CÓMO CONTRIBUIMOS?  | RESULTADOS 2020  |
|---|---|--|--|
| <b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b><br>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Meta 12.2.</li> <li>› Meta 12.4.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Lograr crecimiento económico y desarrollo sostenible, mediante un cambio en los métodos de producción y consumo de bienes y recursos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Contamos con una cultura de sostenibilidad interna sólida y con una cadena de valor que se gestiona bajo el enfoque de desarrollo sostenible.</li> <li>› En el 2020 contamos con 1152 proveedores.</li> <li>› Capacitamos a 11 proveedores estratégicos en el Programa de Negocios Competitivos para que desarrollen su Reporte de Sostenibilidad.</li> <li>› Realizamos la IV Reunión con Proveedores donde participaron más de 150 proveedores.</li> <li>› Nos aliados con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para implementar la metodología SCORE con dos de nuestros proveedores estratégicos.</li> </ul>                 |
| Lograr crecimiento económico y desarrollo sostenible, mediante un cambio en los métodos de producción y consumo de bienes y recursos  |   |  |  |
| <b>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</b><br>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Meta 13.1.</li> <li>› Meta 13.3.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Brindamos acceso a energía más limpia, cuyo uso contribuye a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Migrar al uso del Gas Natural, permite a nuestros clientes desarrollar sus actividades con una energía limpia, que contribuye a cuidar el ambiente.</li> <li>› 85 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> eq evitadas<sup>2</sup>.</li> <li>› 6.62 t de residuos reciclados.</li> <li>› Realizamos la adquisición de 1220 créditos de carbono del proyecto Kaniti-Alianza Forestal de AIDER para compensar nuestra huella de carbono.</li> <li>› Reducción del 19% de la Huella de Carbono, respecto al 2019.</li> </ul> |
| Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.   |   |  |  |
| <b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Meta 17.3.</li> <li>› Meta 17.17.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Generar alianzas para relacionamiento genuino y sumar a la expansión de Gas Natural en Lima y Callao.</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>› Realizamos alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas, para impulsar nuestros proyectos e iniciativas de sostenibilidad.</li> <li>› 40 192 personas beneficiadas con nuestros diversos proyectos sociales.</li> <li>› 12 alianzas implementadas.</li> </ul>   |
| Generar alianzas para relacionamiento genuino y sumar a la expansión de Gas Natural en Lima y Callao.                                 |   |  |  |

<sup>2</sup>Valor obtenido en base a supuestos que consideran en el escenario hipotético sólo centrales termoeléctricas como alternativa para la generación de energía eléctrica. (Informe sobre el Aporte del Gas Natural, Libélula - 2021).

# Valor compartido

[GRI 413-1]

Nuestra gestión social responde a los lineamientos establecidos en nuestra Política de Sostenibilidad, cuyo objetivo es operar con excelencia y generación de valor, en el marco de los Derechos Humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la confianza de nuestros grupos de interés.

En línea con dicha política, el relacionamiento con las comunidades de nuestro entorno se basa en el respeto a sus costumbres, tradiciones y valores; el respeto a los derechos humanos y la valoración y aprovechamiento de las oportunidades de los contextos locales.



## Relaciones comunitarias

Nos relacionamos con las comunidades de Lima y Callao, especialmente con las personas vecinas de las zonas donde hemos realizado o vamos a realizar los trabajos de extensión del sistema de distribución de Gas Natural. Interactuamos con juntas de vecinos y otras organizaciones sociales que pueden difundir los beneficios del Gas Natural para el bienestar de las personas.

Nuestros equipos y los de nuestros contratistas se rigen por guías de relacionamiento que norman sus acciones y procedimientos para identificar, prevenir, mitigar y controlar los impactos sociales que podrían generar nuestras actividades. Estos lineamientos nos permiten también fortalecer nuestras relaciones y contribuir así al desarrollo de las comunidades a las que llegamos, a partir de propuestas innovadoras de generación de valor compartido.

Como parte de la estrategia de relacionamiento con la comunidad,

establecemos mecanismos de diálogo constante con las juntas vecinales a fin de que, de forma conjunta con sus líderes, lleguemos con información de nuestra gestión y fortalezcamos los nexos de coordinación para mitigar los impactos propios de nuestras actividades.

Adicionalmente, proveemos material informativo y puntos de contacto a cada vecino del área de influencia de nuestros proyectos de expansión, visitando puerta por puerta y absolviendo cualquier duda o consulta que puedan tener sobre nuestras actividades.

Conversamos con los vecinos acerca de la ejecución de programas de desarrollo sostenible e inversión social en distintas comunidades de Lima y Callao. Buscamos que nuestro papel sea el de un articulador del desarrollo que cuente siempre con la participación de los actores locales.

Gracias a esta cercanía con la comunidad y los clientes, podemos desarrollar soluciones sociales y de negocio, que impactan directamente en la calidad de vida de las personas y fortalecen nuestro servicio.



A continuación, presentamos los hitos más importantes de la gestión de Relaciones Comunitarias:

## + del 85%

de cumplimiento de la Guía de Relaciones Comunitarias de nuestras contratistas (siendo el mínimo esperado, un 80%).

## + del 95%

de proyectos ejecutados, contemplados en el Plan Anual de Relaciones Comunitarias.

## + del 85%

### de compañías de bomberos de Lima

y Callao con presencia de redes de Gas Natural en sus dependencias cuentan con efectivos capacitados en la atención de emergencias de Gas Natural. Durante el 2020 capacitamos a 256 bomberos.

## Programas e Iniciativas Sociales frente al COVID-19

En el contexto de la emergencia suscitada por la pandemia del COVID-19, una de nuestras principales preocupaciones fue ayudar a las personas que más lo necesitaban.

Hemos desplegado nuestro apoyo a partir de proyectos e iniciativas sociales y adhirieron a otras iniciativas externas.

A continuación, detallamos nuestras acciones sociales en el contexto de la pandemia:

### Donación a Villa Panamericana

Donamos la habilitación al Gas Natural para los 1096 departamentos de la Villa Panamericana y construimos 11 puntos adicionales para cocinas, termas, secadoras, etc. Esta Villa albergó hasta 3000 pacientes afectados por el COVID -19.

### Apoyo desde la CONFIEP

A través de una contribución económica a la CONFIEP, ayudamos con la compra y donación al servicio de salud pública de 125 ventiladores mecánicos y 40 monitores. Esta donación contribuyó a mejorar la atención de muchas más personas que necesitaban atención inmediata.

### Kits de limpieza

Recaudamos más de 300 kits de limpieza, los cuales fueron entregados a los comedores populares del distrito de Villa El Salvador que se vieron afectados por la crisis sanitaria.

### #YoMeSumo

Nos unimos a la iniciativa #YoMeSumo, que tuvo como finalidad recaudar todo el dinero posible para ayudar a miles de familias que viven en pobreza y pobreza extrema y han visto afectada su situación económica por la pandemia.

## Compañías de Bomberos Voluntarios del Perú

Donamos para el albergue la conexión gratuita de Gas Natural a cinco Compañías de Bomberos Voluntarios: Villa El Salvador, San Martín de Porres, Los Olivos, La Victoria y El Agustino. Esta iniciativa beneficiará a 674 bomberos voluntarios.

## Casa de Todos Beneficiencia de Lima

Donamos la conexión gratuita a Gas Natural para el albergue temporal "Casa de todos" y la instalación de ocho puntos para gasodomésticos. Este albergue beneficia a 130 adultos mayores vulnerables.

## Asociación Bienaventuranzas

Donamos la extensión del servicio de Gas Natural a la Asociación Bienaventuranzas, con el fin de que siga dándole calidad de vida a las 243 personas en estado de abandono que la institución alberga.



## VOLUNTARIADO EN TIEMPOS DE CONFINAMIENTO

El programa de voluntariado corporativo "Voluntades Cálidas" ha movilizado a nuestros colaboradores en torno a diversas iniciativas de apoyo a la comunidad. Este año ante la coyuntura de la pandemia, nuestras iniciativas se realizaron por canales digitales y bajo la conformación de alianzas. Nos reinventamos uniéndonos a cadenas solidarias y brindando capacitaciones digitales para ayudar al fortalecimiento de pequeños negocios durante la crisis sanitaria.

### Cadena Solidaria

Gracias a la conciencia social de los colaboradores y a un aporte adicional de Cálidda, **donamos 3629 canastas** de víveres a la Asociación Bienaventuranzas, organización que hizo llegar dicha ayuda a 12 800 familias de la zona sur de Lima.

En el marco de esta iniciativa invitamos a nuestros colaboradores a que, con sus familiares y amigos, contribuyan con la compra de más **300 kits de higiene** para las líderesas de los comedores populares de Villa El Salvador, **impactando con esta acción a más de 7800 personas**.

### Guerrero Emprendedor

Nos sumamos a Guerrero Emprendedor de las Naciones Unidas, programa de formación que nació con el objetivo de dar acompañamiento y asistencia técnica a **nueve líderes** de comedores populares para enfrentar las consecuencias del COVID-19 de la mano de ocho voluntarios de Cálidda en un espacio virtual seguro.

### Reto Navideño Cálidda

Creamos el Reto Navideño Cálidda, un fondo concursable dirigido a todos los colaboradores de Cálidda, en el cual 40 voluntarios participaron y formaron nueve grupos de trabajo para diseñar proyectos que busquen solucionar de forma innovadora la problemática de los comedores populares de Lima en el contexto de la pandemia. En este trabajo de co-creación resultaron ganadoras cuatro iniciativas innovadoras y con alto potencial de impacto, las cuales recibieron capital semilla para implementar sus proyectos, que beneficiarán a 398 vecinos de cuatro distritos de Lima.



## Ayuda desde casa de TECHO

Nos sumamos a la campaña #AyudaDesdeCasa de TECHO- Perú con la compra y entrega de 4 toneladas de alimentos que fueron entregados por la institución a más de 200 familias.

# 21 168

**Personas beneficiadas**  
por las iniciativas de nuestro programa de voluntariado, Voluntades Cálidda.

# 424

**Colaboradores**  
participaron en nuestro programa de voluntariado, Voluntades Cálidda.

# 450

**horas de trabajo**  
voluntario de parte de nuestros colaboradores





## FRANKLIN SILVA

### Voluntario de Reto Navideño Cálidda

*“Mi equipo y yo ganamos el Reto navideño con la propuesta de implementar un cultivo hidropónico de verduras en los Comedores Cálidda, con el objetivo de que pudieran tener productos orgánicos y de alto valor nutricional.*

*Con este proyecto también teníamos como objetivo el apoyarlos económicamente e impulsar su autogestión, dado que con la llegada de la pandemia los comedores vieron más afectada su economía. Si bien siempre han tenido problemas para realizar su trabajo, la emergencia les trajo gastos adicionales que no estaban contemplados.*

*La puesta en marcha del proyecto fue todo un reto pues tuvimos que adecuarnos a la nueva normalidad. Inicialmente el levantamiento de la información y el contacto con los comedores fue totalmente virtual. Romper el hielo, generar confianza y llegar a las personas fue más difícil desde la virtualidad, pero lo logramos y pudimos ayudarlos en este duro momento.*

*El programa Comedores Cálidda impacta en muchas vidas. Me siento muy orgulloso de pertenecer a una empresa que tiene programas sociales tan motivadores y que está comprometida con el bien común”.*

Franklin y su equipo fueron ganadores del Reto Navideño Cálidda que eligió propuestas innovadoras, sostenibles y de alto impacto que pudieran ayudar a las personas más vulnerables de Lima y Callao. Ellos recibieron un capital semilla de S/ 1000 que les permitió implementar su proyecto.



# S/ 1000

**recibieron como  
capital semilla para la  
implementación de su  
proyecto.**

# Alianzas estratégicas

[GRI 102-12] [GRI 102-13]

Con el objetivo de impulsar el crecimiento económico y el desarrollo sostenible de nuestro país, generamos sinergias y alianzas estratégicas con nuestros grupos de interés y organizaciones públicas y privadas.

## Adhesiones



### PERÚ 2021

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



### PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

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



### OIT

En Cálidda promovemos las buenas prácticas para trabajar de manera sostenible en los tres ámbitos: económico, social y ambiental. En esta ocasión nos aliados con la OIT para implementar la metodología SCORE en dos proveedores estratégicos.



### SERVICIO DE ASESORÍA EMPRESARIAL (SAE) DE APOYO CONSULTORÍA

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



### DESAFÍO KUNAN

El Desafío Kunan es el premio más importante y de mayor exposición sobre emprendimiento social en el Perú. El año 2020 nos unimos al Desafío Kunan para impulsar la categoría Ciudades Sostenibles, la cual convoca emprendedores que se encuentran desarrollando iniciativas sociales y ambientales para contribuir a la generación de ciudades sostenibles.



### PLATAFORMA EMPRESAS QUE INSPIRAN

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



### ATU

Hemos firmado un convenio de cooperación interinstitucional con la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), con el objetivo de articular esfuerzos para que Lima y Callao cuenten con un transporte terrestre urbano de calidad, moderno, ambientalmente limpio y económicamente sustentable.



### ASOCIACIÓN DE BUENOS EMPLEADORES (ABE)

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



### GREAT PLACE TO WORK (GPTW)

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

### ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN (APD)

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

### ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN (APD)



### SOCIEDAD NACIONAL DE MINERÍA Y PERTROLEO

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



### COMEX

Principal gremio del país para la promoción del comercio exterior.



### SOCIEDAD PERUANA DE HIDROCARBUROS

Gremio que agrupa a empresas de la industria de petróleo y gas dedicadas a actividades de exploración, explotación, transporte y servicios.

# Acción por el clima

## Compromiso ambiental

**En Cálidda estamos comprometidos con la protección del ambiente, para asegurar el desarrollo sostenible de todos los peruanos**

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

Desarrollamos nuestras actividades en el marco de una gestión ambiental responsable, identificando y controlando los aspectos ambientales significativos de nuestra operación, cumpliendo con el marco legal aplicable y con otros compromisos que adoptemos voluntariamente en materia ambiental.

Estas buenas prácticas son replicadas —como parte de la cultura de sostenibilidad de Cálidda— en nuestros colaboradores, empresas contratistas, usuarios y otros grupos de interés. Asimismo, acorde con nuestras acciones ante el cambio climático, somos signatarios del Acuerdo de Acción de París (Paris Pledge for Action) – 2015, que afirma nuestro compromiso hacia el logro de un clima seguro y estable, a través de la masificación del Gas Natural en las ciudades de Lima y Callao.

[GRI 102-11]

Nuestro modelo de gestión está basado en los principios de:



**Precaución**



**Protección**



**Prevención**

de la contaminación ambiental y mitigación del Cambio Climático.

### Estrategia climática

El Gas Natural es el combustible más limpio del mercado, razón por la cual el servicio que brindamos tiene un fuerte impacto en la sostenibilidad de la ciudad y la vida de las personas. Partiendo de esta premisa, estamos comprometidos con aportar, a través de nuestros servicios, al uso masivo de fuentes de energía más amigables con el ambiente y con la mitigación del cambio climático.

Desde el 2019 hemos retomado la medición de nuestra huella de carbono sobre la base del estándar internacional ISO 14064, el protocolo de gases de efecto invernadero y las directrices para la elaboración de inventarios nacionales del Panel Gubernamental sobre Cambio Climático (IPCC). Esta medición nos permite conocer nuestros impactos y a la vez poder ajustar nuestra estrategia de trabajo.

#### Propiedades ecoamigables del Gas Natural



No necesita ser transformado para su uso.



No contiene azufre, plomo u otra partícula que afecte el aire.



Genera menos emisiones contaminantes.



Genera menos emisiones de gases de efecto invernadero, teniendo un menor aporte al cambio climático.

**Evitamos la emisión de 85 millones de TCO<sub>2</sub> eq**

**Disminuimos 19% de nuestra huella de carbono**



## Compensamos 8.3% de nuestra huella de carbono

En la línea con nuestra estrategia climática, nuestra contribución a la mitigación del cambio climático se sostiene en las siguientes acciones:



**En el 2020 realizamos la medición mensual de la generación de CO<sub>2</sub> eq por medio de la plataforma digital automática de la "Huella de Carbono Corporativo",** teniendo como año base el 2019. De esta forma mejoramos nuestros procesos de medición y reporte voluntario de huella de carbono, visibilizando las principales fuentes de emisión, obteniendo una Huella de Carbono de 14 695.38 TCO<sub>2</sub>eq.



### Obtuvimos el reconocimiento del MINAM

como la primera compañía de hidrocarburos en el reporte en la plataforma digital "Huella de Carbono Perú", lo que demostró nuestro compromiso climático.



### Reducción de las emisiones directas de CO<sub>2</sub> eq de la empresa:

Para el 2020, definimos como meta reducir 2% las emisiones de CO<sub>2</sub> eq, tomando como base las emisiones del 2019. Las mediciones realizadas para el año 2020 han arrojado **una reducción del 19% con relación al año base**, cabe enfatizar que parte de esta reducción está enmarcada a una situación anormal consecuencia de la pandemia del COVID-19.



### Compensación de nuestra huella de carbono:

En el 2020 realizamos la **adquisición de 1220 créditos de carbono del proyecto Nii Kaniti-Alianza Forestal de la Asociación para la investigación y desarrollo integral -AIDER, para certificar Carbono Neutro** a 54 vehículos de nuestra flota vehicular, nuestra página web y el traslado de nuestros colaboradores, correspondiente al 8.3% de nuestra huella.



### Emisiones evitadas gracias al cambio de la matriz energética

Un estudio realizado por Libélula Perú ha determinado que el ingreso del Gas Natural en Lima y Callao ha evitado la emisión de 85 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> eq.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>Valor obtenido en base a supuestos que consideran en el escenario hipotético sólo centrales termoeléctricas como alternativa para la generación de energía eléctrica. (Informe sobre el Aporte del Gas Natural, Libélula - 2021).



## RESPIRA LIMPIO, RESPIRA VIDA

El último estudio del observatorio "Lima Cómo Vamos" (2019) señala que el 59.1% de limeños se siente insatisfecho con la calidad del aire en Lima Metropolitana.

En el 2020 sumamos esfuerzos junto a Latina y Panamericana Televisión, para llevar a cabo la campaña "Respira limpio, respira vida", que busca concientizar a más peruanos sobre la contaminación del aire, sus principales causas y los efectos que causa en la salud.

El lanzamiento se realizó durante la mesa de diálogo "Calidad del Aire: un desafío para Lima rumbo al Bicentenario" y, durante cuatro semanas, a través de la señal de Latina y Panamericana, la campaña brindó contenidos y mensajes para visibilizar la situación de la calidad del aire en Lima, concientizar sobre el problema de contaminación y sus principales causas, como el transporte (parque automotor obsoleto). Asimismo, diariamente, y gracias al apoyo del SENAMHI, apareció un pronóstico de la calidad del aire en el programa "90 mediodía",

para que los televidentes identifiquen la contaminación como un problema real y cuantificable.

Asimismo, durante los meses de mayo y junio, lanzamos la segunda parte de esta campaña que busca brindar opciones de combustibles limpios como el GNV.



## EMISIONES FUGITIVAS

Nuestro Sistema de Gestión de Integridad de Infraestructura cuenta con un Plan de Prevención de Daños para gestionar el riesgo asociado a potenciales afectaciones, y un Plan de Contingencias para gestionar emergencias en el sistema de distribución de Gas Natural [GRI 103-2].



Disminución ligera de la cantidad de fugas con respecto al 2019, debido a que las obras no se paralizaron por completo.



Descenso considerable de la cantidad de clientes nuevos habilitados.

Para mayor información revisar la sección de métricas ambientales.

En el 2020 tuvimos los siguientes resultados, asociados a la coyuntura de emergencia:

## Ecoeficiencia operativa

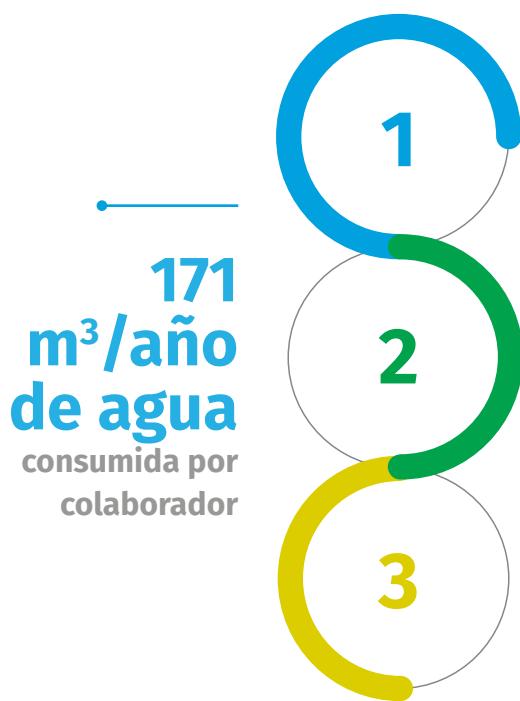
Buscamos constantemente la optimización en el uso de los recursos en nuestras operaciones con el objetivo de fortalecer la cultura ambiental de nuestros colaboradores. De la misma manera, la medición de nuestros

consumos de agua y energía son componentes importantes de los procesos de medición de huella de carbono y huella hídrica, por lo que impactan de manera directa en nuestro impacto en el clima y el ambiente.

## Huella hídrica

[GRI 303-1]

En Cálidda contamos con un programa de huella hídrica que se enfoca en:



Los resultados concluyeron que en el 2019, el agua consumida por colaborador, asciende a 4.98 m<sup>3</sup>/año, el cual resultaría en 171 m<sup>3</sup>/año si se incluye el agua consumida de forma indirecta.

## Eficiencia energética

Contamos con un programa de eficiencia energética que se enfoca en las siguientes acciones:



### Medición del consumo de energía eléctrica

que incluye la recopilación de información mensual de todas las áreas de la sede administrativa de San Borja, City Gates y Estaciones de Regulación de Presión. El año 2020 nuestro consumo total de energía fue de 203,785.89 GJ. Teniendo una reducción del consumo en un 33%.



### Elaboración de la línea base para formular la implementación de la norma ISO 50001

que implica la implementación de sistemas de gestión de la energía para los procesos del sistema de distribución de Gas Natural.

## Gestión de residuos sólidos

[GRI 306-1] [GRI 306-2]

A partir del estudio de Caracterización de Residuos Sólidos del 2019, en el 2020, nos trazamos como meta diseñar e implementar el Plan de Optimización y Manejo de Residuos Sólidos del Sistema de Distribución De Gas Natural, a fin de minimizar los impactos adversos sobre el ambiente, la salud de nuestros colaboradores y la población de nuestra área de influencia.

Desarrollamos una metodología que determina el nivel de segregación de residuos sólidos y evaluamos el desempeño de la gestión de residuos sólidos y su valorización de los residuos sólidos aprovechables.

Como resultado, logramos valorizar 6.62 toneladas de residuos sólidos aprovechables, de los cuales, 2.23 toneladas fueron residuos peligrosos aprovechables. Cumpliendo con lo establecido en nuestro Plan de Optimización y Manejo de Residuos Sólidos, priorizamos la valorización de los residuos por encima de la disposición final en confinamiento.

Disminuimos  
en un  
**33%**  
nuestro  
consumo de  
energía eléctrica

**6.62**  
toneladas de  
residuos sólidos  
aprovechables,  
de los cuales,

**2.23**  
toneladas  
fueron residuos  
peligrosos  
aprovechables.

**24 mil**  
horas de  
sensibilización  
ambiental

### PROGRAMA RECICLAR PARA AYUDAR

Somos parte del programa de reciclaje de ANIQUEM, que co-financia la rehabilitación integral de niños sobrevivientes de quemaduras a través de la gestión adecuada de residuos reciclables.

Cálidda dona sus residuos reciclables a ANIQUEM desde el año 2017 hasta la actualidad, contribuyendo así en el tratamiento de niños quemados. En el marco de este proyecto, en el 2020, formalizamos lazos con esta institución a través de la firma del convenio de reciclaje que establece el programa “Reciclar para Ayudar”, comprometiéndonos a reciclar y donar papel, cartón y plástico PET, RAEE y metales.

Durante el año 2020 **donamos 3471.5 kilogramos de residuos** que representan S/ 1735. Esta donación permitió que se le brinde un año de terapias físicas a dos pacientes y terapia psicológica a otro paciente, los tres sobrevivientes de quemaduras de segundo y tercer grado.

El impacto ambiental de esta acción ha sido:

**59**

Evitar la tala de 59 árboles

**8.68**

Ahorrar 8.68 m<sup>3</sup> de espacio  
en el relleno sanitario

**14 233**

Ahorrar kwh de energía

### Cumplimiento ambiental

Nuestro Manual de Manejo Ambiental establece los controles para el manejo de aspectos ambientales relacionados al cumplimiento de las obligaciones en materia ambiental. Por ende, este documento establece la metodología para identificar desviaciones del sistema de gestión durante el desarrollo de las actividades de la organización, esto incluye las desviaciones por asuntos de carácter legal.

También contamos con un Plan Integral de Gestión Ambiental, donde se describe la metodología para medir el desempeño de la organización en función de objetivos e indicadores de seguimiento y cumplimiento ambiental.

Al cierre del año 2020 no fueron emitidas sanciones por incumplimiento de normativa ambiental a nivel municipal. Sin embargo, existen seis procedimientos administrativos por presuntas infracciones, que se iniciaron en el año 2020. Es preciso señalar que estos procesos se encuentran en una etapa inicial, en la cual hemos presentado nuestros descargos a la autoridad municipal. Sin perjuicio de ello, nuestro equipo de trabajo viene implementando las acciones recomendadas por dichas autoridades.

Asimismo, al cierre del año 2020, contamos con dos procedimientos administrativos sancionadores iniciados por el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, por presuntos incumplimientos a la normativa ambiental. Hemos presentado nuestros correspondientes descargos y dichos procedimientos se encuentran en la etapa de evaluación por parte de la autoridad ambiental. No hay sanción impuesta en dichos procedimientos.



# Transformando nuestra ciudad

## Comedores Cálidda

Desde el año 2010, trabajamos con los comedores populares de las zonas de influencia conectándolos a la red de Gas Natural de manera gratuita.

En el contexto de la pandemia del COVID-19, nos adaptamos a la nueva normalidad y desde el frente comunitario

nos pusimos la camiseta para apoyar a las líderes de los comedores populares que no pararon con su labor de llevar alimentos a niños, jóvenes y adultos mayores que acuden a estos centros comunitarios. Actuamos en coordinación con las comunidades, aliados

estratégicos y voluntarios para asegurar la seguridad alimentaria de las familias de las zonas más vulnerables de Lima y Callao a través de varias actividades.

Al finalizar el año 2020, **conectamos a 854 comedores en 23 distritos de Lima y Callao**. Las mujeres líderes que sacan adelante estos comedores reciben charlas sobre nutrición, seguridad e higiene alimentaria, y capacitaciones en segregación de residuos sólidos.

Este año también hicimos la entrega de más 300 kits de higiene a lideresas de más de 90 comedores populares de Villa El Salvador, quienes se esforzaron por brindar alimentos a los más vulnerables de sus comunidades en el marco de la pandemia mundial. Con su ayuda hemos beneficiado a más de 7800 comensales que acuden a diario a los centros comunitarios de este distrito.

En paralelo, en el marco de nuestro convenio con TECHO, entregamos herramientas mínimas necesarias para asegurar el cumplimiento de las medidas de control de contagio y de higiene personal, la limpieza alimentaria y la separación física adecuada en siete comedores populares, beneficiando a más de 700 personas.

### GUERRERO EMPRENDEDOR

En el marco del programa Guerrero Emprendedor de Naciones Unidas, convocamos a más de 80 mujeres de comedores populares de Los Olivos, Independencia y Comas, a las que asesoramos y acompañamos en el proceso de adaptación de sus negocios a la nueva normalidad durante los meses de agosto y setiembre del 2020.

---

**Los Comedores Cálidda han beneficiado a más de 72 000 personas en el año 2020.**





## AUREA

Líder de comedor popular – Comas

*“La cuarentena nos afectó mucho, no teníamos dinero para poder continuar haciendo nuestro trabajo. La incertidumbre fue mucha. Por suerte, Cálidda nos brindó todas las facilidades para continuar contando con el Gas Natural y hemos podido alimentar a nuestra comunidad que tanto nos necesitaba. También nos ayudaron a implementar las medidas de prevención del contagio más adecuadas, así las personas que vienen a nuestro comedor pueden estar seguras y protegidas del COVID-19.*

*Cálidda siempre nos ha apoyado, nos han brindado capacitaciones sobre la buena nutrición, la seguridad y la higiene con la que debemos tratar nuestros alimentos. Eso nos ha servido mucho ahora. Todo su apoyo nos ha permitido continuar brindándole a nuestros vecinos un plato de comida y ayuda para ellos y sus familias”.*

Aurea es líder de un comedor popular del distrito de Comas. Durante la pandemia pudo seguir brindando alimento a las personas más vulnerables de su distrito gracias a que su servicio no se vio interrumpido.



## + de 80

**mujeres de comedores populares fueron asesoradas en el proceso de adaptación de sus negocios a la nueva normalidad.**

# Arqueología

A mediados del año 2018, nuestro equipo halló la tumba de una mujer que vivió hace más de 600 años en la quebrada del Lurigancho, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, el más poblado del Perú.

El entierro de esta mujer fue encontrado y excavado en la zona conocida como El Sauce, en coordinación con el Ministerio de Cultura y la comunidad, mientras se efectuaban labores de instalación de redes de Gas Natural.

Según los especialistas, la mujer bautizada como 'Wayaw, la Dama del Sauce', vivió en esta zona en tiempos del curacazgo de los Ruricanchos, cuando este se encontraba bajo el control administrativo del imperio Inca. Se estima que el cuerpo encontrado en la tumba excavada pertenecía a la de una mujer joven, quizás de unos veinte años. Una mujer con una altura promedio de 1.48 metros, una estatura alta para su época.

En el laboratorio de Cálidda, al intervenir el fardo, también se hallaron textiles, prendedores de plata y un brazalete de Spondylus. Estos objetos, poco comunes, demostrarían el prestigio de la persona enterrada. El arqueólogo del área de Patrimonio Arqueológico de Cálidda indicó que un pequeño bolso con ovillos de hilo confirmaría que la labor de esta dama era el tejido.

En Cálidda siempre hemos desarrollado diferentes estrategias para dar a conocer la historia presente de la evidencia arqueológica que encontramos debajo de las pistas y veredas de la ciudad, como parte del compromiso que tenemos con la comunidad. Hemos asumido el genuino propósito de cuidar lo nuestro y ponerlo en valor trabajando siempre con conciencia social.

## RECONSTRUCCIÓN DE SU ROSTRO

Tras el hallazgo de los restos, los investigadores de Cálidda reconstruyeron digitalmente en 3D el rostro de 'La dama del Sauce'. Mediante el uso de herramientas digitales e indicadores biométricos, nos hemos aproximado con gran certeza científica a cómo debió lucir la fisonomía de una mujer que falleció hace más de 600 años.

El hallazgo, así como los trabajos de excavación, análisis, investigación, y puesta en valor forman parte de la Política de Cálidda de Respeto y Protección del Patrimonio Cultural. A lo largo de sus labores, la empresa ha realizado una serie de hallazgos, los cuales han sido cuidadosamente excavados en coordinación con el Ministerio de Cultura.

Wayaw fue una mujer del pueblo y la rica información arqueológica que nos

brindan los hallazgos encontrados con su entierro, nos permite generar lazos con el pasado de la gente a pie y de los vecinos de San Juan de Lurigancho, de los limeños.

Uno de los objetivos que tenemos como compañía, es que la historia de estos hallazgos encontrados regrese a la comunidad, se conozca, difunda y valore. El trabajo conjunto y el involucramiento que ha tenido la municipalidad con el hallazgo es muy importante para la puesta en valor del patrimonio cultural.

Como parte de las acciones que hemos realizado para difundir este importante hallazgo, llevamos a cabo el webinar "La dama del Sauce: develamiento de rostro", realizado el 25 de noviembre, en donde se contó la historia de esta antigua pobladora del Valle de Lurigancho de la mano de los arqueólogos y científicos a cargo del descubrimiento.



# Financiamiento No Bancario

**8255**  
familias han  
accedido al  
Financiamiento  
No Bancario.

El Gas Natural es mucho más que una oportunidad para que los hogares cuenten con un combustible más económico: ofrece la posibilidad de aprovechar nuevos elementos que mejoran su calidad de vida de formas que antes no eran posibles.

En la actualidad, 70% de las personas que usan Gas Natural pertenecen a los sectores más vulnerables de Lima y Callao. Siendo coherentes con nuestro propósito de llevar progreso a las comunidades, hemos desarrollado el Crédito Cálidda, iniciativa sostenible que aporta valor y bienestar a las familias de bajos recursos.

El Crédito Cálidda es un crédito inclusivo, el cual tiene como propósito impulsar el progreso de nuestros usuarios con buen comportamiento de pago, una línea preaprobada de hasta S/ 4000 y de fácil acceso para financiar productos que mejoren su calidad de vida, de la mano con aliados de las marcas: LG, Samsung, Mabe, Sole, Aghaso, Aquamaxx y SGA, y de las tiendas: El Gallo más Gallo, Carsa, Marcimex y EFE.

Para muchos de nuestros usuarios, el no contar con un historial crediticio es una barrera que los limita para acceder a un préstamo o algún otro producto financiero. El programa de Financiamiento No Bancario de Cálidda permite a nuestros usuarios financiar electrodomésticos, televisores, muebles para la cocina, sala; incluso renovar colchones, almohadas, computadoras

o artículos de audio y video. El financiamiento se puede realizar hasta en 60 cuotas, plazo mayor al promedio del mercado bancarizado y con una tasa de interés (TCEA) de 32%, menor al promedio del mercado, lo que permite que muchas más personas puedan acceder a sus beneficios.

Del mismo modo, incluimos en el portafolio de tecnología, el financiamiento de computadoras y celulares, con el fin de que nuestros usuarios mantengan la conectividad, la cercanía a sus seres queridos, y puedan utilizarlo como herramientas para el teletrabajo o estudios, teniendo en cuenta el contexto de pandemia.

Al cierre del 2020, hemos otorgado 8255 créditos por más de USD 4 millones con el programa de Financiamiento No Bancario, en donde el 55% corresponde a la categoría de electrodomésticos, como refrigeradoras, lavadoras, secadoras y campanas. Además, el 24% corresponde a televisores.



## LORENZA UBILLUZ

Beneficiaria del Financiamiento  
No Bancario

*"Gracias al Financiamiento No Bancario de Cálidda adquirimos una lavadora de 13 kilos, la cual nos ha generado bastantes beneficios porque nosotros no contábamos con ese artefacto. El FNB nos cayó del cielo. La lavadora nos ayudó bastante para poder tener siempre ropa limpia en casa. Antes lavábamos a mano, era todo un esfuerzo e incluso nos resfriábamos. Ahora todo es distinto, podemos tener todo en orden y limpio. Ya no estamos horas y horas lavando, ni nos resfriamos. Gracias a la lavadora podemos reinvertir el tiempo y hacer otras cosas. Nos ha facilitado la vida".*

Debido a su edad, a la señora Lorenza Ubilluz le negaban un crédito para que pudiera adquirir el electrodoméstico que más le hacía falta: una lavadora. Sin embargo, un día le llegó una carta con buenas noticias: gracias a su puntualidad y buen comportamiento de pago, Cálidda le otorgaba una línea de crédito de S/ 2000 para financiar lo que necesitara para su hogar.



**S/ 2000**

Línea de crédito  
otorgado por Cálidda  
para financiar lo que  
necesitara.

## RETORNO DE LA INVERSIÓN SOCIAL

El análisis del “Retorno social de la inversión” (SROI por sus siglas en inglés) mide el valor de los beneficios sociales con relación a los costos incurridos para obtener dichos beneficios o impactos siendo un ratio que se establece como cociente entre el Valor Actual Neto de los Beneficios Sociales (VAN) y el Valor Actual Neto de la inversión.

Esta metodología se destaca porque dentro del valor que estima incorpora valores sociales y ambientales, componentes que a menudo se excluyen del análisis costo-beneficio de un proyecto. La utilidad de esta metodología está en la toma de decisiones basadas en la optimización de sus impactos sociales y medioambientales.

En Cálidda aplicamos el análisis SROI durante el 2020 para establecer la generación de valor social de nuestros programas:

### Comedores Cálidda

Conexión a Gas Natural a comedores comunitarios.

### Gestión Cultural

Promoción de la cultura e identidad histórica

### Voluntades Cáliddas

Acciones de voluntariado y provisión de kits de alimentación y/o salud.

### Financiamiento No Bancario

Alternativas financieras superiores al mercado.

### Educálidda

Capacitaciones y educación (nutrición, salud visual, gases invernadero).

Este análisis nos permitió valorar económicamente los impactos y beneficios asociados a nuestros programas y entender nuestro proceso de generación de valor, de modo que establecimos que por cada dólar invertido en iniciativas sociales se crea un valor social promedio en el entorno de **USD 1.96 dólares, que en el 2020 beneficiaron a 40 855 personas.**

## ÍNDICE DE PROGRESO SOCIAL

Con el objetivo de analizar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el nivel de desarrollo de nuestro país, desde Cálidda hemos iniciado un proceso de medición y difusión del progreso social de cinco distritos vulnerables en donde desarrollamos nuestras operaciones: Comas, San Juan de Lurigancho, San Juan de Miraflores, San Martín de Porres y Villa el Salvador.

La herramienta utilizada para la medición es el Índice de Progreso Social (IPS), que se constituye como el primer modelo de medición integral que hace una valoración del bienestar de las personas, de forma independiente y complementaria a las medidas económicas.

El IPS analiza el progreso social a través de tres dimensiones: Necesidades Humanas Básicas, Fundamentos de Bienestar y Oportunidades. Este análisis se realiza agrupando indicadores en 12 componentes: nutrición y salud, agua y saneamiento básico, vivienda, seguridad personal, acceso al conocimiento, acceso a información y comunicaciones, salud y bienestar, sostenibilidad ambiental, derechos personales, libertad personal y de elección, tolerancia e inclusión, acceso a educación superior. Los resultados se muestran en una escala que va del 0 al 100.

En esa línea, el Índice de Progreso Social de cinco distritos vulnerables de Lima medido por nuestra empresa y Centrum PUCP muestran que: Comas obtiene 53.0 puntos; San Juan de Miraflores, 52.7 puntos; San Martín de Porres, 51.7 puntos; San Juan de Lurigancho, 51.1 puntos; y Villa El Salvador, 44.7 puntos. Estos resultados son consistentes con los obtenidos en investigaciones similares a nivel nacional, en la que ninguna región o ciudad en el Perú logra un progreso social medio o alto (más de 65 puntos).

Las características de los distritos son similares entre sí, sin embargo, VES presenta un alto porcentaje de hogares sin acceso adecuado a agua potable y saneamiento; viviendas en malas condiciones, además de mayor percepción de violencia familiar y contra la mujer.

El estudio permitió diferenciar, dentro de cada distrito, el resultado del Índice de Progreso Social para los usuarios y no usuarios de Gas Cálidda, así como para los beneficiarios del programa de Financiamiento No Bancario y usuarios de los comedores populares que apoya Cálidda. En ese sentido, se comprobó que los usuarios de Gas Natural Cálidda tienen un mayor puntaje de progreso social con respecto a los otros grupos (54.7 puntos). Asimismo, los usuarios de productos financieros no bancarizados obtuvieron 53.8 puntos, seguido por los usuarios de comedores populares con 50.6 puntos y, finalmente, los no usuarios con 48.6 puntos.

## Índice de Progreso Social de cinco distritos vulnerables de Lima medido por nuestra empresa y Centrum PUCP:

**53.0** Pt.

COMAS

**52.7** Pt.

SAN JUAN DE MIRAFLORES

**51.7** Pt.

SAN MARTÍN DE PORRES

**51.1** Pt.

SAN JUAN DE LURIGANCHO

**44.7** Pt.

VILLA EL SALVADOR

# Generando conexiones

## Desempeño económico

[GRI 102-45] [GRI 201-1]

El contexto actual y las restricciones impuestas por el Estado han impactado al valor económico que generamos durante el 2020. No obstante, si bien los ingresos operacionales fueron 20.4% menores respecto al año previo, al cierre de año se percibía una recuperación completa de todos los sectores y actividades de la compañía, con excepción del sector GNV, el cual ha sido afectado por cambios en los patrones de consumo. Asimismo, estos impactos temporales fueron mitigados parcialmente gracias a: la rápida reanudación de actividades luego del periodo de cuarentena; una gestión financiera austera en gastos discrecionales y facilidades de pago otorgadas a nuestros clientes.

### 93 365

nuevas conexiones, superpasando la meta

### 709 millones

de pies cúbicos en volumen facturado por día

#### Continuidad del negocio

En el marco de la pandemia y con el objetivo de asegurar la continuidad del negocio e incrementar la confiabilidad de la operación remota, pusimos en funcionamiento la Sala de Control Chilca 1, nuestro segundo centro de contingencia operacional de respaldo.

Además, activamos el Plan Operacional de Contingencias, a fin de asegurar la cobertura de los puestos críticos mediante la incorporación de personal de contingencia.

#### Expansión de la red

[No GRI Ampliación de la red]

En el 2020 construimos 972 km. de redes de polietileno, contribuyendo al desarrollo de los distritos de Breña, Chorrillos, Carabayllo, Pachacámac, La Victoria, Chaclacayo, Ventanilla, Puente Piedra, La Perla, San Martín de Porres, Villa El Salvador, Independencia, Villa María del Triunfo y Santa Anita. En el 2021 se tiene previsto tender más de 1500 nuevos kilómetros.

#### Desempeño superior y rentabilidad

A pesar de las adversidades y las restricciones, en el año 2020 logramos el gran hito de llegar al millón de conexiones.

Este hito se dio en el hospital Alberto L. Barton Thompson, con lo cual estamos orgullosos de contribuir al mejor desempeño del sector y a la reactivación de la economía.

Al cierre del 2020, logramos 93 365 nuevas conexiones, lo cual nos permitió cerrar el año con 1 046 067 clientes.

Cabe destacar que, de esta cifra de conexiones del año, 92 022 corresponden a usuarios residenciales, quienes ahora gozan de los beneficios del Gas Natural.

#### FINANCIAMIENTO DEL IDB INVEST

Durante el año logramos negociar y firmar un acuerdo de préstamo con un organismo multilateral: el IDB Invest. Este contrato de financiamiento fue por USD 100 millones, y tiene por objetivo financiar el plan de inversiones de la compañía. Este hito ratifica la confianza local e internacional en el desempeño superior de la compañía, el cual es también avalado por las más importantes clasificadoras de riesgo, quienes mantuvieron la calificación crediticia de Cálida a pesar de las adversidades.

Si desea ver el detalle del valor económico, revisar el capítulo de métricas “Tabla de Estado de situación financiera”.

[El hito del millón de conexiones en el hospital Alberto L. Barton Thompson.](#)



# Ciudades

## Calidad del servicio

[No GRI Calidad del servicio y atención a los clientes] [No GRI Satisfacción de los clientes]

Estamos comprometidos con garantizar un servicio oportuno, confiable y seguro, que cumpla con las necesidades y expectativas de nuestros clientes; y que nos permita brindar soluciones que generen valor agregado. Internamente, nos enfocamos en fortalecer la cultura de servicio en nuestros colaboradores para garantizar el respeto, integridad, solidaridad y excelencia.

**1 046 067**

clientes fueron atendidos durante el 2020

## Enfoque en el cliente

Dentro de nuestra cultura de trabajo, la satisfacción de nuestros clientes es fundamental, por ello medimos anualmente el NPS (Net Promoter Score) como indicador de experiencia de clientes y mejoramos nuestros servicios con base en la retroalimentación recibida.

En el 2020 realizamos la medición del NPS y los resultados por segmento fueron:



Frente a estos resultados, generamos procesos de mejora en nuestro servicio, de cara a incrementar su satisfacción.

Del mismo modo, fomentamos una relación cercana y comunicación constante y directa con nuestros clientes a través de los siguientes canales de atención:



Centros de Servicio al Cliente (seis sedes) y un punto de atención (Cañete).



Línea telefónica de servicio al cliente (Aló Cálida).



Línea dedicada a la atención de emergencias (1808).



Canales virtuales (página web, oficina virtual y un correo electrónico para la recepción de reclamos).

Por otro lado, es nuestra prioridad hacer el debido seguimiento a cualquier reclamo que surja. En el 2020, los principales reclamos que atendimos de acuerdo con el tipo de entidad a las que estuvieron dirigidos fueron los siguientes:

#### Reclamos ante OSINERGMIN e INDECOPI

[No GRI Soluciones innovadoras para clientes]

| RECLAMOS   | CONSUMO ELEVADO | GESTIÓN DE DEUDAS Y OTROS POR FACTURACIÓN | DEMORA EN HABILITACIÓN | LECTURA ERRÓNEA | DEMORA EN RECONEXIÓN |
|------------|-----------------|---|------------------------|-----------------|----------------------|
| OSINERGMIN | 2678            | 2032                                      | 718                    | 11 136          | 443                  |
| INDECOPI   | 551             | 191                                       | 199                    | 92              | 177                  |

Durante el año 2020 emprendimos diversas acciones para enfrentar los retos de restricción de relacionamiento con nuestros clientes ocasionados por la emergencia del COVID-19. A continuación, detallamos las principales acciones:



#### Canales virtuales y de autoatención:

Una de las principales acciones fue el desarrollo de canales virtuales para la atención y autoatención de nuestros clientes. En dichos canales pueden gestionar pagos, descargar recibos digitales, registrar la lectura de sus medidores, realizar pagos desde billeteras electrónicas, entre otros.



#### Se implementó un Chatbot y WhatsApp:

En esta línea, también se implementaron un Chatbot y WhatsApp de atención permanente al cliente para la realización de consultas virtuales relacionadas con el servicio.



#### Nuevos centros de servicio al cliente:

Con el objetivo de fortalecer la cobertura y reducir los tiempos de espera de los clientes, implementamos dos nuevos centros de servicio al cliente. Estos fueron implementados tomando en cuenta todos los protocolos de bioseguridad y cantidad de aforo permitido, para salvaguardar la salud de nuestros clientes y colaboradores. El primer centro de atención fue inaugurado en Comas, donde se atenderá potencialmente a 190 000 usuarios de los distritos de Comas, Carabayllo, Puente Piedra, Ventanilla, Mi Perú y Ancón. Asimismo, se aperturó un segundo centro de atención en San Juan de Lurigancho, donde se atenderá a 260 000 usuarios de los distritos de San Juan de Lurigancho, El Agustino, Ate, y Santa Anita.



#### Fraccionamiento sin intereses:

Adoptamos una serie de medidas para apoyar a nuestros clientes durante la pandemia, una de ellas fue ir más allá de lo solicitado por el gobierno y fraccionar los recibos del 100% de los hogares, sin importar su consumo, en 24 meses y sin intereses. El fraccionamiento fue automático y no se necesitó solicitarlo. Además, para la tranquilidad de nuestros clientes, ellos pudieron realizar la autolectura de su medidor, ya que por las restricciones del gobierno no se pudo realizar la toma de lectura de manera presencial. La autolectura brindó a los clientes la tranquilidad de que el cobro del servicio sea el correcto.

# Cadena de suministro sostenible

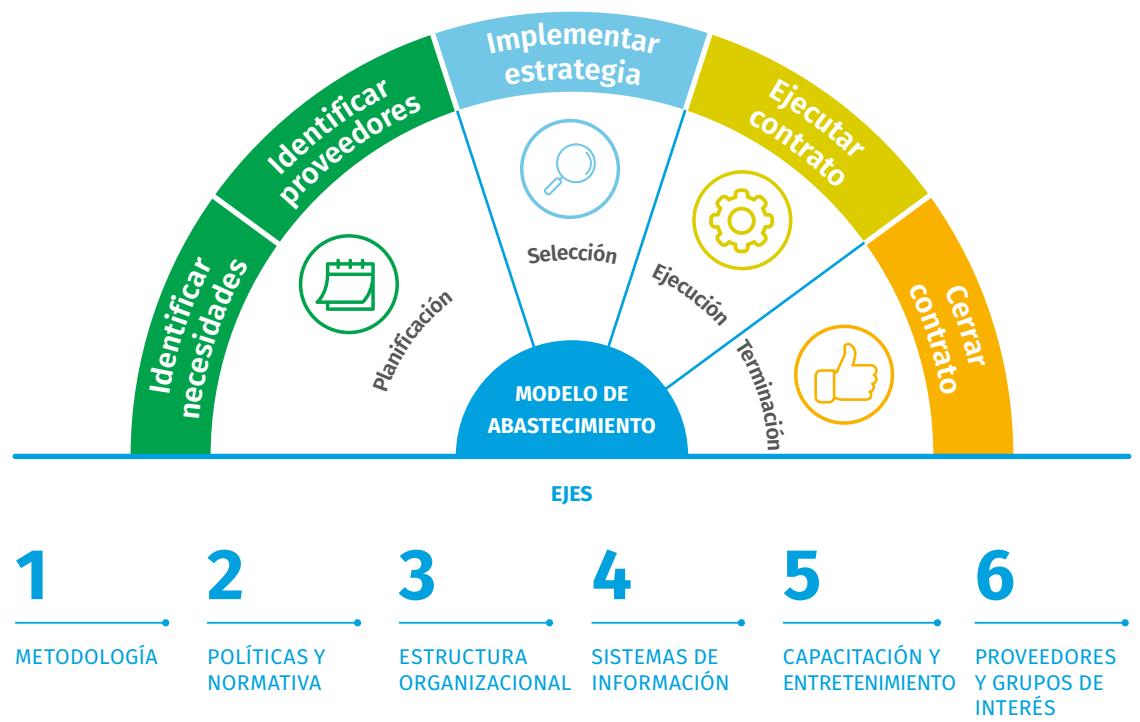
[GRI 102-9] [GRI 102-10]

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

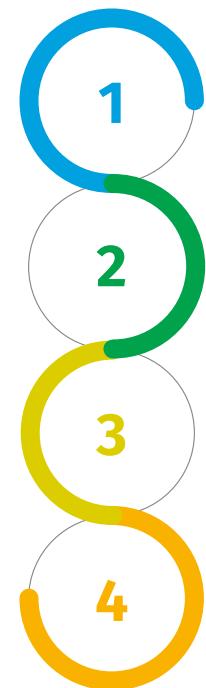
operar con calidad, oportunidad, competitividad, ética y transparencia.

## Modelo de gestión de abastecimiento

Nuestra gestión de abastecimiento se encuentra alienada al modelo propuesto por nuestra casa matriz, el Grupo Energía Bogotá.



Contamos con normas, procedimientos e instancias que regulan los procesos de nuestro Modelo de Abastecimiento, tales como:



Manual de Contratación

Manual de Interventoría

Instructivo de evaluación de desempeño de proveedores-contratistas

Política de Control Interno y Prevención del Fraude y la Corrupción, entre otros lineamientos.

Asimismo, nuestro Comité de Gerencia cuenta con un Comité de Contratación Operativo y otro Ejecutivo, que nos permite hacer seguimiento a todas las acciones que se realizan en relación con las prácticas de abastecimiento de la empresa.

Nuestra área de abastecimiento está siempre presente en el despliegue de actividades de nuestros contratistas y proveedores. Por ejemplo, luego de la selección de un contratista o proveedor, designamos un interventor que hace seguimiento a la ejecución del contrato suscrito entre nuestra empresa y el tercero. En esta etapa controlamos los aspectos administrativos, técnicos, financieros, legales y de desarrollo sostenible del contrato.

Medimos la gestión de abastecimiento mediante los siguientes indicadores:



Ahorro



Tiempo de atención de solicitudes de pedido



Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio



Quiebre de stock

## Criterio ambientales, sociales y de gobernanza en la selección de proveedores

[GRI 308-1] [GRI 414-1]

Dentro de nuestro modelo de gestión del abastecimiento, incluimos criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo para la selección

de nuestros proveedores y contratistas. Implementamos esta selección de la siguiente manera:



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



## IV Reunión con Proveedores

Como parte de nuestras buenas prácticas de abastecimiento responsable y relacionamiento con proveedores, en el año 2020 realizamos nuestra IV Reunión con Proveedores, un espacio de diálogo para estrechar lazos con empresas que suman al desarrollo del país.

En este evento que contó con la participación de más de 150 proveedores, presentamos el Plan Anual de Compras, reforzamos los lineamientos de ética y transparencia y reconocemos la excelencia en el servicio, calidad y desempeño en salud y seguridad en el trabajo, a través de la premiación de proveedores.

Asimismo, durante la reunión anual de cumplimiento de objetivos, se reconoció a la contratista Construrredes por su alto índice de cumplimiento de los lineamientos ambientales y a la contratista SyE por ser la contratista con mejor desempeño en el cumplimiento anual de los procesos de la Guía de Relaciones Comunitarias, alcanzando un 90.13%.

## Programa SCORE de la OIT

En Cálidda promovemos las buenas prácticas para trabajar de manera sostenible en los tres ámbitos: económico, social y ambiental. En esa línea y con el objetivo de promover la sostenibilidad en nuestra cadena de valor, en el 2020 nos aliamos con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para implementar la metodología del Programa SCORE en dos de nuestros proveedores estratégicos.

Este programa viene brindando capacitaciones y asistencia técnica a pequeñas y medianas empresas (PYMEs) para que mejoren sus procedimientos y sean más competitivos, responsables y sostenibles, enfatizando la sostenibilidad como una ventaja competitiva y que les permitirá acceder a nuevos mercados.

## Programa Negocios Competitivos

[No GRI Programa de negocios competitivos del GRI]

Promovemos buenas prácticas en materia de sostenibilidad entre nuestros proveedores, con el objetivo de apoyar su desarrollo y competitividad. Es por ello que impulsamos un proyecto destinado a mejorar las prácticas de diversos proveedores a través de la elaboración de sus Reportes de Sostenibilidad basados en la metodología Global Reporting Initiative (GRI), la más usada a nivel mundial.

El Programa Negocios Competitivos se llevó a cabo con 11 de nuestros proveedores estratégicos, que representan el 80% de nuestro gasto. Los proveedores fueron invitados a tres talleres en los que se les brindó 8 horas de capacitación, además de asesoría continua para la elaboración

de su reporte de sostenibilidad y propiciar su desarrollo como proveedores más competitivos, poniendo la sostenibilidad como ventaja competitiva que les permita acceder a nuevos mercados.

En el marco de nuestro rol de generar relaciones de confianza de manera sostenible con nuestros grupos de interés, consideramos que este programa es muy importante a fin de que los proveedores puedan consolidarse como empresas sostenibles en el mediano y largo plazo.

Si bien el año 2020 fue un periodo de trabajo atípico, desde nuestra área de abastecimiento continuamos realizando grandes esfuerzos para seguir impulsando buenas prácticas dentro de nuestra cadena de suministro junto a nuestros proveedores y contratistas. Entre los hechos y actividades más relevantes del 2020 en materia de abastecimiento tenemos:



**Ejecución del 85% del Plan Anual de Compras y Contrataciones 2020**  
planeado en USD 740 millones.



**Realización de 4 subastas electrónicas**  
para el suministro de materiales con reducción de costos de hasta el 35%.



**Implementación del modelo de tercerización**  
en la atención de los centros de servicio al cliente, logrando eficiencias operativas y económicas.



**Negociación de la inclusión de cláusulas y tarifas COVID**  
en los principales contratos de Cálidda. Para ello se realizó un monitoreo continuo de los costos de bioseguridad con lo cual logramos reducir las tarifas y el costo de las pruebas rápidas hasta en un 60%.

## Innovación

[No GRI Negocios no regulados e innovación]  
[No GRI Innovación]

El Auto Dedicado cuenta con una autonomía de hasta **240 km** por tanqueada



La innovación nos permite fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes actuales y diversificar y enriquecer nuestro portafolio de productos y servicios en el mercado energético. De esta forma, contribuimos con el crecimiento económico, la sostenibilidad y el desarrollo integral de nuestros clientes y nuestro entorno.

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

## Movilidad sostenible

Con el objetivo de brindar soluciones sostenibles al mercado automotor de nuestro país y brindar al usuario mayor comodidad y ahorro económico, desde la Subgerencia de Movilidad hemos desarrollado un Auto Dedicado que contiene tecnología 100% dedicada al GNV, y que además, cumple con la normativa de seguridad y de regulación vigente.

Este vehículo entró en operación a finales del 2020 y solo utiliza GNV para movilizarse, generando ahorros de más del 60% frente a la gasolina. Además, el Auto Dedicado cuenta con una autonomía de hasta 240 km por tanqueada; asimismo, al no contar con el equipamiento para el funcionamiento a gasolina, posee más espacio en el baúl donde antes se posicionaba el balón de gas. Por otro lado, el Auto Dedicado cuenta con el punto de carga de combustible por el lado regular (lado izquierdo) y el nivel de combustible se puede ver directamente en el tablero.

Esta iniciativa se presenta como una alternativa a las opciones de movilidad tradicional que existen en nuestro país, brindando beneficios medioambientales y económicos.

Del mismo modo, en la línea con nuestro compromiso de descarbonizar la matriz energética del sector automotriz de nuestro país, durante el 2020, 9158 vehículos empezaron a usar GNV (entre livianos y pesados); así mismo, el promedio de consumo mensual del mercado estuvo cerca a los 40.7 millones de m<sup>3</sup>. En comparación a otros años, esta cifra se redujo como consecuencia de las restricciones de movilización debido a la pandemia. Desde el año 2005, en el cual introdujimos al mercado esta nueva alternativa de transporte sostenible, se han convertido más de 298 036 vehículos que se abastecen en las más de 277 estaciones de servicio de GNV en Lima y el Callao.  
[No GRI Beneficios del Gas Natural]

## Nuevos productos y servicios para clientes industriales

[GRI 102-2]

Para el sector de industria y comercio hemos ofrecido los servicios de instalación de redes internas para el aprovechamiento del Gas Natural en sus locales, así como el de mantenimiento para los equipos correspondientes. Este servicio nos permite asegurar el buen funcionamiento de nuestro servicio y brindar seguridad a nuestros clientes.

Otra línea de trabajo que brindamos a nuestros clientes industriales es el diseño de proyectos para el cambio de matriz energética.

**El Gas Natural**  
genera valor a las industrias por su eficiencia energética.



# Colaboradores

[GRI 102-8]

Estamos convencidos de que nuestro talento humano nos permitió adaptarnos a los retos y cambios que nos impuso el contexto de la pandemia del COVID-19 y es el principal artífice de los logros que tenemos como compañía.

El contexto de pandemia nos obligó a adaptarnos rápidamente y tomar decisiones en escenarios de gran incertidumbre desde el primer día en el que el gobierno peruano declaró el estado de emergencia.

Nuestra primera acción estuvo dirigida a cuidar la salud de nuestros colaboradores, implementando en el menor tiempo posible el trabajo remoto para más del 90% de nuestra fuerza laboral.

Esto nos ha significado un gran desafío, del cual aún seguimos aprendiendo y

mejorando para que nuestro equipo, a pesar de la distancia, pueda desarrollar sus actividades con normalidad y sigan sintiéndose parte del equipo Cálidda.

También continuamos impulsando diversas iniciativas que nos permitan brindarle a nuestro equipo una oferta de valor competitiva en diferentes frentes, como pertenecer a una empresa de alto prestigio y con un ambiente en el cual pueden desarrollarse, crecer y aportar lo mejor de sí desde su diversidad y sus capacidades.

## Atributos culturales

Alineamos nuestra gestión con los atributos culturales del Grupo Energía Bogotá.

### ATRIBUTOS CULTURALES GRUPO ENERGÍA BOGOTÁ



#### PRIMERO LA VIDA

Seguridad y salud en el trabajo



#### CONCIENCIA SOCIAL

Mujer y equidad de género  
Cero accidentes



#### DESEMPEÑO SUPERIOR

Talento y personas  
Desarrollo de capacidades

Cumplimiento de objetivos  
Excelencia y altos estándares



## Composición laboral

[GRI 102-7] [GRI 401-1]

Cerramos el 2020 con 396 colaboradores: 289 hombres y 107 mujeres. El 94.9% de nuestro equipo cuenta con contratos a plazo indeterminado. Por otro lado, los colaboradores de nuestros contratistas que realizan tareas de expansión de la red, conexiones y mantenimiento sumaron 5300 personas.

### COLABORADORES CLASIFICADOS POR CATEGORÍA LABORAL Y POR GÉNERO



### COLABORADORES POR RANGO DE EDAD Y GÉNERO



## SOMOS CÁLIDDA ENERGÍA CON PROPÓSITO

El Proyecto de Evolución Cultural es clave en el proceso de alineación a la estrategia de Cálidda, y nuestra gente es protagonista en dicha transformación. Es por ello que el proyecto, en sus 3 fases, utilizó metodologías ágiles y de co-creación con el fin de garantizar

el involucramiento de colaboradores de todos los niveles de la organización, quienes a través de encuestas (100% de colaboradores encuestados), entrevistas y talleres (cerca de 50 colaboradores intervieron), y votaciones (42% de colaboradores eligieron el nombre del proyecto), participaron en la construcción de la cultura deseada.

### El proyecto contó con tres fases



#### FASE 1: ENTENDIMIENTO

- › Diagnóstico (entrevistas, focus, encuestas)
- › Journey Maps y mapas de empatía
- › Se estudiaron más de 9 documentos y proyectos relacionados



#### FASE 2: DISEÑO Y CO-CREACIÓN

- › 4 Talleres de co-creación
- › 2 Talleres con la alta dirección
- › 48 colaboradores participantes en focus y entrevistas

#### FASE 3: DIFUSIÓN

- › Conformación de una red de 16 voceros de cultura Somos Cálidda

La conclusión de la primera fase del proyecto fue que el equipo de Cálidda siente gran orgullo, está muy comprometido con los propósitos de la organización y se siente a gusto con el ambiente laboral. En esta fase también identificamos oportunidades para fortalecer nuestra cultura e incrementar nuestra capacidad para competir hoy y en el futuro.

La segunda fase de este proyecto consistió en el diseño y co-creación de nuestros atributos culturales, los comportamientos esperados, los ritos y las prácticas con los que buscamos evidenciar los principios y el actuar de nuestros líderes y colaboradores. En ese sentido, añadimos los atributos "Pasión por el Cliente" y "Hacemos lo Correcto", buscando

promover la empatía con nuestros clientes internos y externos, y el entendimiento de sus necesidades y expectativas para poderlos atender de la mejor manera, actuando siempre con integridad y transparencia.

Finalmente, en la tercera fase, establecimos el Grupo "Voceros Somos Cálidda #EnergíaConPropósito", una hoja de ruta en la que se priorizaron 24 proyectos que se ejecutarán entre el 2021 y el 2024, con el fin de afinar y fortalecer nuestra cultura.

En el año 2021 priorizaremos las siguientes acciones: la implementación de nuestra inducción, el desarrollo de nuestra identidad cultural y la integración de los comportamientos esperados a los principales sistemas de gestión de personas.

## Agenda con Empatía

En el año 2020 también impulsamos "Agenda con Empatía", una campaña de concientización sobre la importancia del balance vida-trabajo en el contexto de la pandemia.

El mes de abril llevamos a cabo una encuesta con el objetivo de identificar los diversos aspectos e inquietudes que tenían nuestros colaboradores como parte de los cambios y consecuencias que la pandemia generó en la compañía y en la forma de trabajo. En respuesta a esas inquietudes, la compañía desplegó la campaña Agenda con Empatía, que tuvo como objetivo concientizar a líderes y colaboradores sobre la importancia de promover el equilibrio entre la vida personal y laboral, en especial en un contexto donde, para muchos, las responsabilidades del hogar y familia se incrementaron, tomando en cuenta que el trabajo remoto exige un proceso de adaptación y los horarios se desdibujan.

Esta campaña incluyó charlas al Comité de Gerencia y a todos los colaboradores, charlas motivacionales, un plan de comunicación con mensajes de refuerzo, relanzamiento del horario flexible, uso de cuponera de tiempo libre y ampliación del soporte psicológico para colaboradores que estén pasando por situaciones difíciles.

## Índice de compromiso

[No GRI Clima laboral]

Todos nuestros esfuerzos se han visto reflejados en la medición del Índice de Compromiso de nuestros colaboradores, en el Great Place to Work, donde obtuvimos 87.7 puntos, creciendo cerca de 5 puntos respecto al 2019. Estos resultados evidencian el enorme esfuerzo de líderes y colaboradores, sobre todo en circunstancias tan extraordinarias como la pandemia.

Este índice mide el desempeño de la organización en 5 aspectos:

- › Mi trabajo tiene un significado especial para mí.
- › Mi participación aquí es importante.
- › Participo de un grupo que da la "milla extra".
- › Quiero trabajar aquí por mucho tiempo.
- › Siento orgullo por trabajar aquí.

Sin duda, este es uno de los logros más importantes que alcanzamos y el reflejo de la puesta en marcha de distintas estrategias lideradas por el equipo de Dirección de Gestión de Personas.

Durante el año 2020 se emprendieron muchas acciones para velar por la salud de nuestros colaboradores y sus familias; asimismo, se pusieron en marcha actividades que se tenían fijadas en los planes de trabajo del año.



A continuación, algunas de las acciones e hitos más importantes del 2020:

### ADELANTAMOS EL PROYECTO DE EVOLUCIÓN CULTURAL

- › Diagnóstico al 100%
- › 5 atributos y 17 comportamientos.
- › Incrementamos nuestra capacidad de cambio de 1.10 a 2.20 bajo la metodología Prosci.

### AVANZAMOS EN NUESTRA FORMALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES

- › Diseñamos y valoramos el 98% de los puestos.
- › Llevamos a cabo nuestro estudio salarial.
- › Definimos nuestra estructura y política salarial, y adelantamos nuestro plan de cierre de brechas.
- › Implementamos el Comité de Administración Salarial, como instancia de toma de decisiones relativas a temas salariales y de estructura.

### OBTUVIMOS EL PUESTO 31 EN EL RANKING MERCO TALENTO

Escalando 16 posiciones respecto al año pasado.

### LOGRAMOS LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO REMOTO Y DE ATENCIÓN COVID-19 AL 100%

- › 58% de colaboradores atendidos a través del plan de vigilancia médica y el 45% asistidos para un regreso seguro al trabajo presencial.
- › Tuvimos un índice de positividad covid-19 del 40%, por debajo de los índices de Perú y de Lima.
- › Crecimos 1.4 puntos en nuestro IAL GPTW (Indicador de Ambiente Laboral), pasando de 82.6 en el 2019, a 84 en el 2020. Así mismo, obtuvimos Muy Satisfactorio en el Índice de Nuevo Mundo de GPTW.

### VALORAMOS EL POTENCIAL DE TODOS NUESTROS COLABORADORES, DE LA MANO DE KORN FERRY Y EL INSTITUTO THUOPER

- › Impartimos más de 4500 horas de capacitación en habilidades técnicas ASME.
- › Digitalizamos nuestra formación e impulsamos una red de cerca de 60 formadores internos, quienes junto con la Dirección de Gestión de Personas y algunos aliados, realizaron más de 12 000 horas de capacitación.

## Acuerdos de negociación colectiva

[GRI 102-41]

En Cálidda cumplimos con la normativa sociolaboral a cabalidad, por eso velamos por la continuidad y el fortalecimiento de los sindicatos de nuestros colaboradores.

En el año 2020, el 5% de nuestro personal directo está agremiado en el Sindicato Unitario de Trabajadores de la Empresa Cálidda Gas Natural de Lima y Callao (SUTRACADD), contando con diecisiete afiliados.

Mediante el área encargada de las relaciones laborales mantenemos nuestras relaciones con la organización sindical de la empresa, mediante reuniones virtuales y coordinaciones periódicas, con el objetivo de fomentar la comunicación y una relación armoniosa y positiva entre el sindicato y la compañía.

Más de  
**130**  
conferencias  
virtuales gratuitas  
de instituciones  
educativas reconocidas  
a disposición de los  
colaboradores.

## Formación y desarrollo

### Capacitación

Para fortalecer nuestras acciones frente al COVID-19, hemos enfocado nuestro proceso de capacitación para informar a nuestros colaboradores sobre la pandemia y nuestras acciones para enfrentar esta emergencia. Gracias a nuestra rápida gestión pudimos aprobar con celeridad el uso de herramientas digitales para llevar a cabo estas capacitaciones, logrando impartir más de 12 mil horas de capacitación y un tiempo promedio de formación por colaborador de 30.32 horas.

Entre los principales programas desarrollados se encuentran las capacitaciones de cumplimiento normativo relacionadas con la pandemia. Asimismo, se impulsaron jornadas de capacitación en torno a la gestión de procesos y de proyectos en el contexto de la emergencia, las cuales fueron impartidas por nuestra red interna de 58 formadores que se generó como respuesta a la necesidad de informar de forma ágil y efectiva a nuestros colaboradores en la coyuntura.

Uno de los programas de mayor cobertura llevados a cabo en el 2020 fue la capacitación que realizamos de la mano de la Escuela ASME, la cual ofertó 35 cursos formando 125 colaboradores así como cursos relacionados con cumplimiento normativo, seguridad y salud en el trabajo y tres líneas de defensa, entre otros.

Del mismo modo, hicimos uso intensivo de ofertas académicas de más de 30 instituciones educativas reconocidas en el mercado, que nos brindaron la posibilidad de participar de forma gratuita en más de 130 conferencias virtuales, en las que asistieron 131 de nuestros colaboradores.

**6549** horas

CAPACITACIÓN INTERNA



**5456** horas

CAPACITACIÓN EXTERNA



**12 005** horas

HORAS DE CAPACITACIÓN





**HORAS DE CAPACITACIÓN  
POR GÉNERO Y CATEGORÍA  
LABORAL:**

**185**

**DIRECTORES**

128.5 Hombres | 56.5 Mujeres

**1018**

**SUBGERENTES**

780.5 Hombres | 237.5 Mujeres

**2179.75**

**COORDINADORES Y  
SUPERVISORES**

1944.25 Hombres | 235.5 Mujeres

**8272.75**

**ANALISTAS**

6919.35 Hombres | 1353.4 Mujeres

**349.5**

**AUXILIARES/ASISTENTES**

169.5 Hombres | 180 Mujeres



**PROMEDIO DE HORAS DE  
CAPACITACIÓN POR COLABORADOR,  
POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL:**

**18.50**

**DIRECTORES**

18.36 Hombres | 18.83 Mujeres

**31.81**

**SUBGERENTES**

37.17 Hombres | 21.59 Mujeres

**38.24**

**COORDINADORES Y SUPERVISORES**

45.22 Hombres | 16.82 Mujeres

**30.30**

**ANALISTAS**

33.59 Hombres | 20.20 Mujeres

**14.56**

**AUXILIARES/ASISTENTES**

14.13 Hombres | 15.00 Mujeres



## DESEMPEÑO Y DESARROLLO

En el año 2020 continuamos consolidando nuestras acciones para impulsar el desempeño y desarrollo de nuestros colaboradores. En enero, el Comité de Compensaciones de Cálidda aprobó los objetivos de desempeño de la compañía para el 2020, y en mayo, desplegamos los objetivos en cascada con el fin de promover la contribución individual de los colaboradores con los desafíos de la compañía. El 99% de los colaboradores definieron sus objetivos,

el 97% culminó el seguimiento en el mes de septiembre, y el 99% terminó exitosamente su proceso de evaluación de desempeño 2020.

De la misma manera, durante este año hemos formado a cerca de 350 colaboradores en talleres para la construcción y refuerzo de su Plan de Desarrollo Individual, bajo la metodología 70:20:10, la cual fundamenta que existen 3 líneas para desarrollar el potencial y cerrar las brechas de desarrollo:

### Experiencia (el 70%):

Aprendizaje y desarrollo a través de las tareas del día a día, los retos y la práctica.

### Exposición (el 20%):

Aprendizaje y desarrollo a través de otros, del entrenamiento informal, la explotación de las redes personales y otras acciones de colaboración y de cooperación.

### Educación (el 10%):

Aprendizaje y desarrollo a través de cursos y programas estructurados.

El 98% de nuestros colaboradores cuentan hoy con un Plan de Desarrollo Individual bajo la metodología 70:20:10 y cuyo seguimiento se encuentra integrado al modelo de seguimiento de desempeño de la organización.

## Atracción y selección

Uno de nuestros principales objetivos es atraer y retener el mejor talento para nuestra empresa. Nos enfocamos en escoger a la persona adecuada para el trabajo correcto, brindándoles dentro de la empresa la oportunidad de desarrollarse profesionalmente y en un adecuado ambiente de trabajo.

Para la atracción y la retención del mejor talento, buscamos ofrecer buenas condiciones laborales a nuestros colaboradores, en un entorno de trabajo seguro y saludable, así como posibilidades de empleo flexible que permitan un mejor equilibrio entre la

vida personal y laboral, en coherencia con nuestra misión como empresa líder en progreso, calidad de vida y bienestar. Es por ello que en Cálidda contamos con una serie de beneficios no constitutivos del salario que describimos a continuación: [GRI 403-6]

| USO DE CUPONERAS DE DÍAS LIBRES   | ASIGNACIÓN EDUCACIONAL   | SEGURO MÉDICO FAMILIAR   | ENTREGA DE OBSEQUIOS  |
|---|--|--|---|
| La compañía brinda a los colaboradores días libres como parte de un plan de flexibilidad en el trabajo, de esta manera el colaborador puede satisfacer sus necesidades personales y familiares, mejorando su calidad de vida y bienestar. | La compañía otorga a sus colaboradores un monto anual fijado a favor de cada hijo.   | Cálidda asume el 100% de la prima de la cobertura de Seguro Médico Familiar EPS de los colaboradores y sus dependientes legales directos. La póliza de seguro incluye la póliza de seguro oncológico y el programa "Cuídate" que incluye enfermedades crónicas no transmisibles.   | Cálidda entrega obsequios a sus colaboradores en fechas importantes, como cumpleaños, matrimonio civil, nacimiento de un hijo y navidad.  |
| LICENCIAS POR MATRIMONIO, EMERGENCIAS Y FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR  | ADELANTOS Y PRÉSTAMOS ECONÓMICOS   | PROGRAMA "YO VIVO SALUDABLE"   | ASIGNACIÓN POR QUINQUENIO   |
| El colaborador cuenta con días calendario para atender las diferentes situaciones.  | Los colaboradores pueden acceder a préstamos de emergencia familiar, estudios profesionales, adquisición o mejora de vivienda, libre disposición o adelanto de gratificación o utilidades. | Programa liderado por el área de Bienestar de Cálidda, cuyo objetivo principal es generar una cultura de hábitos saludables en los colaboradores, a través de actividades que motiven a mantener una vida saludable en ellos y sus familiares. Además, contamos con médico virtual de tópico y asesorías nutricionales virtuales para nuestros colaboradores y sus familias. | Los colaboradores que cumplan con 5, 10, 20, 15 o 30 años de trabajo ininterrumpido acceden a una bonificación por quinquenio por única vez, reconociendo así el tiempo de servicio de los colaboradores. |

| FLEXIBILIDAD   | APOYO FAMILIAR  | SALUD | PRODUCTOS |
|--|---|-------|-----------|
| <b>HORARIOS FLEXIBLES</b><br>Ponemos a disposición de nuestros colaboradores 5 diferentes opciones de horario, que les permitirá balancear su vida personal y laboral, más aún en tiempos de pandemia. Asimismo, opciones para flexibilizar sus días de vacaciones como mejor le convenga. | <b>AUSPICIO DE GAS NATURAL</b><br>Apoyamos a nuestros colaboradores en sus proyectos, por ello contamos con los siguientes beneficios:<br><br>"Instala Gas Natural en tu casa", a través del cual Cálidda asume el 100% del primer punto; "Auspiciamos tu gasodoméstico", brindando un reembolso de S/ 600 por la compra de gasodomésticos a Cálidda, y "Convierte tu auto a Gas Natural", beneficio en el que otorgamos S/ 1,500 a nuestros colaboradores para que puedan convertir su vehículo al Gas Natural Vehicular y contribuir a mejorar la calidad del aire de nuestra ciudad. |       |           |



Ofrecemos un **bono de desempeño** a nuestros colaboradores en relación al cumplimiento de las metas anuales de la compañía y las metas individuales de la organización, medidas a través de la gestión del desempeño

En el 2020  
contamos con  
**1152**  
proveedores.



## Diversidad, inclusión y equidad de género

Las personas son el eje central de todo lo que hacemos, por ello, tenemos que respetar sus derechos y promoverlos, y remediar consecuencias negativas, en caso sea necesario. Dado esto como compañía, y alineados a nuestra Política de Sostenibilidad, promovemos e impulsamos una cultura no discriminatoria, ceñida en la equidad laboral, y reafirmamos la igualdad entre hombres y mujeres. Valoramos la diversidad y reconocemos que los derechos son innegociables e inherentes a todas las personas, que siempre deben recibir trato igualitario.

### COMITÉ DE INTERVENCIÓN FRENTE AL HOSTIGAMIENTO SEXUAL

La finalidad del Comité de intervención frente al hostigamiento sexual es investigar y emitir recomendaciones de sanción y otras medidas adicionales para evitar nuevos casos. Este comité también tiene como finalidad garantizar la participación de los colaboradores en el procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual.

En el 2020 se ha llevado a cabo una capacitación sobre hostigamiento sexual para los miembros del comité y otra para todos nuestros colaboradores, donde se trataron temas conceptuales y de procedimiento.

Actualmente, en Cálidda, nuestros colaboradores eligen a los representantes, dos titulares y dos suplentes, ante el Comité de Intervención frente al hostigamiento sexual, mediante voto individual, directo y secreto; asimismo la empresa designa dos titulares y dos suplentes. A la fecha, este comité está vigente.

Finalmente, en el 2020 no se ha tenido ninguna denuncia sobre el particular.



### EQUIDAD DE GÉNERO

Desde Cálidda reconocemos la importancia de la igualdad de género y estamos en vías de consolidar un enfoque estratégico para implementar este compromiso. Así, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, realizamos nuestro plan de acción para la Equidad de Género que contará con seis fases de implementación:



#### COMPROMISO LIDERAZGO

- > Consolidación de una estrategia de igualdad de género para toda la organización.

- > Comunicación de la estrategia.



#### POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- > Elaboración de una Política Corporativa de No Discriminación.

- > Socialización de la política.



#### RECLUTAMIENTO INCLUSIVO

- > Elaboración de la Política de Reclutamiento Inclusivo.

- > Socialización de la política.

- > Acercamiento a organizaciones/canales/redes de mujeres profesionales.



#### TRABAJO DE CUIDADO

- > Implementación de jornada flexible para los colaboradores en sus roles de cuidadores (licencia parental, lactancia, entre otros).



#### DESARROLLO DE CARRERA Y PROMOCIÓN

- > Programa de desarrollo de carrera para mujeres.





### DORIS VALLUMBROSIO

Coordinadora – Supervisora de  
habilitación de redes

*"Hacer frente a prejuicios o roles que por tradición han sido tomados como verdaderos, aún se siente en nuestra sociedad. Como mujeres pioneras en el rubro, somos protagonistas en hacer el camino hacia la igualdad de oportunidades para que más mujeres se sumen. Cálidda se presentó como una oportunidad, a través de la cual pude estudiar y trabajar. A futuro espero aprender más y crecer dentro de la empresa".*

Vallumbrosio tiene bajo su mando a 24 personas: 12 técnicos y 12 albañiles, todos hombres. Frente a los prejuicios, demostró su valentía, su capacidad y competitividad. Además, Cálidda la acompañó en este gran reto personal y profesional.



## 24 personas a su cargo

---

Entre ellos 12 técnicos  
y 12 albañiles, todos  
hombres.



## Actividades 2020

Por otro lado, a lo largo del 2020 realizamos diversas actividades para fortalecer nuestra cultura de diversidad e inclusión:

### DÍA DEL ORGULLO LGTB+

El 28 de junio conmemoramos el Día internacional del orgullo LGBT+ enviando una comunicación masiva a todos nuestros colaboradores.



### MES DE LA MUJER Y LA EQUIDAD

Como parte de nuestras actividades, brindamos el taller “Conversemos de la Equidad” con el objetivo de sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de impulsar la equidad de género.

Durante el mes de marzo se llevaron a cabo ferias de emprendimiento, clases de baile, sesiones de masajes y talleres de autocuidado.

-  Sesión de masajes
-  Recarga tu energía
-  Taller “Conversemos sobre Equidad”
-  Taller de autocuidado
-  Feria de emprendimiento



# Salud y seguridad en el trabajo

## Seguridad en el trabajo

[GRI 403-1] y [403-3]

En el 2020 iniciamos, en conjunto con el Grupo Energía Bogotá (GEB) y sus demás filiales, el proyecto de Transformación Cultural en Seguridad y Salud en el Trabajo.

La estrategia está orientada a consolidar una Cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo, ejecutando un plan de mitigación de riesgos prioritarios en el corto plazo (plan de contención) y desarrollando un plan estructurado basado en las mejores prácticas de clase mundial bajo el modelo de “Visión Zero Accidentes” que contribuye a la excelencia operacional de la compañía y, por tanto, a la generación de valor (mediano plazo), basados en las siguientes convicciones:

### “Primero la vida”

de todos nuestros colaboradores, como principal atributo cultural.

### Todo accidente

se puede prevenir.

### La seguridad y la salud

exigen un liderazgo.

### La seguridad y la salud

son rentables.

**Visión Zero se sustenta en dos aspectos:**

**CLIMA A CORTO PLAZO**



**CULTURA A MEDIANO Y LARGO PLAZO**



**VISIÓN ZERO**

### Clima a corto plazo

Nuestra gestión está basada en la gestión de hallazgos, análisis de accidentabilidad y toma de decisiones informadas, como mitigación de riesgos prioritarios, con el fin de reducir el índice de frecuencia de accidentes.

### Cultura a mediano y largo plazo

Nos ocupamos de la revisión y mejora de los planes de formación y estándares de trabajos de alto riesgo, auditorías, desempeño/reconocimientos en SST, mejora continua, fortalecimiento del liderazgo en SST en las líneas de alto mando de la empresa y de nuestras principales contratistas.





La prevención y el autocuidado son las bases de nuestra filosofía de prevención. Este enfoque nace de nuestro compromiso con las expectativas de seguridad y salud

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

ocupacional de nuestros grupos de interés, y de velar por la seguridad y la salud de los colaboradores, contratistas, proveedores y clientes.

##### **Directorio / Accionistas**

- › Reducir los indicadores de accidentabilidad
- › Maximizar la rentabilidad
- › Lograr la excelencia operacional

##### **Colaboradores / Contratistas**

- › Contar con ambientes laborales y condiciones seguras

##### **Fiscalizadores / Autoridades Competentes**

- › Cumplir la normativa legal vigente

##### **Clientes**

- › Garantizar un servicio seguro y confiable

Esta gestión se basa en estándares internacionales, prácticas preventivas y, naturalmente, la normativa vigente de nuestro país. Si bien obtener un desempeño positivo en esta materia previene riesgos y genera eficiencias, la razón principal del autocuidado son las personas y su bienestar.

Dentro del proyecto, paralelamente se han desarrollado actividades como:

**Capacitación a los líderes estratégicos, tácticos, operativos y área de SST** sobre los siguientes cursos: Reglas que Salvan Vidas, Liderazgo Visible, Gestión Proactiva de Aliados Estratégicos (REMPAC), Aseguramiento de Riesgos Críticos, Investigación Efectiva de Incidentes.

**Observaciones de Comportamientos (ODC) – Liderazgo Visible** para generar y reforzar el liderazgo visible del nivel estratégico de la organización, el cual contribuya sustancialmente a la observación preventiva de actos y condiciones inseguras, así como la detección de riesgos inminentes, reforzando el sentido de vulnerabilidad y la cultura organizacional.

**Reglas que Salvan Vidas (RQSV)** para brindar una herramienta práctica, proactiva, simple de usar y con un lenguaje entendible a todo nivel, que ayude rápidamente a los colaboradores en los frentes de línea de trabajo a tomar las consideraciones y acciones necesarias, antes de iniciar una tarea, para tener un ambiente libre de riesgos no gestionados.



En el 2020 impulsamos **14** cursos y capacitaciones.

**Lista de chequeo de los Mínimos Operacionales Riesgo Crítico – MORC** trabajos de alto riesgo para detectar a tiempo los precursores (situaciones de alto riesgo en donde los controles de seguridad están ausentes, son inefectivos o no se ejecutan con alto potencial de lesiones graves o fatales).

**Diagnóstico de la Seguridad de Procesos** para su implementación dentro de los procesos de Cálidda. Se han realizado actividades como capacitaciones, evaluación de instalaciones operativas, informe del resultado del diagnóstico inicial. [GRI 403-2]

Por otro lado, para abordar los retos que impuso la emergencia del COVID-19, continuamos con las mejoras de procesos internos implementando la Estrategia Business Intelligence para automatizar los indicadores de SST con paneles de control que permitan tomar decisiones objetivas.

Lanzamos un nuevo sistema de gestión de hallazgos utilizando aplicaciones móviles que capturan datos en campo sobre los cumplimientos y observaciones en SST para tomar acciones inmediatas y generar bases de datos, informes, y correos de alerta de forma automática.

También implementamos una plataforma digital para la gestión del aprendizaje con el fin de disponer de material audiovisual en una sola aplicación al que puedan acceder todos los colaboradores de Cálidda, desde cualquier lugar, en cualquier momento para el aprendizaje continuo.

## CAPACITACIONES SALUD Y SEGURIDAD DE TRABAJO

Con el objetivo de continuar con nuestro plan de fortalecimiento de la cultura en salud y seguridad en el trabajo, a lo largo del año 2020 impulsamos 14 cursos y capacitaciones. [Para mayor detalle revise el Anexo 1 de este documento].

## PREMIO A LA EXCELENCIA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

[GRI 403-7]

Todos estos esfuerzos fueron reconocidos en el concurso “Premio a la Excelencia en Prevención de Riesgos” de RIMAC Seguros, empresa de seguros líder en el Perú, siendo ganadores de la categoría “Mejor Iniciativa en Prevención de Riesgos Laborales”.

Este importante concurso premia anualmente a aquellas empresas con mejores prácticas en prevención de riesgos laborales. Este año, Cálidda recibió el **reconocimiento por la implementación del proyecto “Aplicación del Business Intelligence en Seguridad y Salud en el Trabajo”**, que nos permitió gestionar de forma efectiva los riesgos de nuestros colaboradores y reducir la tasa de accidentabilidad a través de la transformación digital y cultural que venimos desarrollando.

En una coyuntura tan retadora como la actual, somos coherentes con nuestro atributo cultural “Primero la Vida”, y priorizamos la salud de las personas.





## COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

[GRI 403-4]

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

Asimismo, su periodo de ejercicio se ha extendido hasta el levantamiento de la emergencia sanitaria, luego de ello, se realizará el proceso de elección para el periodo 2021 - 2022.

## SALUD OCUPACIONAL

En el contexto de la pandemia del COVID-19, impulsamos diversas acciones para salvaguardar la salud de nuestros colaboradores. Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de Cálidda realizamos un programa de seguimiento continuo a las condiciones de salud de todos los colaboradores con la ayuda de un staff de médicos ocupacionales.

Asimismo, pusimos en marcha el Programa anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el cual se desarrollaron monitoreos de trabajo para los colaboradores administrativos y operativos.

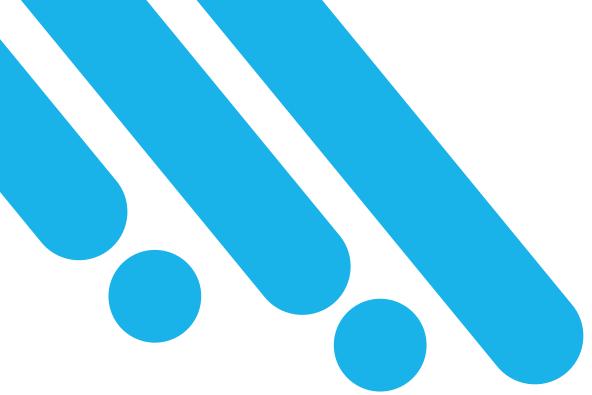
Brindamos vigilancia médica a los casos de colaboradores que se contagiaron del COVID-19, para monitorear su proceso de paso por la enfermedad. También impulsamos el Plan de Bienestar Emocional, con el objetivo de brindar apoyo a nuestros colaboradores en el contexto de la pandemia del COVID-19.

## CAPACITACIONES DE SALUD OCUPACIONAL

[GRI 403-5]

A lo largo del año 2020 capacitamos a nuestro personal sobre las diversas implicancias que tiene la pandemia en nuestra vida cotidiana y los cambios y acciones que se impulsarían desde la empresa para mitigar los efectos de la emergencia. Así llevamos a cabo los siguientes cursos y capacitaciones:

| CURSO  | DIRIGIDO A              | DESCRIPCIÓN   |
|--|-------------------------|---|
| <b>LO QUE DEBES SABER SOBRE EL CORONAVIRUS COVID-19</b>    | Todos los colaboradores | Brindar información sobre el COVID-19 y las medidas preventivas y colectivas.   |
| <b>BIENESTAR EMOCIONAL</b>                                 | Todos los colaboradores | Brindar técnicas prácticas para gestionar de forma adecuada el estrés y ansiedad y promover el autocuidado.   |
| <b>ERGONOMÍA EN EL TRABAJO</b>                             | Todos los colaboradores | Brindar las recomendaciones para optimizar la interacción entre el colaborador, máquina y ambiente de trabajo con el fin de adecuarlos a las capacidades y limitaciones de los colaboradores. |
| <b>ALIMENTACIÓN SALUDABLE</b>                              | Todos los colaboradores | Brindar las recomendaciones para una alimentación saludable (ingerir una variedad de alimentos que brinden los nutrientes necesarios para ser saludable y tener energía).                     |
| <b>CHARLA DE INDUCCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD DE TRABAJO</b> | Nuevos colaboradores    | Capacitación al colaborador sobre temas generales de SST como política, normas, prácticas, conceptos, contexto COVID-19.  |



## Métricas

- 136 Métricas sociales
- 147 Métricas económicas
- 149 Métricas ambientales



# Métricas sociales

**Tabla 1. Información sobre colaboradores**  
[GRI 102-7] [GRI 102-8]

| INDICADORES LABORALES GENERALES                           |       |
|---|-------|
| <b>Número total de colaboradores</b>                      | 396   |
| Número de hombres con contrato a término indefinido       | 277   |
| Número de mujeres con contrato a término indefinido       | 99    |
| <b>Número de colaboradores a término indefinido</b>       | 376   |
| Número hombres con contrato a término fijo                | 12    |
| Número mujeres con contrato a término fijo                | 8     |
| <b>Número de colaboradores a término fijo</b>             | 20    |
| Número de hombres con otro tipo de contrato               | 0     |
| Número de mujeres con otro tipo de contrato               | 0     |
| <b>Número de colaboradores con otro tipo de contratos</b> | 0     |
| Porcentaje colaboradores a término fijo                   | 5.1%  |
| Porcentaje de colaboradores a término indefinido          | 94.9% |
| Porcentaje colaboradores con otro tipo de contrato        | 0.0%  |
| <b>Número total de hombres</b>                            | 289   |
| <b>Número total de mujeres</b>                            | 107   |
| Porcentaje de hombres                                     | 73.0% |
| Porcentaje de mujeres                                     | 27.0% |
| COLABORADORES EN LA ORGANIZACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL    |       |
| Directores (mujeres)                                      | 3     |
| Directores (hombres)                                      | 7     |
| <b>Directores (total)</b>                                 | 10    |
| Subgerentes (mujeres)                                     | 11    |
| Subgerentes (hombres)                                     | 21    |
| <b>Subgerentes (total)</b>                                | 32    |

| Coordinador/supervisor (mujeres)          | 14         |
|---|------------|
| Coordinador/supervisor (hombres)          | 43         |
| <b>Coordinador/supervisor (total)</b>     | <b>57</b>  |
| Analista (mujeres)                        | 67         |
| Analista (hombres)                        | 206        |
| <b>Analista (total)</b>                   | <b>273</b> |
| Asistente/auxiliar (mujeres)              | 12         |
| Asistente/auxiliar (hombres)              | 12         |
| <b>Asistente/auxiliar (total)</b>         | <b>24</b>  |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>396</b> |
| COLABORADORES EN LA ORGANIZACIÓN POR EDAD |            |
| Menores de 30 años (mujeres)              | 28         |
| Menores de 30 años (hombres)              | 42         |
| <b>Menores de 30 años (total)</b>         | <b>70</b>  |
| Entre 31 y 40 años (mujeres)              | 48         |
| Entre 31 y 40 años (hombres)              | 144        |
| <b>Entre 31 y 40 años (total)</b>         | <b>192</b> |
| Entre 41 y 50 años (mujeres)              | 27         |
| Entre 41 y 50 años (hombres)              | 84         |
| <b>Entre 41 y 50 años (total)</b>         | <b>111</b> |
| Entre 51 y 60 años (mujeres)              | 4          |
| Entre 51 y 60 años (hombres)              | 17         |
| <b>Entre 51 y 60 años (total)</b>         | <b>21</b>  |
| Mayores a 61 años (mujeres)               | 0          |
| Mayores a 61 años (hombres)               | 2          |
| <b>Mayores a 61 años (total)</b>          | <b>2</b>   |

| DIVERSIDAD   |       |
|--|-------|
| Número de mujeres en cargos directivos   | 14    |
| Porcentaje de mujeres en cargos directivos   | 33%   |
| Número de mujeres en junior management positions (primer nivel gerencial)  | 3     |
| Porcentaje de mujeres en junior management positions (primer nivel gerencial)                                      | 9%    |
| Número de mujeres en cargos de alta dirección (máximo a 2 niveles de la Presidenta)                                | 3     |
| Porcentaje de mujeres en cargos de alta dirección (máximo a 2 niveles de la Presidenta)                            | 30%   |
| Número de mujeres en cargos con funciones de generación de ingresos  | 55    |
| Porcentaje de mujeres en cargos con funciones de generación de ingresos  | 14.6% |
| Número de colaboradores con discapacidad en la plantilla   | 1     |
| Porcentaje de colaboradores con discapacidad en la plantilla   | 0.25% |
| Número de colaboradores extranjeros en la empresa que trabajan en la sede o sucursales situadas en el país         | 6     |
| Porcentaje de extranjeros en la empresa que trabajan en la sede o sucursales situadas en el país                   | 1.52% |
| Número de colaboradores pertenecientes a minorías étnicas que trabajan en la sede o sucursales situadas en el país | ND    |

**Tabla 2. Descripción cadena de abastecimiento (número proveedores) [GRI 102-9] [GRI 204-1]**

| PROVEEDORES LOCALES                      |            |
|--|------------|
| Número total de proveedores              | 1152       |
| Número de proveedores locales            | 1052       |
| Número de proveedores internacionales    | 100        |
| <b>Porcentaje de proveedores locales</b> | <b>91%</b> |

| PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES   |                 |
|--|-----------------|
| Monto total del gasto en compras de productos y servicios en el período de reporte | USD 536 816 604 |
| Monto del gasto en compras locales de productos y servicios                        | USD 524 542 156 |
| <b>Porcentaje de productos y servicios comprados localmente (%)</b>                | <b>97.7%</b>    |

**Tabla 3. Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados [GRI 203-1]**

| PROGRAMA (INVERSIONES SIGNIFICATIVAS EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS)   |              |
|--|--------------|
| Comedores Cálidda  | USD 8870.33  |
| Energía solidaria (TECHO - mejoramiento del comedor VES, habilitación de Villa Panamericana, instalación de GN a Compañía de Bomberos, La casa de Todos de la Beneficencia de Lima, Arqueología) | USD 96971.48 |
| Implementación de mejora de cuatro comedores populares bajo el programa de "Voluntades Cálidas"  | USD 1142.85  |

**Tabla 4. Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal [GRI 401-1]**

| ROTACIÓN DE COLABORADORES   |     |
|---|-----|
| Número total de retiros   | 28  |
| Tasa de rotación de personal  | 7%  |
| Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria                    | 3%  |
| Número de colaboradores retirado por mutuo acuerdo                      | 12  |
| Número de colaboradores fallecidos                                      | 0   |
| Número de colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato | 4   |
| Número de colaboradores con traslados entre empresas                    | 0   |
| Número de colaboradores retirados por renuncia voluntaria               | 12  |
| Número de colaboradores despedidos                                      | 0   |
| Porcentaje de colaboradores retirado por mutuo acuerdo                  | 43% |
| Porcentaje de retiros voluntarios / total de retiros                    | 43% |

**Tabla 5. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo**  
[GRI 403-1]

| IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO                        | IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO   |
|---|--|
| Requerimientos legales a cubiertos por el Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir los principios de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo señalados en el artículo 18º de la Ley 29783 y en los programas voluntarios sobre seguridad y salud en el trabajo que adopte el empleador.</li> <li>• Manual de construcción elaborado por la SUNAFIL.</li> <li>• Norma OSHAS 29 CFR 1926.</li> <li>• Norma OHSAS 18001 / ISO 45001.</li> <li>• OSHA Standards.</li> <li>• Norma Básica de ergonomía RM-375-2008 TR.</li> </ul>   |
| Directrices o estándares que orientan el Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento Nacional de Edificaciones, Normas de Seguridad en la Construcción, G-50.</li> <li>• Normas Básicas de Seguridad e Higiene en Obras de Edificación, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 021-83-TR.</li> <li>• Reglamento de Seguridad para las actividades de hidrocarburos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 043-2007-EM.</li> <li>• Procedimiento para el reporte y estadísticas en materia de emergencias y enfermedades profesionales en las actividades del subsector hidrocarburos, aprobado mediante Resolución OSINERGMIN N° 172-2009-OS/CD.</li> <li>• Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado mediante Ley N° 29783.</li> <li>• Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Ley 29783, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR.</li> <li>• Ley N° 30220 Modificatoria de ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Reglamento de los Comités de Seguridad e Higiene Industrial, aprobado mediante Resolución Directoral N° 1472-72-IC-DGI.</li> <li>• Listado de enfermedades profesionales, establecida mediante la Norma Técnica de Salud NTS N° 068-MINSA/DGSP V.1.</li> <li>• Ley que establece la obligación de elaborar y presentar planes de emergencia, Ley N° 28851.</li> <li>• Decreto Supremo N° 023-2018-EM Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Protección Ambiental en las actividades de Hidrocarburos.</li> <li>• Reglamento de Seguridad para el Almacenamiento de Hidrocarburos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-93-EM.</li> <li>• Reglamento de Seguridad para el Transporte de Hidrocarburos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 026-94-EM.</li> <li>• Reglamento de Comercialización de Combustibles Líquidos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-98-EM.</li> </ul> |

**Tabla 6. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes**  
[GRI 403-2]

| IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES  |   |
|--|---|
| Procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un procedimiento de identificación de peligros y riesgos (IPER) lo cual indica la metodología de elaboración de la matriz de identificación de peligros y riesgos (Matriz IPER) y que como mínimo se revisará esta matriz una vez al año o cuando surja algún cambio en la instalación, equipos, procedimiento de trabajo, normativo u otro.</li> <li>Cuando aplique algún cambio en la Matriz IPER, se convoca a reunión del responsable del proceso y el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Se realiza el análisis de los peligros y riesgos asociados y se valora la criticidad del riesgo y según esto, a través de la jerarquía de control (eliminar, sustituir, ingeniería y administrativo y equipos de protección personal), se incluye los controles operacionales necesarios. Si el nivel de riesgo es no aceptable se incluye controles de riesgo residual.</li> </ul>  |
| Describa los procesos que siguen los colaboradores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los colaboradores frente a posibles represalias. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cualquier colaborador puede reportar peligros o situaciones de peligro laboral a su jefe inmediato en coordinación con el área de SST y miembros del Comité SST. Se procede a evaluar los riesgos asociados y actualizar la matriz según corresponda. Esto hace referencia el art. 10 del Reglamento Interno de SST (RISST).</li> <li>En el RISST se menciona en el art. 9 que los colaboradores tienen derecho a no ser víctimas de actos de hostilidad u otras medidas coercitivas por parte de la empresa que se origine como consecuencia de sus funciones en el ámbito de SST.</li> <li>En el RISST se menciona en el art. 10 que los colaboradores deben comunicar al empleador a su jefe inmediato todo evento o situación que ponga o pueda poner en riesgo su seguridad y salud o las instalaciones físicas, debiendo adoptar inmediatamente, de ser posible, las medidas correctivas del caso sin que genere sanción ningún tipo.</li> </ul> |

**Tabla 7. Servicios de salud en el trabajo**  
[GRI 403-3]

| SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO   |
|--|
| Servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>La subgerencia de SST tiene tercerizado el servicio de Salud Ocupacional, el cual cuenta con la siguiente estructura:           <ol style="list-style-type: none"> <li>Médico Especialista en Medicina Ocupacional</li> <li>Médico Supervisor Responsable de Cuenta</li> <li>Médico Operativo en Cáldida</li> </ol> </li> <li>Las principales funciones de este servicio son:           <ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar la Línea de Base de Salud Ocupacional.</li> <li>Elaborar el Plan Anual de Salud Ocupacional y Programa de Vigilancia de Salud de los Colaboradores.</li> <li>Implementar o mantener el archivo médico de Cáldida (historias clínicas ordenadas por años y por códigos de pacientes), así como la confidencialidad.</li> <li>Revisar resultados provenientes de los exámenes médicos y validar las aptitudes considerando los peligros y riesgos del puesto y la eficiencia requerida por la empresa.</li> </ol> </li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar las reevaluaciones médicas de casos de sospecha de enfermedades ocupacionales.</li> <li>Implementar o mantener actualizado el Procedimiento de Exámenes Médicos.</li> <li>Evaluar riesgos ergonómicos y psicosociales.</li> <li>Brindar atención médica en caso de emergencias a personal propio y contratista.</li> <li>Realizar y mantener actualizados los registros.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>La calidad del servicio se garantiza a través del auditorías y cumplimiento del programa de Salud Ocupacional. La clínica tercerizada está registrada y autorizada por la Dirección General de Salud - DIGESA (Ente Competente Regulador).</li> <li>El médico ocupacional operativo tiene en nuestras instalaciones una oficina, donde los colaboradores pueden realizar consultas en cualquier momento. Asimismo, se realiza vigilancia médica ocupacional donde el médico cita a los colaboradores a una reunión para brindar recomendaciones médicas en mejora a sus condiciones de salud. Cabe indicar que la información médica ocupacional es personalizada por ser información confidencial.</li> <li>Adicionalmente acorde a la legislación vigente se realizan los exámenes médicos ocupacionales de forma anual para los colaboradores de puestos operativos y cada 2 años a los de posiciones administrativas.</li> </ul>                                |

**Tabla 8. Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales**  
[GRI 403-2] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

| LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES |           |
|---|-----------|
| Número total de colaboradores   | 408       |
| Horas trabajadas  | 1 059 939 |
| Días trabajados   | 44 164    |
| Fallecimientos por accidente laboral  | 0         |
| Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral                        | 0         |
| Accidentes laborales con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)                   | 0         |
| Tasa de accidentes laborales con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)           | 0         |
| Ausencia por accidentes laborales   | 0         |
| Índice de severidad   | 0         |
| <b>Total de accidentes laborales registrables</b>   | 0         |
| Tasa de lesiones por accidente laboral registrable  | 0         |
| Fallecimientos por enfermedad laboral   | 0         |
| Enfermedad laboral  | 0         |
| Días de ausencia por enfermedades laborales   | 0         |
| Tasa de frecuencia de enfermedad laboral  | 0         |

**Tabla 9. Promedio de horas de capacitación anuales por colaborador, desglosado por género y por categoría laboral**  
[GRI 404-1]

| PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR COLABORADOR, DESGLOSADO POR GÉNERO Y POR CATEGORÍA LABORAL |            |
|--|------------|
| Directores (mujeres)   | 56.50      |
| Directores (hombres)   | 128.50     |
| <b>Directores (total)</b>  | <b>185</b> |

|  |                |
|--|----------------|
| Subgerentes (mujeres)                              | 237.50         |
| Subgerentes (hombres)                              | 780.50         |
| <b>Subgerentes (total)</b>                         | <b>1018</b>    |
| Coordinador/supervisor (mujeres)                   | 235.50         |
| Coordinador/supervisor (hombres)                   | 1944.25        |
| <b>Coordinador/supervisor (total)</b>              | <b>2179.75</b> |
| Analista (mujeres)                                 | 1353.40        |
| Analista (hombres)                                 | 6919.35        |
| <b>Analista (total)</b>                            | <b>8272.75</b> |
| Asistente/auxiliar (mujeres)                       | 180.00         |
| Asistente/auxiliar (hombres)                       | 169.50         |
| <b>Asistente/auxiliar (total)</b>                  | <b>349.5</b>   |
| <b>Horas totales de formación en el último año</b> | <b>12005</b>   |

**Tabla 10. Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición**  
[GRI 404-2]

| PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA |  |
|---|--|
| Colaboradores beneficiados                                  | 395 colaboradores beneficiados y una cobertura de más de 8 mil servicios de formación. |

**Tabla 11. Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional**  
[GRI 404-3]

| PORCENTAJE DE COLABORADORES CUYO DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL SE EVALÚA CON REGULARIDAD, DESGLOSADO POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL |            |
|--|------------|
| Número total de colaboradores evaluados Directores (mujeres)   | 3          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Directores (mujeres)   | 100%       |
| Número total de colaboradores evaluados Directores (hombres)   | 5          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Directores (hombres)   | 83%        |
| <b>Porcentaje de colaboradores evaluados Directores (total)</b>  | <b>80%</b> |

|   |             |
|---|-------------|
| Número total de colaboradores evaluados Subgerentes (mujeres)               | 10          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Subgerentes (mujeres)                 | 91%         |
| Número total de colaboradores evaluados Subgerentes (hombres)               | 20          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Subgerentes (hombres)                 | 100%        |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Subgerentes (total)                   | 97%         |
| Número total de colaboradores evaluados Coordinador/supervisor (mujeres)    | 12          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Coordinador/supervisor (mujeres)      | 92%         |
| Número total de colaboradores evaluados Coordinador/supervisor (hombres)    | 41          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Coordinador/supervisor (hombres)      | 100%        |
| <b>Porcentaje de colaboradores evaluados Coordinador/supervisor (total)</b> | <b>98%</b>  |
| Número total de colaboradores evaluados Analista (mujeres)                  | 58          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Analista (mujeres)                    | 100%        |
| Número total de colaboradores evaluados Analista (hombres)                  | 194         |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Analista (hombres)                    | 99%         |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Analista (total)                      | 99%         |
| Número total de colaboradores evaluados Asistente/auxiliar (mujeres)        | 11          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Asistente/auxiliar (mujeres)          | 100%        |
| Número total de colaboradores evaluados Asistente/auxiliar (hombres)        | 12          |
| Porcentaje de colaboradores evaluados Asistente/auxiliar (hombres)          | 100%        |
| <b>Porcentaje de colaboradores evaluados Asistente/auxiliar (total)</b>     | <b>100%</b> |
| Número total de mujeres evaluadas   | 94          |
| Porcentaje total de mujeres evaluadas                                       | 98%         |
| Número total de hombres evaluados   | 272         |
| Porcentaje total de hombres evaluados                                       | 99%         |
| Porcentaje total de colaboradores evaluados                                 | 99%         |

## Métricas económicas

**Tabla 12. Mercados servidos (tipo de clientes, de cuentas y de negocios)**  
[GRI 102-6]

| NÚMERO DE CLIENTES    | 2018           | 2019           | 2020             |
|-----------------------|----------------|----------------|------------------|
| Residenciales         | 751 312        | 940 240        | 1 032 262        |
| Comerciales           | 8980           | 11 468         | 12 792           |
| Industriales          | 626            | 670            | 701              |
| GNV                   | 275            | 279            | 284              |
| Generadores           | 23             | 25             | 28               |
| <b>Total clientes</b> | <b>761 216</b> | <b>952 682</b> | <b>1 046 067</b> |

**Tabla 13. Estado de situación financiera**  
[GRI 102-7]

- Activo:** El 2020 se cerró con un nivel de activos de USD 1 083 038.
- Pasivo:** El 2020 se cerró con un nivel de pasivos de USD 747 735.
- Patrimonio:** Durante ese mismo año, ascendió a USD 335 303.

|   | 2019          | 2020         |
|---|---------------|--------------|
| <b>Valor Generado (A)    Ingresos operacionales</b> | 717 861       | 571 055      |
| <b>Valor distribuido (B)</b>                        | 694 997       | 566 129      |
| Costos operacionales                                | 550 364       | 415 239      |
| Costos y gastos del personal                        | 24 524        | 20 952       |
| Impuestos y tributos                                | 39 096        | 32 642       |
| Costos financieros netos                            | 21 218        | 22 728       |
| Dividendos a accionistas                            | 59 795        | 74 567       |
| <b>Valor retenido (A-B)</b>                         | <b>22 864</b> | <b>4 927</b> |

**Tabla 14. Activos Cálidda**  
[GRI 102-7]

| ACTIVOS                | 2020             | PASIVOS Y PATRIMONIO                | 2020             |
|------------------------|------------------|-------------------------------------|------------------|
| Activos corrientes     | 169 893          | Pasivos corrientes                  | 157 902          |
| Activos no corrientes  | 913 145          | Pasivos no corrientes               | 589 833          |
|                        |                  | Patrimonio                          | 335 303          |
| <b>Activos totales</b> | <b>1 083 038</b> | <b>Pasivos totales y patrimonio</b> | <b>1 083 038</b> |

**Tabla 15. Resultados económicos**  
[GRI 102-7]

| VALOR ECONÓMICO (EN MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS) | 2018  | 2019  | 2020  |
|---|-------|-------|-------|
| Generado (ventas netas)                             | 674.9 | 717.9 | 571.1 |
| Retenido  | 15.9  | 22.9  | 4.9   |
| Distribuido   | 658.9 | 695.0 | 566.1 |

**Tabla 16. Capacidad de distribución**  
[GRI 102-7]

|  | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Capacidad de distribución (millones de pies cúbicos diarios) | 420  | 420  | 420  |
| Gas Natural vendido (millones de pies cúbicos)               | 779  | 784  | 707  |

## Métricas ambientales

**Tabla 17. Emisiones GEI (Alcance 1, 2 y 3)**  
[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3]

| EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS (TON CO <sub>2</sub> EQ) | CÁLIDDA                      |                  |
|--|------------------------------|------------------|
|  | 2019                         | 2020             |
| Emisiones alcance 1                                      | 16 289.89                    | 14 046.91        |
| Emisiones alcance 2                                      | 536.60                       | 469.74           |
| Emisiones alcance 3                                      | 1289.44                      | 178.73           |
| <b>Total alcance 1, 2 y 3</b>                            | <b>18 115.93<sup>4</sup></b> | <b>14 695.38</b> |

**Tabla 18. Emisiones fugitivas**  
[No GRI Prevención de incidentes y gestión de fugas]

| GESTIÓN DE FUGAS                             | CÁLIDDA |         |        |
|--|---------|---------|--------|
|  | 2018    | 2019    | 2020   |
| Clientes regulados                           | 184 403 | 191 466 | 93 365 |
| Número de fugas menores de 1000 pies cúbicos | 278     | 354     | 349    |
| Número de fugas mayores de 1000 pies cúbicos | 112     | 127     | 86     |
| Número de fugas                              | 390     | 481     | 435    |
| Ratio por incremento de habilitaciones       | 0.21%   | 0.25%   | 0.47%  |

**Tabla 19. Consumo de agua**  
[GRI 303-5]

| CONSUMO DE AGUA (MEGA LITROS) | 2019  | 2020 |
|-------------------------------|-------|------|
| 11 279                        | 3 504 |      |

<sup>4</sup>[GRI 102-48] Actualizamos las fuentes y la metodología de cálculo de la huella de carbono, por lo cual modificamos la información reportada en el año 2019. El dato incluido en el presente reporte corresponde al valor actualizado.

**Tabla 20. Consumo de energía**  
[GRI 302-1] [GRI 302-4]

| CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (GIGA JULIUS) | 2019              | 2020              |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Consumo de energía de fuentes no renovables (GJ)</b>    |                   |                   |
| Consumo de ACPM  | 1325.39           | 834.09            |
| Consumo de gasolina  | 2293.77           | 1530.08           |
| Consumo de Gas Natural                                     | 256 997.15        | 191 486.04        |
| <b>Energía comprada de la red (GJ)</b>                     |                   |                   |
| Consumo de energía comprada                                | 11 350.00         | 9935.68           |
| <b>Consumo total de energía interno (GJ)</b>               | <b>271 966.31</b> | <b>203 785.89</b> |

**Tabla 21. Operaciones dentro de, o junto a áreas protegidas, o zonas de gran valor para la biodiversidad**  
[GRI 304-1]

|   |
|---|
| CENTROS DE OPERACIÓN EN PROPIEDAD, ARRENDADOS O GESTIONADOS UBICADOS DENTRO DE O JUNTO A ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DE ÁREAS PROTEGIDAS |
| Nuestras operaciones no tienen impactos significativos en la biodiversidad.   |

**Tabla 22. Residuos generados**  
[GRI 306-3]

| RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE DISPOSICIÓN (T) | 2020         |
|---|--------------|
| <b>Total de residuos peligrosos</b>           |              |
| Reciclado                                     | 2.23         |
| Traslado a un vertedero                       | 25.67        |
| <b>Total de residuos no peligrosos</b>        |              |
| Reciclado                                     | 4.39         |
| Traslado a un vertedero                       | 7.60         |
| <b>Total de residuos generados</b>            | <b>39.89</b> |

## Índice de contenidos GRI

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



**Anexo: Índice de contenidos GRI**  
[GRI 102-55]

| ESTÁNDAR GRI                             | CONTENIDO  | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS | OMISIÓN |
|--|--|--|---------|
| <b>FUNDAMENTOS</b>                       |  |  |         |
| GRI 101:<br>Fundamentos<br>2016          |  |  |         |
| <b>CONTENIDO GENERALES</b>               |  |  |         |
| GRI 102:<br>Contenidos<br>generales 2016 | <b>Perfil de la organización</b>   |  |         |
|  | 102-1 Nombre de la organización  | 14                                     |         |
|  | 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios                           | 15, 105                                |         |
|  | 102-3 Ubicación de la sede   | 3                                      |         |
|  | 102-4 Ubicación de las operaciones   | 15                                     |         |
|  | 102-5 Propiedad y forma jurídica   | Sociedad Anónima                       |         |
|  | 102-6 Mercados servidos  | 15, 145                                |         |
|  | 102-7 Tamaño de la organización  | 108, 136, 137, 138                     |         |
|  | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores                     | 106                                    |         |
|  | 102-9 Cadena de suministro   | 98, 138                                |         |
|  | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 98                                     |         |
|  | 102-11 Principio o enfoque de precaución                                   | 74                                     |         |
|  | 102-12 Iniciativas externas  | 72                                     |         |
|  | 102-13 Afiliación a asociaciones   | 73                                     |         |

| ESTÁNDAR GRI                                     | CONTENIDO   | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS                | OMISIÓN |
|--|---|---|---------|
| <b>Prácticas para la elaboración de informes</b> |   |   |         |
|  | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones        | 7 - 9   |         |
|  | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 3   |         |
|  | 102-55 Índice de contenidos GRI   | 151   |         |
|  | 102-56 Verificación externa   | No hemos sometido el documento a verificación externa |         |
| <b>Ética e integridad</b>                        |   |   |         |
|  | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta                         | 33  |         |
|  | 102-17 Mecanismo de asesoramiento de inquietudes sobre ética                        | 35  |         |
| <b>Gobernanzas</b>                               |   |   |         |
|  | 102-18 Estructura de gobernanza   | 38 - 45   |         |
| <b>Participación de los grupos de interés</b>    |   |   |         |
|  | 102-40 Lista de grupos de interés   | 57  |         |
|  | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva  | 112   |         |
|  | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés                              | 57  |         |
|  | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés                       | 58, 59  |         |
|  | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados                                     | 54, 55  |         |

**GRI 102:  
Contenidos generales 2016**

| ESTÁNDAR GRI                                     | CONTENIDO   | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS   | OMISIÓN |
|--|---|--|---------|
| <b>Prácticas para la elaboración de informes</b> |   |  |         |
|  | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados            | 92, 93   |         |
|  | 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | 3, 54, 55  |         |
|  | 102-47 Lista de temas materiales  | 54, 55   |         |
|  | 102-48 Reexpresión de la información  | Ninguna  |         |
| <b>GRI 102:<br/>Contenidos generales 2016</b>    | 102-49 Cambios en la elaboración de informes                                  | No hemos realizado ningún cambio en el proceso de elaboración de informes -salvo la inclusión de un nuevo análisis de temas materiales- ni hemos sometido el documento a verificación externa. |         |
|  | 102-50 Periodo objeto del informe   | 3  |         |
|  | 102-51 Fecha del último informe   | 3  |         |
|  | 102-52 Ciclo de elaboración de informes                                       | 3  |         |
|  | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe                      | 3  |         |
| <b>TEMAS MATERIALES</b>                          |   |  |         |
| <b>Desempeño económico</b>                       |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>          | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                            | 54, 55   |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                 | 92, 93   |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión                                       | 92, 93   |         |
| <b>GRI 201:<br/>Desempeño económico 2016</b>     | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido                          | 92, 93   |         |

| ESTÁNDAR GRI  | CONTENIDO  | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS | OMISIÓN |
|---|--|--|---------|
| <b>Impactos económicos indirectos</b>               |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>             | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                             | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 139                                    |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 139                                    |         |
| <b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b> | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados                     | 139                                    |         |
| <b>Prácticas de adquisición</b>                     |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>             | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                             | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 138                                    |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 138                                    |         |
| <b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>       | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales                               | 138                                    |         |
| <b>Anticorrupción</b>                               |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>             | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                             | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 34                                     |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 34                                     |         |
| <b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>                 | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 35 – 37                                |         |
| <b>Energía</b>                                      |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>             | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                             | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 79                                     |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 79                                     |         |
| <b>GRI 302: Energía 2016</b>                        | 302-1 Consumo energético dentro de la organización                             | 150                                    |         |

| ESTÁNDAR GRI                            | CONTENIDO   | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS  | OMISIÓN |
|---|---|---|---------|
| <b>Agua</b>                             |   |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 54, 55  |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 78  |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 78  |         |
| <b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>   | 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido   | 78  |         |
|   | 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua   | La empresa hace uso del servicio de agua y alcantarillado, por lo que no presenta impactos de relacionados con los vertidos de agua |         |
|   | 303-5 Consumo de agua   | 149   |         |
| <b>Biodiversidad</b>                    |   |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 54, 55  |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 150   |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 150   |         |
| <b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>      | 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas | 150   |         |
| <b>Emisiones</b>                        |   |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 54, 55  |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 75 - 77   |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 75 - 77   |         |
| <b>GRI 305: Emisiones 2016</b>          | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)   | 149   |         |
|   | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)  | 149   |         |
|   | 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)   | 149   |         |

| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDO  | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS  | OMISIÓN |
|--|--|---|---------|
| <b>Residuos</b>  |  |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                  | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura   | 54, 55  |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | 79  |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 79  |         |
| <b>GRI 306: Residuos 2020</b>                            | 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos                               | 79  |         |
|  | 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos   | 79  |         |
|  | 306-3 Residuos generados   | 150   |         |
| <b>Cumplimiento Ambiental</b>                            |  |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                  | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura   | 54, 55  |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | 74  |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 74  |         |
| <b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>              | 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental   | Durante el 2020 se registraron seis multas por supuestos incumplimientos de normas por un monto de S/ 0.8 millones. Contamos con ocho procesos relevantes en curso, iniciados antes de ese año, que suman un total en controversia por S/ 164 millones, referidos a asuntos regulatorios y tributarios. |         |
| <b>Evaluación Ambiental de Proveedores</b>               |  |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                  | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura   | 54, 55  |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes  | 101   |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 101   |         |
| <b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b> | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 101   |         |

| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDO   | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS | OMISIÓN |
|--|---|--|---------|
| <b>Empleo</b>  |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>              | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 54, 55                                 |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 106                                    |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 106                                    |         |
| <b>GRI 401: Empleo 2016</b>                          | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | 108, 139                               |         |
| <b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>               |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>              | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 54, 55                                 |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 126                                    |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 126                                    |         |
| <b>GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018</b> | 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo   | 126                                    |         |
|  | 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes   | 130, 142, 144                          |         |
|  | 403-3 Servicios de salud en el trabajo  | 126 - 129, 143                         |         |
|  | 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo   | 132                                    |         |
|  | 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo   | 133                                    |         |
|  | 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores   | 118                                    |         |
|  | 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales | 130                                    |         |
|  | 403-9 Lesiones por accidente laboral  | 144                                    |         |
|  | 403-10 Dolencias y enfermedades laborales   | 144                                    |         |

| ESTÁNDAR GRI  | CONTENIDO   | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS | OMISIÓN |
|---|---|--|---------|
| <b>Gestión y desarrollo humano</b>                        |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 112                                    |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 112                                    |         |
| <b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>                | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado   | 144                                    |         |
|   | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición              | 145                                    |         |
|   | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional      | 145                                    |         |
| <b>Comunidades locales</b>                                |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 64                                     |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 64                                     |         |
| <b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>                  | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 64 - 71                                |         |
| <b>Evaluación social de los proveedores</b>               |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes   | 101                                    |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 101                                    |         |
| <b>GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016</b> | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales            | 101                                    |         |

| ESTÁNDAR GRI  | CONTENIDO  | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS | OMISIÓN |
|---|--|--|---------|
| <b>Cumplimiento socioeconómico</b>                    |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>               | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                               | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                    | 37                                     |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 37                                     |         |
| <b>GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016</b>      | 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | 37                                     |         |
| <b>Calidad del servicio y atención a los clientes</b> |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>               | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                               | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                    | 94 - 97                                |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 94 - 97                                |         |
| <b>Satisfacción de los clientes</b>                   |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>               | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                               | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                    | 94 - 96                                |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 94 - 96                                |         |
| <b>Ampliación de la red</b>                           |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>               | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                               | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                    | 92, 93                                 |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 92, 93                                 |         |
| <b>Negocios no regulados e innovación</b>             |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>               | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                               | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes                                    | 104                                    |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 104                                    |         |

| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDO  | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS | OMISIÓN |
|--|--|--|---------|
| <b>Soluciones innovadoras para clientes</b>            |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 54, 55                                 |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 97                                     |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 97                                     |         |
| <b>Participación en la agenda regulatoria</b>          |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 54, 55                                 |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 37                                     |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 37                                     |         |
| <b>Programa de negocios competitivos del GRI</b>       |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 54, 55                                 |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 103                                    |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 103                                    |         |
| <b>Beneficios del Gas Natural</b>                      |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 54, 55                                 |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 14, 105                                |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 14, 105                                |         |
| <b>Prevención de incidentes y fugas de Gas Natural</b> |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>                | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 54, 55                                 |         |
|  | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 149                                    |         |
|  | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 149                                    |         |

| ESTÁNDAR GRI                            | CONTENIDO  | NÚMERO DE PÁGINA Y RESPUESTAS DIRECTAS | OMISIÓN |
|---|--|--|---------|
| <b>Premios y reconocimientos</b>        |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 26                                     |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 26                                     |         |
| <b>Innovación</b>                       |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 104                                    |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 104                                    |         |
| <b>Clima laboral</b>                    |  |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 54, 55                                 |         |
|   | 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes      | 106                                    |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 106                                    |         |

# Anexo

## 1. Detalle de cursos salud y seguridad en el trabajo 2020

|   |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| Observadores de Comportamiento Estratégicos | Directores y Subgerentes | Sensibilizar acerca de la necesidad de identificar y observar los comportamientos deseados en nuestra cultura de seguridad para fortalecer el liderazgo visible.   |
| Observadores de Comportamiento SST          | Área de SST              | Sensibilizar acerca de la necesidad de identificar y observar los comportamientos deseados en nuestra cultura de seguridad para fortalecer el liderazgo visible.   |
| Reglas que Salvan Vidas                     | Directores y Subgerentes | Proporcionar los lineamientos para brindar una herramienta (práctica proactiva), sencilla, simple de usar y con un lenguaje entendible a todo nivel, que ayude rápidamente a los colaboradores en los frentes de línea de trabajo a tomar las consideraciones y acciones necesarias, antes de iniciar una tarea, para tener un ambiente libre de riesgos no gestionados. |
| Reglas que Salvan Vidas                     | Área de SST              | Proporcionar los lineamientos y brindar una herramienta (práctica y proactiva), sencilla, simple de usar y con un lenguaje entendible a todo nivel, que ayude rápidamente a los colaboradores en los frentes de línea de trabajo a tomar las consideraciones y acciones necesarias, antes de iniciar una tarea, para tener un ambiente libre de riesgos no gestionados.  |
| Investigación de Accidentes                 | Área de SST              | Reforzar los requisitos mínimos para realizar la investigación de incidentes y accidentes de trabajo para identificar las causas, hechos y situaciones que los han generado, e implementar las medidas correctivas encaminadas a eliminar o minimizar condiciones de riesgo y evitar su recurrencia.   |
| Aseguramiento de Riesgos Críticos - MORC    | Área de SST              | Detectar a tiempo los precursores (situaciones de alto riesgo en donde los controles de seguridad están ausentes, son ineffectivos o no se ejecutan) para evitar las lesiones graves y fatales.  |

| CURSO   | DIRIGIDO A                         | DESCRIPCIÓN   |
|---|------------------------------------|---|
| Gestión Proactiva de Aliados Estratégicos (REMPAC) Estratégicos | Directores y Subgerentes           | Proporcionar al nivel estratégico los lineamientos básicos para la planeación, direccionamiento, ejecución y cierre de compromisos de las reuniones REMPAC bajo los criterios definidos en las etapas de estas reuniones; que contribuyan al fortalecimiento del liderazgo visible y la rendición de cuentas en SST.  |
| Gestión Proactiva de Aliados Estratégicos (REMPAC) SST          | Área de SST                        | Proporcionar los lineamientos básicos para la planeación, direccionamiento, ejecución y cierre de compromisos de las reuniones REMPAC bajo los criterios definidos en las etapas de estas reuniones; que contribuyan al fortalecimiento del liderazgo visible y la rendición de cuentas en SST.   |
| Primeros Auxilios   | Brigadistas                        | Proporcionar información sobre los cuidados inmediatos, adecuados y provisionales prestados a las personas accidentadas o con enfermedad antes de ser atendido por reanimadores médicos profesionales.  |
| Manejo y Uso de Extintores                                      | Brigadistas                        | Proporcionar información sobre el control y extinción de fuego.   |
| Módulo de Seguridad de Procesos - PSM                           | Personal operativo/ administrativo | Difundir el marco de disciplinas para el manejo de la Integridad de sistemas operativos y procesos que manipulan sustancias peligrosas mediante la aplicación de principios de diseño especializados, técnicas de ingeniería y prácticas operativas con el fin de prevenir y controlar los incidentes que tienen el potencial de liberar materiales peligrosos o energía. |
| 9 Reglas que Salvan Vidas                                       | Personal operativo                 | Brindar una herramienta (práctica proactiva), sencilla, simple de usar y con un lenguaje entendible a todo nivel, que ayude rápidamente a los colaboradores en los frentes de línea de trabajo a tomar las consideraciones y acciones necesarias, antes de iniciar una tarea, para tener un ambiente libre de riesgos no gestionados.                                     |
| Auditor Interno ISO 45001: 2018                                 | Área de SST                        | Proporcionar los conocimientos y las aptitudes necesarios para realizar auditorías internas de los sistemas de gestión de SST con la ISO 45001:2018.  |
| Medición de Gases   | Personal operativo                 | Proporciona información sobre la importancia del uso de los equipos de detección de gases.  |



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