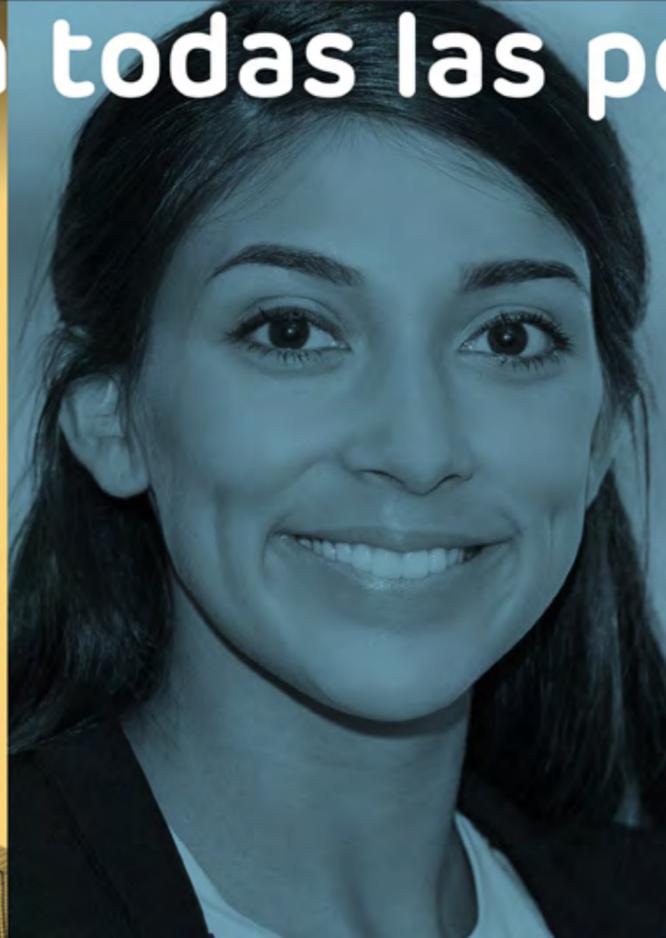




2021

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

Energía limpia y sostenible para todas las personas



Perfil del Reporte de Sostenibilidad

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

El Reporte de Sostenibilidad compila los principales resultados de nuestra gestión en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2021.

Este informe se ha elaborado de acuerdo a la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), y sus contenidos han sido priorizados en base a los temas materiales para Cálidda y sus grupos de interés.

Todo ello en línea con nuestro compromiso de transparencia y con lo establecido en nuestra **Política de Sostenibilidad Corporativa**.

El informe fue preparado por la Dirección de Sostenibilidad y Reputación, en conjunto con las diferentes direcciones del negocio; fue aprobado por el Director General de Cálidda y presentado al Directorio de la empresa en febrero del 2022. La anterior versión de nuestro reporte fue

publicada en el año 2021 y puede ser ubicada en la página web:

www.calidda.com.pe

Si tuviera alguna consulta o necesitara información adicional con respecto a este reporte, lo invitamos a escribir al correo electrónico:

caliddasostenible@calidda.com.pe



Cálidda



Mensaje de nuestro Director General

[GRI 102-14]

Estimados accionistas y grupos de interés:

Luego de un año 2020 marcado por el inicio de una pandemia que cambió drásticamente nuestra manera de vivir, incluyendo un confinamiento en muchos países justificado por el desconocimiento del tratamiento del COVID-19, y que causó un impacto económico importante a nivel mundial; iniciamos un año 2021 con un mayor entendimiento de cómo cuidarnos, más adaptados a la virtualidad y a la “nueva normalidad”, y conscientes de que el COVID nos acompañaría por algún tiempo más.

Desde el inicio de la pandemia, nos enfocamos en seguir brindando nuestro servicio de distribución de Gas Natural en Lima y Callao con normalidad, teniendo claro que debíamos orientar nuestros esfuerzos hacia nuestra gente y nuestros clientes, además de colaborar con la comunidad a través de diversas acciones sociales, aportando un granito de arena en esta situación. En el 2021, continuamos trabajando en esa misma línea, teniendo en cuenta

que debíamos poner el hombro en la recuperación económica de nuestro país, en un año en donde, además, tendríamos nuevas autoridades.

Es así como nos trazamos objetivos retadores, convencidos de que con el esfuerzo de todos y poniendo como bandera nuestros valores: Primero la Vida, Conciencia Social, Desempeño Superior, Pasión por el Cliente y Hacemos lo Correcto, podíamos lograrlos. ¡Y fue así! En el 2021 superamos los objetivos planteados, construyendo más de 2,263 km de redes de distribución de Gas Natural en Lima y Callao, la cifra más alta en la historia de la compañía, muy por encima de los más de 1,450 km logrados en el 2019. Dicho esfuerzo nos permitió lograr un récord de 254,055 conexiones, cerrando el año 2021 con más de 1.3 millones de conexiones totales que benefician con el acceso al Gas Natural a más de 5 millones de peruanas y peruanos; de los cuales el 94% pertenecen a los niveles socioeconómicos medio, medio bajo y bajo.

Sabemos que, dado el alcance de nuestra actividad, tenemos una gran oportunidad de generar un impacto social positivo en nuestro entorno, por eso, siempre trabajamos con un enfoque de Conciencia Social. En el año 2021 seguimos conectando al Gas Natural de manera gratuita a los comedores populares, y a la fecha hemos beneficiado a más de 870, los cuales impactan en la vida de más de 73,000 personas que a diario se

alimentan en estos centros liderados por mujeres luchadoras. Gracias al uso del Gas Natural, los comedores pueden generar ahorros en energía de hasta 57%, lo que les permite mejorar la calidad nutritiva de los alimentos que ofrecen y mejorar la infraestructura de sus locales.

Otras acciones por resaltar son la creación del programa de “Biodiversidad” junto al Grupo GEA, que nos permitió instalar 3 atrapanieblas en las Lomas de Villa María para disminuir el consumo de agua potable y contribuir a la conservación de los ecosistemas frágiles de Lomas de Lima; y nuestro renovado programa “Voluntades Cáliddas”, que movilizó a nuestros entusiastas colaboradores en diversas iniciativas de apoyo a la comunidad, dedicando más de 2,500 horas al voluntariado, impactando en la vida de más de 119 mil personas.

En el plano operativo, en línea con nuestro compromiso con el cambio de la matriz energética, iniciamos la operación comercial de nuestra Central Térmica de Autogeneración “Puruchuco”, la cual genera energía a través del Gas Natural para el Centro Comercial Real Plaza Puruchuco, el más grande del país, convirtiéndolo así en el primer mall con autogeneración de energía en el Perú. Otro aspecto por resaltar es la puesta en marcha de nuestro nuevo centro de control de contingencias en nuestras instalaciones de Lurín, el cual cuenta con una infraestructura de



> **Martín Mejía del Carpio**

talla mundial y con la última tecnología, que nos permite contar con una sede adicional de primer nivel para la atención de una emergencia.

Priorizar la seguridad y salud de nuestros colaboradores y contratistas es siempre lo más importante, porque "Primero la Vida". Teniendo en cuenta nuestro objetivo de construir más de 2,000 km de redes, durante el 2021 se desplegaron diversas acciones de prevención y control que permitieron superar nuestras metas, obteniendo excelentes resultados en los índices de seguridad y salud en el trabajo, en un año donde se ejecutaron más de 20 millones de Horas/Hombre de trabajo.

Construimos más de **2,263 kilómetros** de redes de Gas Natural, lo que nos permitió lograr un récord de **254,055 conexiones**.

Respecto a nuestros clientes, hemos continuado trabajando en la automatización de nuestros procesos con el objetivo de mejorar su experiencia. En ese contexto, quiero destacar el lanzamiento de nuestra asistente virtual "Gracia", la cual permite a nuestros usuarios realizar diversas operaciones de manera remota. Asimismo, felicito el gran

trabajo de mi equipo para lograr la digitalización de nuestros clientes, a través de la afiliación al recibo digital.

Conscientes de que la energía que distribuimos genera progreso y desarrollo, dimos a conocer los beneficios e impactos de nuestra concesión, con la finalidad de seguir incentivado la masificación del Gas Natural en nuestro país.

Para ello, encargamos a la reconocida consultora Macroconsult la elaboración de un estudio que permitiera medir los beneficios generados en nuestra zona de concesión gracias a la utilización del Gas Natural, obteniendo como principales hallazgos que, desde 2004 a la fecha nuestro país se había beneficiado con: i) generación de un PBI acumulado equivalente al 1.2% del PBI nacional del 2020, ii) ahorros para los usuarios industriales, comerciales, vehiculares y residenciales por más de S/ 80 mil millones, iii) menores emisiones de CO₂e por más de 85.5 millones de toneladas, y iv) la generación de más de 46 mil empleos directos e indirectos. Estas cifras se dieron a conocer en setiembre a través de un foro digital dirigido a autoridades y comunidad en general.

En cuanto a nuestra gestión de Gobierno Corporativo, esta nos permitió recibir por tercer año consecutivo la "Certificación Antisoborno", otorgada por la asociación Empresarios por la

Integridad, la cual certifica que Cálidda cumple con buenas prácticas empresariales y estándares internacionales antisoborno. Adicionalmente, tuvimos presencia en el ranking Merco Empresas, el ranking Merco Talento y el ranking Merco Digital, los cuales incluyen a las 100 empresas con mejor reputación, talento y gestión digital del país, obteniendo las posiciones 18, 33 y 60, respectivamente.

Asimismo, teniendo en cuenta nuestra apuesta por el desarrollo sostenible, suscribimos un acuerdo de financiación sostenible con el BBVA por US\$ 80 millones, el cual fue el primer préstamo corporativo en formato ESG-linked en América Latina en el sector de servicios públicos ('utilities'), y el segundo préstamo corporativo sostenible en el Perú.

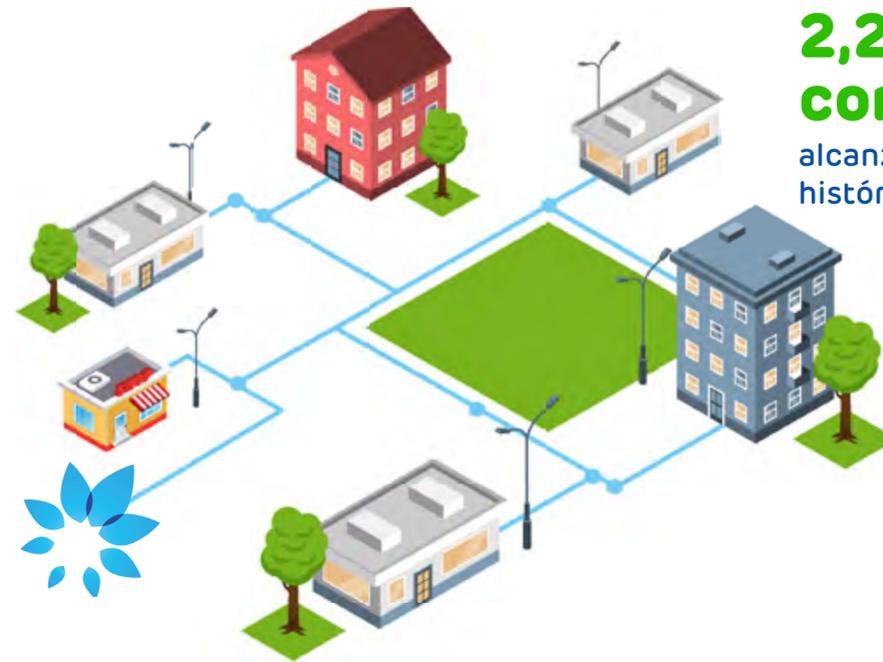
En el mismo año, suscribimos otro acuerdo de financiación sostenible con el Scotiabank por US\$ 200 millones, dando fe de nuestro genuino compromiso de seguir creciendo bajo los principios de sostenibilidad y aportando al desarrollo de nuestro país. Para acceder a estos financiamientos, logramos una Calificación de Sostenibilidad A1 con 58 puntos por parte de V.E (líder mundial de evaluaciones ESG, que forma parte de Moody's ESG Solutions), lo que nos posiciona como una empresa con Calificación de Sostenibilidad "robusta".

Quiero destacar la contribución de todos los colaboradores de la empresa, quienes, enfocados en nuestros objetivos, con mucha pasión y poniendo en el centro de nuestras decisiones a nuestros usuarios, han permitido que este 2021 sea un gran año. Y lo han hecho generando un gran ambiente laboral, pues por primera vez estaremos en el próximo ranking Great Place to Work (GPTW), el cual será publicado a inicios del 2022. ¡Mis felicitaciones para todos ustedes! ¡Gran equipo! ¡Grandes personas!

En el 2022 apuntamos a seguir por este mismo camino, teniendo el compromiso de nuestros colaboradores y accionistas con la masificación del Gas Natural en nuestro país, siempre dispuestos a aportar nuestra experiencia para acelerar este proceso en otras regiones diferentes a Lima y Callao, con la finalidad de que el Gas Natural, un recurso peruano, económico, seguro y limpio, llegue a más peruanos y peruanas. De esta manera seguiremos contribuyendo con el progreso y la mejora de la calidad de vida de más familias.

Principales resultados 2021

Batimos el récord de conexiones logrando **254,055** en solo un año



2,263 km **construidos** alcanzando un récord histórico.



Presencia en **49 distritos** del departamento de Lima y El Callao

Conexiones por segmento



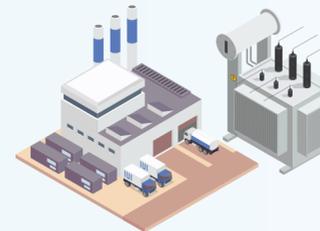
250,647

Usuarios residenciales (1,282,909 acumulado al 2021)



3,387

Usuarios comerciales (15,592 acumulado al 2021)



5

Usuarios industriales y generadoras eléctricas (693 acumulado al 2021)



3

Estaciones de servicio (279 acumulado al 2021)

Resultados sociales

404

personas forman parte de la planilla de Cálidda

872

Comedores populares conectados

2,412

Horas de formación técnica al año

119,242

Personas beneficiadas por nuestros programas de voluntariado de sostenibilidad

Resultados ambientales

85.5

Millones de toneladas de CO2 evitadas

255,442.94

GJ de energía consumida

1,280

Toneladas de CO2 equivalente compensadas

137.63

Toneladas de residuos reciclados

Alta Gerencia

Mario Caballero
Director de
Finanzas
➤

Giancarlo Guardia
Director de
Regulación y Legal
➤

Martín Gutierrez
Director de Comercios
y Grandes Clientes
➤

Martín Mejía
Director
General
➤

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

Mónica Aristizábal
Directora de Gestión
de Personas
➤

Ricardo Jaramillo
Director de
Abastecimiento y
Servicios
◀

Luciana Caravedo
Directora de
Sostenibilidad y
Reputación
◀

Edwin Vegas
Director de
Operaciones
◀





1 Acerca de Cálidda

1. **Acerca de Cálidda**

En el 2021 nuestra red de distribución alcanzó una longitud de **14,406 km**, distribuidos en 49 distritos de Lima y Callao.

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 para abastecer a los hogares, comercios, estaciones de servicio e industrias en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao. La concesión de Cálidda inició en el 2002 y va hasta el 2033.

[GRI 102-1]

Formamos parte del **Grupo Energía Bogotá (60% de participación)** y de **Promigas (40% de participación)**, ambos importantes grupos

empresariales de origen colombiano, con inversiones en el sector energético en diferentes países de Latinoamérica.

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 61% comparado con el uso de la electricidad y hasta un 45% comparado con el

gas de balón (GLP). Recibimos el Gas Natural que llega desde Camisea, 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 el año 2021, nuestra red de distribución fue ampliada en 2,263 km, alcanzando un total de 14,406 km que cruzan 49 distritos del departamento de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao, logrando sobrepasar la meta planteada para el 2021 en un 4.5%.

[GRI 102-2]



Logramos **254,055 nuevas conexiones**, lo cual nos permitió cerrar el año con **1'300,122 usuarios**, quienes gozan de los beneficios de Gas Natural.

Distribución del Gas Natural

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

3 Distribución

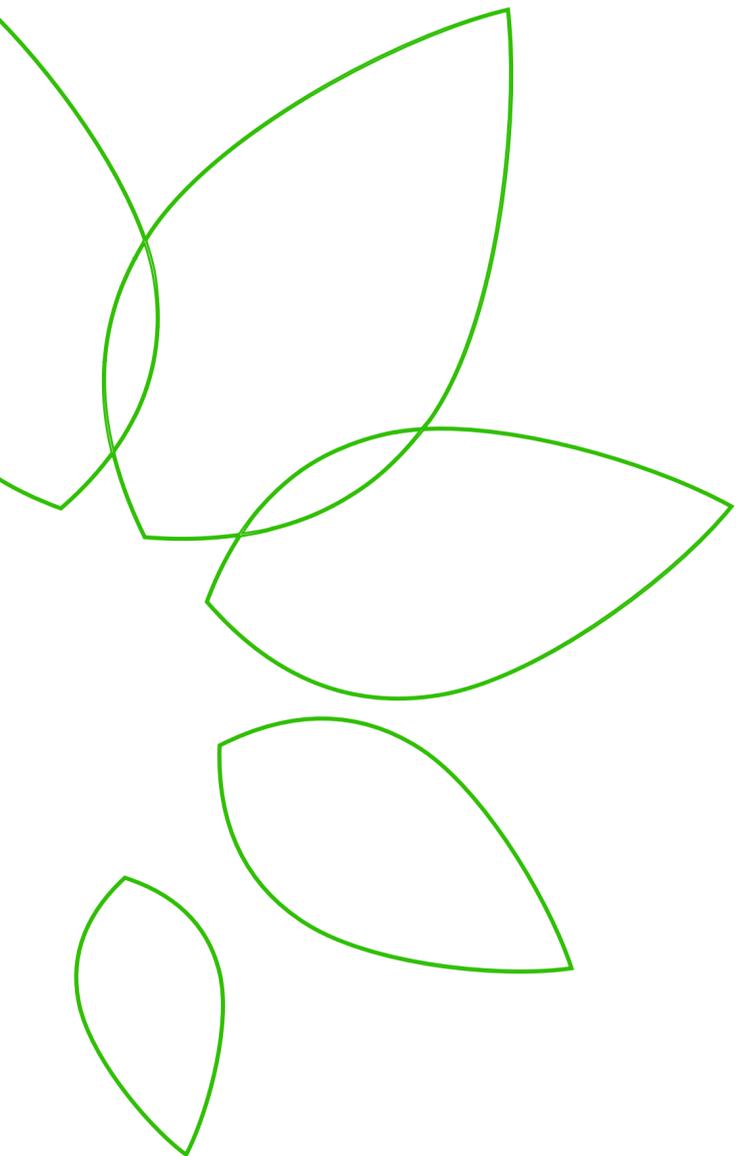
El Gas Natural es recibido por Cálidda en la estación City Gate de Lurín, en el kilómetro 35 de la Panamericana Sur. Desde allí, se distribuye a los usuarios de Lima y Callao a través de un moderno sistema de ductos subterráneos.

2 Transporte

La empresa Transportadora de Gas del Perú (TGP) transporta el Gas Natural a través de gasoductos que recorren la selva, sierra y costa del Perú.

1 Extracción

En el Perú, el Gas Natural es extraído de los yacimientos situados en Camisea (Cusco) por la empresa PlusPetrol.



1.1. Estrategia de sostenibilidad

Nuestro principal compromiso es contribuir con el desarrollo integral del país.



Nuestro compromiso con el desarrollo del país se materializa en una estrategia de sostenibilidad que busca equilibrar la rentabilidad, el bienestar de las comunidades, la minimización del impacto ambiental y la creación de valor compartido en todas las zonas donde estamos presentes.

1.1.1. Modelo de sostenibilidad GEB

Nuestra estrategia de sostenibilidad se articula con el modelo de sostenibilidad de nuestro principal accionista, el Grupo Energía Bogotá, el cual adopta los siguientes principios y criterios de actuación:

1. Protección de la vida

6. Construcción de prosperidad compartida

2. Respeto por los Derechos Humanos

7. Planificación de la sostenibilidad

3. Transparencia en el relacionamiento

8. Excelencia operativa y desempeño ambiental

4. Valores éticos y cumplimiento

9. Actuación social y ambiental oportuna

5. Actuación en grupo, con visión de largo plazo

10. Derechos y obligaciones

1.1.2. Pilares de sostenibilidad en Cálidda

Nuestra estrategia está conformada por tres pilares fundamentales que guían nuestras acciones: Acción por el clima, Transformando nuestra ciudad y Generando conexiones. Dichos pilares se enmarcan en nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Principios del Pacto Mundial y el Acuerdo de París.



Objetivos y líneas de acción de nuestros pilares de sostenibilidad



Acción por el clima

Desarrollamos nuestras actividades en el marco de una gestión ambiental responsable, controlando, reduciendo y mitigando los impactos ambientales, a través de la mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental. En ese sentido, promovemos iniciativas para controlar y reducir los gases de efecto invernadero, mitigar los efectos del cambio climático, y fortalecer la cultura ambiental de nuestros colaboradores, empresas contratistas, usuarios y otros grupos de interés.

Nuestros programas e iniciativas:

- Cumplimiento ambiental
- Optimización y manejo de residuos sólidos
- Biodiversidad
- Huella de carbono
- Huella hídrica
- Emisiones GEI evitadas



Transformando nuestra ciudad

Promovemos la construcción de una ciudad más sostenible para las futuras generaciones al brindar un servicio seguro, económico y limpio que mejora la calidad de vida de las personas. Asimismo, impulsamos iniciativas que contribuyen a recuperar y poner en valor la historia de nuestra ciudad.

Nuestros programas e iniciativas:

- Comedores Cálidda.
- Revalorización del patrimonio cultural.
- CrediCálidda - Financiamiento no bancario.
- Ciudades sostenibles.



Generando conexiones

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

Nuestros programas e iniciativas:

Colaboradores

- Sensibilización a todo nivel: Semana de la sostenibilidad.
- Comité de sostenibilidad y reputación.
- Programa de voluntariado: "Voluntades Cáliddas".

Proveedores

- Programa de negocios competitivos.
- Programa de capacitación en temas ASG.
- Programa SCORE.
- Compras sostenibles.
- Gestión de RRCC y gestión ambiental con proveedores.

Comunidad

- Sistema de Información de RRCC.
- Relacionamiento con líderes vecinales, gobiernos locales y bomberos.
- Programa "Energía solidaria".

1.1.3. Comité de sostenibilidad y reputación

Nuestro Comité de Sostenibilidad y Reputación tiene como objetivo 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.



Generar una cultura de la sostenibilidad corporativa en la organización, por medio de sus principales líderes.

Funciones del comité:



Socializar el plan de trabajo anual de sostenibilidad y reputación, dar a conocer las metas, directrices y lineamientos.



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



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



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.



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



Aportar datos para la actualización de los cuadros de mando.

Estructura del Comité:

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 de Reputación, Relaciones Laborales, Legal, Cultura y Clima, Operaciones Comerciales, Proyectos, Planeamiento Estratégico, Salud y Seguridad en el Trabajo, Abastecimiento, Servicios Generales, Planeamiento Financiero, e Industrias e inmobiliaria.

También se cuenta con la participación del Oficial de Cumplimiento y del Coordinador de Asuntos Corporativos. Todos los miembros tienen un periodo de permanencia de dos años.

Beneficios del Comité :

1

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

3

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

2

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

4

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

Temas tratados por el Comité

Durante el año 2021 el Comité de Sostenibilidad y Reputación se reunió 4 veces y abordó los siguientes temas:

- Presentación y validación de la Estrategia Anual de Sostenibilidad y Reputación.
- Validación del Plan de Voluntariado 2021.
- Revisión de los resultados del ranking Merco 2021.
- Revisión del estudio "Aporte del Gas Natural a la Mejora de la Calidad de Aire, la Salud Pública y la Mitigación del Cambio Climático", realizado por la consultora Libélula.

Desempeño
2021

Trabajo con instituciones aliadas

Durante el año 2021, el comité contó con la participación de instituciones aliadas:

- Participación de representantes de **Perú Sostenible**, red de empresas que promueve el desarrollo sostenible del Perú, con quienes intercambiamos experiencias y aprendizaje en torno al rol de los comités de sostenibilidad.
- Participación de un representante de **PNUD**, quien nos presentó los resultados del **SDG Corporate Tracker de Cálidda**, que nos permitió medir la contribución de nuestra empresa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de manera estandarizada y homogénea.

Trabajo conjunto

Coordinación con diferentes áreas para la realización conjunta de diversas acciones. Para ello, se abordaron los siguientes temas:

- Proyecto de Transformación Cultural, liderado por el equipo de salud y seguridad en el trabajo.
- Segunda recertificación como Empresa Cero Soborno, presentado por la oficial de cumplimiento.
- Posibilidades de financiamiento para el año 2021, presentado por el equipo de finanzas.

Seguimos las recomendaciones y lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI).

1.1.4. Materialidad

El análisis de materialidad es un eje fundamental que nos permite identificar los temas prioritarios para la gestión de la sostenibilidad en el corto y mediano plazo, proceso que mantenemos desde la publicación de nuestro primer reporte de sostenibilidad, nueve años atrás. Nuestra materialidad se evalúa siguiendo las recomendaciones y lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y es revisada por esta entidad bajo la modalidad Materiality Disclosure. Así garantizamos que se encuentre claramente alineada a los indicadores GRI y que se presente correctamente para el mejor entendimiento de nuestros grupos de interés.

Proceso y etapas de definición de materialidad

En el año 2021 pasamos por un proceso de actualización de la materialidad, tomando como base el análisis realizado en el 2020. El análisis tomó en cuenta la revisión 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 ambientales. Este proceso también incluyó la generación de espacios de diálogo para recopilar percepciones, y un análisis de los puntos de vista de los líderes de nuestra empresa, quienes también hablaron sobre las expectativas de los principales grupos de interés. Estos espacios de diálogo contaron con la participación de los 10 directores de Cálidda.



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 DIÁLOGO

Validación y priorización de 14 temas materiales.



ETAPA 4:

MATERIALIDAD

Actualización de los 14 asuntos más relevantes para Cálidda.

Temas materiales 2021

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

Como resultado del proceso de análisis de materialidad, se priorizaron 14 temas materiales que se detallan a continuación:

- 1 Desempeño financiero (cobertura interna)**

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

- 2 Desempeño ambiental (cobertura interna y externa)**

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

- 3 Integridad (cobertura interna)**

Actuar de manera ética y fomentar una cultura de integridad.

- 4 Continuidad del negocio (cobertura interna)**

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

- 5 Cadena de suministro sostenible (cobertura interna)**

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

- 6 Ampliación de la red, nuevos negocios y soluciones para clientes (cobertura interna)**

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

- 7 Calidad del servicio, atención y satisfacción del cliente (cobertura interna y externa)**

Brindar un excelente servicio a nuestros clientes y buscar siempre su satisfacción.

- 8 Valor compartido (cobertura externa)**

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

- 9 Participación en la agenda regulatoria (cobertura interna y externa)**

Participar activamente en la agenda regulatoria del sector.

- 10 Formación y desarrollo de los colaboradores (cobertura interna)**

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

- 11 Relacionamiento institucional (cobertura externa)**

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

- 12 Salud y seguridad (cobertura interna):**

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

- 13 Reputación (cobertura externa):**

Mantener el sólido posicionamiento reputacional que ya tiene la empresa.

- 14 Innovación no comercial (cobertura interna y externa):**

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





Priorización de temas materiales

- Dimensión económica y gobernanza
- Dimensión social
- Dimensión ambiental

Temas prioritarios (relevancia alta)

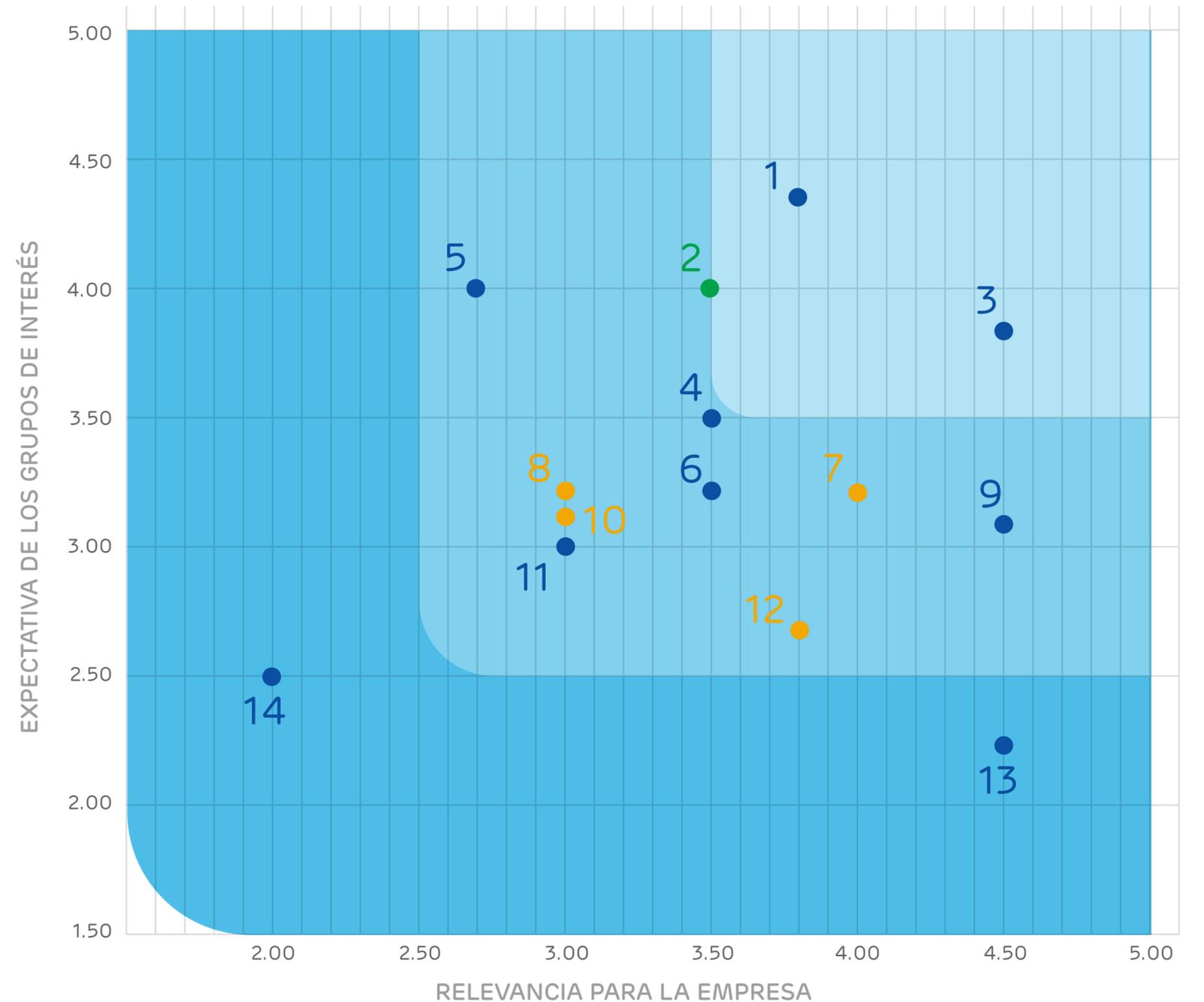
1. Desempeño financiero
2. Desempeño ambiental
3. Integridad
4. Continuidad del negocio

Temas emergentes (relevancia baja)

13. Reputación
14. Innovación no comercial

Temas relevantes (relevancia media)

5. Cadena de suministro sostenible
6. Ampliación de la red, nuevos negocios y soluciones para clientes
7. Calidad del servicio, atención y satisfacción del cliente
8. Valor compartido
9. Participación en la agenda regulatoria
10. Formación y desarrollo de los colaboradores
11. Relacionamiento institucional
12. Salud y seguridad



Cómo gestionamos la relación con nuestros grupos de interés?

1.1.5. Relación con grupos de interés

[GRI 102-40]

Con el objetivo de gestionar de forma honesta y transparente esta relación, contamos con la Guía de Relacionamiento con Grupos de Interés. Este documento establece lineamientos, funciones y responsabilidades para las distintas áreas que mantienen una relación constante con los grupos de interés, bajo el liderazgo y seguimiento de la Dirección de Sostenibilidad y Reputación.

Proceso de identificación de grupos de interés

Para la definición de nuestros grupos de interés contamos con una metodología cualitativa, en función a entrevistas al equipo directivo y personal clave de la compañía. También utilizamos metodologías complementarias como grupos focales o encuestas que ayuden a validar la información obtenida de las entrevistas. Teniendo en cuenta la dinámica cambiante de las relaciones humanas, nuestra identificación de grupos de interés, así como sus necesidades y expectativas, están en constante revisión. Por ello, llevamos a cabo cada dos años un análisis exhaustivo de los mismos.

Con la intención de avanzar en nuestro desempeño económico, social y ambiental, durante el 2021 realizamos talleres virtuales con las diferentes áreas de la empresa, para elaborar un nuevo mapa de grupos de interés, definiendo la relación y compromisos con cada uno de ellos.

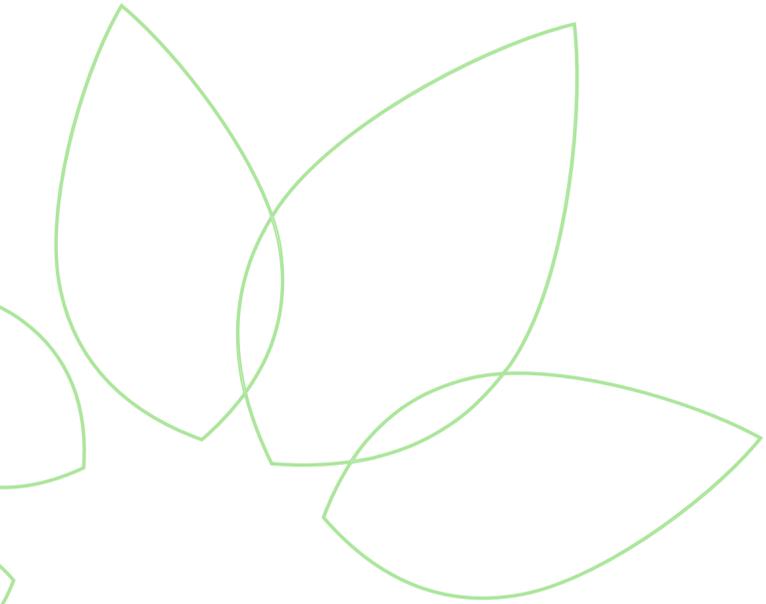


1.1.6. Contribución a los ODS

Estamos comprometidos con los principios del Pacto Global y con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas, lineamientos que nos permiten mejorar nuestra gestión de la sostenibilidad, usar nuestros recursos de manera más eficiente y fortalecer las relaciones con nuestros grupos de interés.

La masificación del Gas Natural contribuye a la economía familiar y de las empresas, e impulsa el reemplazo de combustibles altamente contaminantes. Hemos identificado que nuestras operaciones aportan directamente a 8 de los 17 ODS.

ODS Core	Meta	Cómo contribuimos	Resultado 2021
<p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<p>Asegurar el acceso integral a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.</p>	<p>Meta 7.1. 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.</p>	<p>49 distritos conectados de Lima y Callao. 1'300,122 usuarios.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.</p>	<p>Meta 9.1. Implementamos acciones innovadoras para optimizar nuestra eficiencia operativa en el contexto de la pandemia y así seguir brindando un servicio seguro y continuo. Meta 9.2. Meta 9.3. Meta 9.4.</p>	<p>En el 2021, nuestra red de distribución fue ampliada en 2,263 km, alcanzando una longitud total de 14,406 km</p>
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p>	<p>Meta 11.2. Impulsamos una alternativa sostenible a las opciones de movilidad tradicional que existen en nuestro país, brindando beneficios medioambientales y económicos. Meta 11.4.</p>	<p>Empresas de transporte de pasajeros activas y reconocidas en Lima y Callao, se adhirieron al programa "Ahorro GNV" para cambiar los motores de más de 291 vehículos, contribuyendo a mejorar la calidad del aire.</p> <p>Suscribimos un acuerdo con el Consorcio Camisea para impulsar el consumo del GNV en buses, camiones, mixers y compactadoras de basura, a través de la creación de un fondo de US\$ 30 millones, el cual permitirá entregar al beneficiario/transportador un aporte de entre US\$ 10,000 hasta US\$ 15,000 por cada unidad nueva dedicada a GNV.</p>



ODS Core



Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Meta

Meta 11.2
Meta 11.4

Estamos comprometidos en promover la construcción de una ciudad sostenible para las futuras generaciones al brindar un servicio seguro, limpio y accesible, que mejora la calidad de aire. Además, durante la construcción de nuestras obras, recuperamos y ponemos en valor el patrimonio cultural de Lima y Callao.

Cómo contribuimos

Resultado 2021

Durante el año 2021 hemos realizado 451 hallazgos arqueológicos.

Además, hemos compartido la historia de nuestra ciudad con 8,038 personas, a través de diferentes actividades y exposiciones.

Participamos en la capacitación de 84 colectivos culturales y 9 agentes culturales de 17 regiones del país con el programa ACERCA, espacio de diálogo, articulación e innovación para la gestión del patrimonio cultural”.

Durante el año 2021, llevamos a cabo dos procesos de reconstrucción facial: “Yaku, el pescador de Armatambo”, y el proyecto de reconstrucción facial “Josef”.



La herramienta SDG Corporate Tracker cubre los 17 ODS y las 5 dimensiones: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas.

El puntaje máximo en el Perú fue de **92.94%** y Cálidda obtuvo **76.98%**, siendo reconocida como una empresa que genera impacto positivo a través de sus programas de inversión social voluntaria.



ODS Core	Meta	Cómo contribuimos	Resultado 2021
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p> <p>Meta 13.1. Meta 13.3.</p>	<p>Brindamos acceso a una energía limpia, cuyo uso contribuye a reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).</p> <p>El Gas Natural permite cambiar la matriz energética de nuestros clientes, para que puedan utilizar un combustible limpio en sus actividades cotidianas.</p>	<p>137.63 t de residuos reciclados.</p> <p>Reducimos 17% el ratio de tCO2eq por 100 km de redes con respecto al 2019. Compensamos 1,280 tCO2eq a través del proyecto "Manejo de bosques para reducir deforestación y degradación en comunidades indígenas Shipibo Conibo y Cacataibo de la región Ucayali".</p>
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>Generar alianzas para el relacionamiento genuino y sumar a la expansión de Gas Natural en Lima y Callao.</p> <p>Meta 17.3. Meta 17.17.</p>	<p>Realizamos alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas para impulsar nuestros proyectos e iniciativas de sostenibilidad.</p>	<p>1,572 personas beneficiadas con nuestros diversos proyectos sociales en el 2021.</p> <p>13 alianzas implementadas.</p>

Para medir nuestra contribución a los ODS utilizamos la herramienta **SDG Corporate Tracker**. De esta manera podemos direccionar y/o potenciar los programas y acciones con mayor eficiencia, así como acelerar el desempeño y aportar al avance de la Agenda 2030.



ODS Colaterales	Meta	Cómo contribuimos	Resultado 2021
 <p>2 HAMBRE CERO</p> <p>Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, y promover la agricultura sostenible.</p>	Meta 2.1	<p>A través del programa "Comedores Cálidda", velamos por la seguridad alimentaria de las comunidades más vulnerables de nuestro país, facilitando su acceso a los beneficios del Gas Natural.</p> <p>Con el objetivo de combatir los altos índices de anemia, en alianza con la Universidad Privada del Norte, lanzamos nuestro proyecto piloto de salud itinerante en 40 Comedores Cálidda de Villa El Salvador, beneficiando a niños y niñas menores de cinco años, y a gestantes.</p>	<p>Al finalizar el año 2021, conectamos a 872 comedores en 26 distritos de Lima y Callao, beneficiando a más de 73,824 personas.</p> <p>En la primera fase del proyecto piloto de salud, se redujo en 8% la desnutrición aguda en niños y niñas menores de 5 años, en 40 Comedores Cálidda.</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.</p>	<p>Meta 8.2.</p> <p>Meta 8.3.</p> <p>Meta 8.5.</p> <p>Meta 8.6.</p> <p>Meta 8.10.</p>	<p>Nos esforzamos por identificar y desarrollar el potencial de nuestros colaboradores, brindándoles las condiciones adecuadas para que cumplan con sus tareas sin poner en riesgo su salud y la de sus familias.</p> <p>Generación de puestos de trabajo (mano de obra local) en la zona lomería para la construcción de atrapanieblas, sistema de almacenamiento, sistema de riego y construcción de techado de reservorios, en el marco del Programa de Biodiversidad: Conservación del Ecosistema Frágil de las Lomas de Villa María.</p>	<p>404 colaboradores</p> <p>26.49% son mujeres.</p> <p>5 pequeños negocios generados durante la instalación de atrapanieblas.</p> <p>20 personas como mano de obra contratada para la etapa de la instalación del atrapanieblas del Programa de Biodiversidad, y 30 correspondientes a la fase post proyecto.</p>



Ganadores del Premio Perú por los ODS 2021 Categoría "Personas - Empresa Grande"

En el año 2021, ganamos el premio "Perú por los ODS", organizado por KPMG, Naciones Unidas y Perú Sostenible, el cual reconoce los proyectos sobresalientes en temas de sostenibilidad. El premio se divide en 5 categorías relacionadas a los principales temas de la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nuestro programa "Comedores Cálidda" fue reconocido en la categoría Personas por contribuir significativamente al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ODS Colaterales



Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.

Meta

Meta 15.4
Meta 15.a

Cómo contribuimos

En el 2021 desarrollamos el Programa de Biodiversidad en Las Lomas de Villa María, con el objetivo de promover un uso sostenible de los recursos naturales y contribuir con el cuidado y conservación de la biodiversidad.

Resultado 2021

Al menos 20 personas fueron sensibilizadas en la importancia de la gestión sostenible del recurso hídrico a partir de la instalación de los atrapanieblas, y reforestación en la zona lomera.

10 hectáreas del Ecosistema Frágil de Villa María y del Área de Conservación Regional de Lima, fueron beneficiadas con la implementación del proyecto en su fase 1, con el abastecimiento del agua recolectada por los atrapanieblas a través del sistema de riego por goteo.

20 familias beneficiadas al percibir ingresos gracias a la contratación de mano de obra local para la construcción.

700 árboles de taras y huarangos beneficiados con el sistema de riego por goteo y capacidad de desarrollo de hasta 2,000 semillas de árboles en vivero.



1.2. Resultados de la gestión 2021

1.2.1. Nuestra gestión operativa

Contamos con un Sistema Integrado de Gestión sólido que, junto a una infraestructura confiable, asegura la permanencia del servicio de Gas Natural para nuestros usuarios. El desarrollo de planes de continuidad del servicio ha sido crucial para que nuestra compañía afronte emergencias tan importantes como el contexto de la pandemia.

Gestionamos nuestras operaciones con procesos y modelos muy eficientes, buscando la excelencia operacional con un enfoque en la prevención, integridad, mantenimiento y operación del sistema de distribución de Gas Natural. Para lograrlo, desarrollamos estrategias innovadoras de prevención y recuperación ante situaciones que afecten la integridad de nuestros activos:



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Nuestro sistema asegura que los procesos se realicen de la manera más eficiente. Asimismo, contamos con un sistema de integridad que garantiza que la infraestructura y equipos del sistema de distribución estén siempre operativos y en buenas condiciones para no presentar fallas.

PLAN DE PREVENCIÓN DE DAÑOS

Es muy importante para comunicar y capacitar a las otras empresas de servicios públicos, municipios y entidades que realizan obras en Lima y Callao, acerca de la ubicación de nuestras líneas de distribución y cómo trabajar cerca de ellas para evitar cualquier tipo de afectación a las instalaciones.



MANUALES

Contamos con manuales de diseño, construcción, operación y mantenimiento, y de seguridad y salud en el trabajo. Todos ellos elaborados con base en el Reglamento de Distribución y los más altos estándares internacionales de calidad y seguridad requeridos para esta industria.

PLAN QUINQUENAL

Trabajamos de forma coordinada con las entidades estatales que regulan nuestras operaciones y con los gobiernos locales de las zonas donde brindamos el servicio de distribución de Gas Natural, en el marco de nuestra concesión que va hasta el 2033.

Nuestro plan quinquenal de inversión es la hoja de ruta que define nuestro compromiso con el Estado en torno a la operación y expansión de nuevas conexiones, definiendo las zonas de Lima y Callao donde se harán las nuevas obras.

Con el objetivo de cumplir y superar las metas del plan quinquenal contamos con un comité de seguimiento que integra diversas áreas de la empresa. Hasta la fecha, Cálidda ha superado todas sus metas en cuanto a inversión, cantidad de obras ejecutadas y nuevas conexiones.



Desempeño 2021

El desempeño operacional del 2021 fue sobresaliente, logrando una alta disponibilidad (100%) de la red de distribución, lo que permitió un despacho oportuno de Gas Natural.

Las redes de distribución trabajaron dentro de los límites seguros de operación (IPLI 100%). Ello implicó garantizar la capacitación y calificación del personal al 100%, según el estándar ASME B31Q.

Logros 2021



1 Mejora de la **confiabilidad operativa** a través de la construcción de un centro de control alternativo.

2 Mejora de la **eficiencia operativa del City Gate** a través de la optimización del control de presiones.

3 Desarrollo e implementación de una **aplicación móvil para excavadores terceros**, que permite ubicar las redes de distribución gasificadas.

4 **Alto nivel** de atención y respuesta de llamadas de emergencia.

6 Implementación del sistema vehicular para la detección de fugas sistemáticas.

5 Construcción y puesta en marcha de una **planta de autogeneración eléctrica** en un centro comercial.



En el 2021 construimos **2,250 km** de redes de polietileno, alcanzando una longitud total de **13,777 km**



1.2.2. Conexiones de Gas Natural

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

En el 2021, construimos 2,263 km de redes de polietileno y acero, alcanzando una longitud total de 14,406 km, que cruzan 49 distritos del departamento de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao. De esta forma, sobrepasamos la meta de redes construidas, en un 4.5%.

Ampliación de la red

Construimos 2,250 km de redes de polietileno, alcanzando una longitud total de 13,777 km, contribuyendo al desarrollo de los distritos de Ate Vitarte, Bellavista, Breña, Callao, Carabaylo, Cieneguilla, Comas, Chaclacayo, Chilca, Chorrillos, Independencia, Pachacamac, La Perla, La Victoria, Lince, Lurín, Puente Piedra, San Martín de Porres, San Luis, Villa El Salvador, Villa María del Triunfo, Santa Anita, Rímac, San Juan de Miraflores y Ventanilla. En el 2022 se tiene previsto incrementar más de 1,250 km de ampliación.

Al cierre del 2021, logramos 254,055 nuevas conexiones, lo cual nos permitió cerrar el año con 1'300,193 clientes. Del total, 250,647 corresponden a usuarios residenciales, quienes ahora gozan de los beneficios del Gas Natural.

Logros 2021



1 Incremento de redes mensual/anual:

Logramos superar los rendimientos históricos de gasificación, cerrando el año con 2,222 km gasificados:

Récord de gasificaciones de PE en el mes de diciembre 2021:

295 km

(récord previo noviembre 2021: 269km)

Récord de construcciones de PE en el mes de setiembre 2021:

274 km

(récord previo agosto 2021: 228km)

Récord de gasificaciones anuales de PE:

2,222 km

(récord previo cierre año 2019: 1,514km).

Récord de construcciones anuales de PE:

2,250 km

(récord previo cierre año 2019: 1,452km).

2 Récord de diseño de redes :

En el año 2021 logramos el récord de diseño de redes, alcanzando más de 3,300 km previstos para el plan quinquenal 2022-2026. El diseño contempló la validación en campo, digitalización, carga en el sistema GIS de Cálidda y la propuesta de redes en laderas de cerro por más de 300 km

3 Firma y ejecución del convenio del Fondo de inclusión social energético (FISE) con el ministerio de Energía y Minas para la construcción de redes externas :

El 24 de mayo del 2021 firmamos un convenio para la construcción e instalación de redes de distribución de Gas Natural con recursos del FISE, beneficiando así a zonas que no estaban incluidas dentro de los compromisos del Plan 2021. Este convenio tuvo como objetivo darle un mayor impulso a la masificación del Gas Natural a través del financiamiento de inversiones en bienes de capital.

Como resultado, se firmaron actas de construcción por 281 Km de redes. Llevamos energía económica, segura y menos contaminante a las poblaciones más vulnerables de Ventanilla y Carabaylo, a través del Bonogas brindado por Ministerio de Energía y Minas.

ESTE PROYECTO ES PARTE DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS DEL MINEM Y COMPRENDE LA CONSTRUCCIÓN DE 415 KM DE REDES DE GAS NATURAL PARA BENEFICIAR A MÁS DE 31 MIL FAMILIAS DE LOS DISTRITOS DE VENTANILLA Y CARABAYLLO.

Retos del 2022



1 Cumplimiento del Plan Quinquenal 2018-2022 en kilómetros e inversión.

2 Aprobación y cumplimiento del Plan anual 2022 correspondiente al Plan Quinquenal 2022-2026.

3 Cambio normativo para la implementación de diseños alternativos en laderas de cerro.

4 Gestión de nuevos convenios FISE para construcción de redes externas.

5 Gestión de nuevos permisos ambientales y arqueológicos para nuevas zonas.

1.2.3. Resultados económicos

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

Creación y distribución de valor económico

Dado que durante el 2021 las restricciones fueron mínimas en comparación con el 2020, el valor económico generado durante este último año fue de niveles post-pandémicos, logrando ingresos operacionales 31% mayores respecto al año previo y 4% mayores a los obtenidos en el 2019 (año pre-pandémico).

El mayor crecimiento se puede ver en el EBITDA, el cual fue de **US\$ 199,1 millones** para el 2021, siendo 28% mayor al 2020 y 16% mayor al 2019.

Desempeño superior y rentabilidad

Se lograron 254,055 nuevas conexiones (172% más que en el 2020), lo cual nos permitió cerrar el año con 1'300,093 clientes. Este resultado nos permitió mantener una fortaleza financiera favorable, la cual fue ratificada por importantes clasificadoras de riesgo. Fuimos evaluados por la consultora internacional Vigeo-Eiris, que nos otorgó una calificación A1 en materia de los factores Ambientales, Sociales y Gobierno Corporativo (ASG). Con dicha calificación, logramos firmar un acuerdo de préstamo sostenible con el banco BBVA por US\$ 80 millones.

También logramos cerrar dos préstamos adicionales con banca internacional, uno bilateral con el Bank of Nova Scotia por US\$ 200 millones y un sindicado por US\$ 350 millones; el primero de ellos con la cláusula de beneficio ASG. Estos fondos serán destinados a financiar nuestras futuras inversiones en redes de distribución, refinanciar el Bono Internacional de US\$ 320 millones con vencimiento en abril del 2023, y reperfilarse la deuda actual de corto plazo.

Estos hitos ratifican la confianza en Cálidda y en su compromiso con la sociedad y las buenas prácticas, por parte del mercado financiero local e internacional.



Logros 2021

- 1 Operación del sistema de distribución de manera ininterrumpida durante todo el 2021.
- 2 Récord de conexiones y de ampliación de la red, lo cual nos permitió mantener nuestra fortaleza financiera.
- 3 Calificación A1 otorgada por la consultora Vigeo-Eiris en materia ASG.
- 4 Celebración de contrato de financiamiento sostenible hasta por US\$ 80 millones con el BBVA.
- 5 Celebración de contrato de financiamiento bilateral hasta por US\$ 200 millones con el Bank of Nova Scotia.
- 6 Celebración de contrato de financiamiento sindicado hasta por US\$ 350 millones.

1.3. Reconocimientos

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Distintivo Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021



Puesto 18, en el Ranking **Merco Empresas**

Puesto 99 en el Ranking **Merco Líderes** para Martín Mejía, director general de Cálidda



Puesto 9 en el Ranking General



Primera estrella, por la medición, y segunda estrella, por la verificación de la huella de carbono



Puesto 33 en el Ranking **Merco Talento**



Puesto 3 en el Ranking Ambiental



Puesto 10 en el Ranking Social



Primera vez en el ranking de **GPTW**



Perú por los **ODS** Ganadores en la categoría Personas con nuestro programa Comedores Cálidda



Puesto 9 en el Ranking Gobernanza





2 Desempeño Ambiental

2. Desempeño Ambiental

2.1. Compromiso ambiental

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

En línea con nuestra Política de Sostenibilidad, declaramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestro sistema de gestión ambiental, certificado en base a 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 a 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 la operación, cumpliendo con el marco legal aplicable y otros compromisos que la empresa adopta voluntariamente en materia ambiental. Estas buenas prácticas son replicadas como parte de la cultura en nuestros colaboradores, empresas contratistas, usuarios y otros grupos de interés.

Gracias a nuestro buen desempeño, el año 2021, obtuvimos el tercer puesto en el Ranking Ambiental de Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo.

Para gestionar nuestro compromiso ambiental contamos con diversas políticas y lineamientos:

¿Cómo lo gestionamos?



- 1 La Política de Sostenibilidad, donde se establecen los compromisos en materia ambiental para el desarrollo de nuestras actividades.
- 2 El Sistema Integrado de Gestión certificado bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.
- 3 El manual del Sistema Integrado de Gestión, dentro cual se establecen los criterios de cumplimiento.
- 4 Auditorías internas y externas para la verificación del desempeño ambiental.
- 5 Estudios impacto ambiental (EIA) y planes de manejo ambiental para prevenir, controlar y/o mitigar posibles impactos ambientales negativos. Los mismos cuentan con la certificación ambiental otorgada por el Ministerio de Energía y Minas y los gobiernos regionales, según corresponda.



2.2. Estrategia climática

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

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 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, ajustar nuestra estrategia de trabajo.

En Cálidda siempre buscamos incorporar buenas prácticas e impulsar acciones encaminadas a proteger el ambiente, prevenir la contaminación y mitigar el cambio climático en nuestras operaciones. Como parte de nuestra estrategia climática, destacamos:

- Programa de huella de carbono
- Programa de emisiones de GEI evitadas
- Gestión de emisiones fugitivas
- Programa de eficiencia energética
- Programa de huella hídrica

Somos signatarios del Acuerdo de Acción de París (Paris Pledge for Action) - París 2015, a través del cual afirmamos nuestro compromiso con un clima seguro y estable y con la masificación del Gas Natural en Lima y Callao. (<http://www.parispledgeforaction.org/whos-joined/>)



Hemos publicado nuestra **Declaración Ambiental**, donde ratificamos el compromiso con promover iniciativas que contribuyan a controlar y reducir los gases de efecto invernadero y mitigar los efectos del cambio climático, todo ello en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



DECLARACIÓN AMBIENTAL

Cálidda, en línea con su **Política de Sostenibilidad**, declara su compromiso con la mejora continua de su sistema de gestión ambiental, certificado en base a los requisitos de la norma ISO 14001:2015. De esta manera, promueve iniciativas y actividades que contribuyan a controlar y reducir los gases de efecto invernadero y a mitigar los efectos del cambio climático.

Asimismo, **Cálidda** declara que desarrolla sus actividades en el marco de una gestión ambiental responsable, identificando y controlando los aspectos ambientales significativos de su operación, cumpliendo con el marco legal aplicable y otros compromisos que la empresa adopte voluntariamente en materia ambiental. Estas buenas prácticas son replicadas como parte de la cultura en nuestros colaboradores, empresas contratistas, usuarios y otros grupos de interés.

Como parte de su gestión, **Cálidda** contribuye con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



Cálidda realiza periódicamente el inventario de sus emisiones de gases de efecto invernadero, implementa medidas que permiten reducir su huella de carbono y cuenta con iniciativas corporativas para compensar parte de su huella a través de la adquisición de créditos de carbono.



Cálidda brinda acceso a energía más limpia, contribuyendo desde sus inicios a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero al cambiar la matriz energética de sus clientes residenciales, industriales, comerciales y en el transporte.



Cálidda está comprometida en contribuir con una ciudad sostenible para las futuras generaciones, al brindar un servicio seguro y accesible, mejorando la calidad de aire y protegiendo el patrimonio cultural de Lima y Callao.

En línea con sus acciones ante el cambio climático, **Cálidda** es signataria del **Acuerdo de Acción de París (Paris Pledge for Action) – París 2015**, a través del cual afirma su fuerte compromiso hacia un clima seguro y estable, a través de la masificación del Gas Natural en las ciudades de Lima y Callao.



Desempeño 2021



2.2.1. Medición de la huella de carbono

Con el objetivo de conocer el impacto de nuestras operaciones y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera, realizamos la cuantificación de huella de carbono mensual a través de la plataforma virtual de emisiones GEI.

En el 2021, nuestra Huella de Carbono se ha visto incrementada por el aumento en las conexiones y la distribución del Gas Natural, y por afectaciones de terceros que causaron fugas en el sistema de distribución, sin embargo, tenemos reducciones parciales respecto al 2019, que representan un acumulado de 1,583.86 tCO2eq.

Estas reducciones acumuladas responden a la implementación de estrategias de ecoeficiencia en las siguientes fuentes de emisiones:

Alcance 1: La disminución del consumo de refrigerantes y cargas de los extintores que nos permitió reducir 79% de emisiones directas de este tipo de consumos.

Alcance 2: Debido a la disminución en el consumo eléctrico, la huella de alcance 2 se redujo en 7.9%.



Alcance 3: El teletrabajo motivó la disminución de viajes y traslados urbanos:

- La disminución de traslados de colaboradores casa-trabajo generó una reducción de 91.8%
- La ausencia de viajes aéreos generó una disminución del 96.3%
- La disminución de residuos generó una reducción de 95.8%"
- El menor consumo de papel generó una reducción de 97.2%"

Adicionalmente, cabe destacar que, gracias al incremento de la valorización de residuos y campañas de reciclaje realizadas con nuestros colaboradores, pudimos evitar la generación de 388 tCO2eq, que hubiera cuadruplicado el valor del alcance 3 de nuestra Huella de Carbono.

• Programa de Huella de Carbono Perú

De forma voluntaria formamos parte del Programa de Huella de Carbono Perú, impulsado por el Ministerio del Ambiente (MINAM), bajo el cual reportamos nuestra Huella de Carbono y orientamos nuestras actividades a carbono cero. En el 2021, hemos cuantificado y verificado la huella de carbono 2020 para obtener el tercer reconocimiento por la reducción de huella.

• **Compensación ambiental**

En el marco de nuestro pilar de Acción por el Clima, en el 2021 compensamos 1,280 tCO2eq a través del proyecto “Manejo de bosques para reducir deforestación y degradación en comunidades indígenas Shipibo-Conibo y Cacataibo de la región Ucayali”, el cual contribuye de manera responsable con el cuidado de sus bosques y promueve el desarrollo económico de comunidades indígenas en la Amazonía.

Este proyecto nos permite contribuir con:

- 7 comunidades indígenas de las etnias Shipibo-Conibo y Cacataibo.
- 2,554 habitantes (51.7% varones y 48.3% mujeres).
- 166 especies de flora y 257 especies de fauna.

Como parte de la compensación, continuamos con la neutralización de las emisiones generadas por el consumo de energía eléctrica, purgas operativas,

flota vehicular, traslado de colaboradores casa-trabajo, taxis y courier y consumo de papel, y se incluyeron las emisiones de los generadores eléctricos de Cálidda y sus contratistas.

Programa de emisiones de GEI evitadas

Implementamos el Programa de Emisiones GEI evitadas, con el objetivo de conocer y difundir cuántas toneladas de CO2eq han sido evitadas gracias al consumo de Gas Natural en diferentes sectores, en los distritos de Lima y Callao.

En el 2021, se han sumado al programa las municipalidades distritales de Independencia y Ate. Gracias a esta acción se ha evitado la emisión de 1,105.15 y 40,674.53 tCO2eq, respectivamente.

Evaluación cualitativa de riesgos y oportunidades climáticos

En el marco de nuestra estrategia de adecuación al cambio climático, en el 2021 hemos iniciado la evaluación cualitativa de riesgos y oportunidades climáticas, con el acompañamiento de la

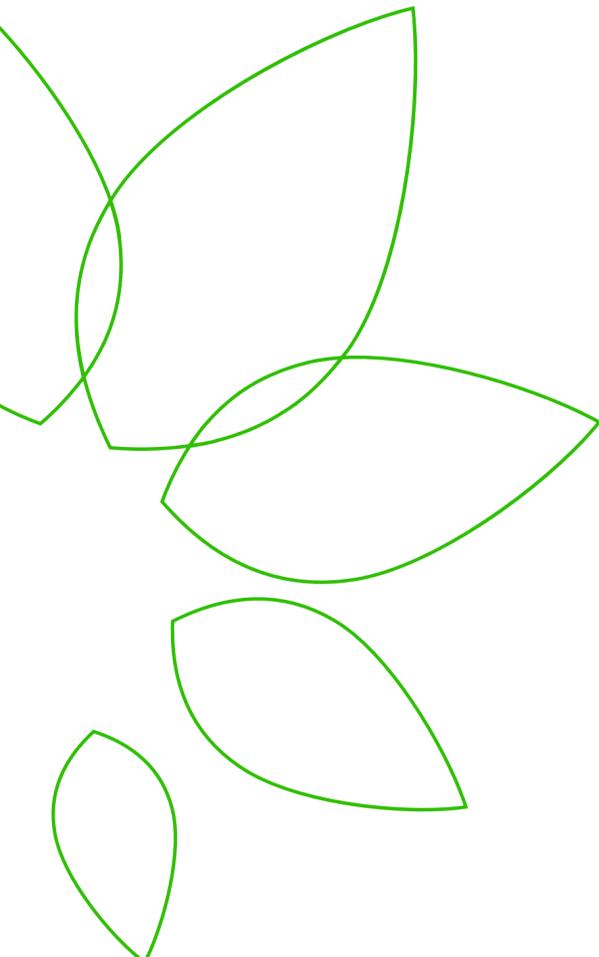
empresa consultora Management Solutions. Esta evaluación nos ha permitido obtener una taxonomía global nuestros riesgos físicos y riesgos de transición. En esta primera aproximación se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Identificación de 3 riesgos físicos y 5 riesgos de transición** con un impacto potencial elevado, para los cuales es crítico desarrollar planes de contingencia.
- **Identificación de 6 oportunidades de transición** con un impacto potencial muy significativo en el negocio y que serían cruciales en la adaptación al cambio climático.

Como parte de la estrategia de la compañía, para el 2022 se tiene el ambicioso objetivo de realizar la cuantificación de estos riesgos a través de la creación y análisis de escenarios e indicadores de materialidad para posteriormente crear los planes de mitigación y adecuación necesarios.

Manejo de bosques para reducir la deforestación y degradación en comunidades indígenas Shipibo-Conibo y Cacataibo de la región Ucayali





2.2.1. Emisiones fugitivas

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Estamos comprometidos con gestionar de manera temprana y bajo el principio de precaución, los riesgos, impactos y oportunidades que se puedan generar en materia ambiental, social, y de seguridad y salud en el trabajo, derivados de nuestra operación.

Por ello, identificamos las fuentes de generación de emisiones -entre ellas las emisiones fugitivas- con el objetivo prevenir, identificar, mitigar y corregir oportunamente la existencia de fugas en el sistema de distribución. Ello nos permite llevar a cabo el tratamiento correspondiente según el caso y la gravedad, priorizando siempre el respeto a la vida y propiedad de las personas.

¿Cómo lo gestionamos?

Nuestra área de mantenimiento, formada por un equipo multidisciplinario especializado en la detección sistemática de fugas de Gas Natural, se encarga de la ejecución de actividades relacionadas al control de emisiones fugitivas, las que se realizan cumpliendo el procedimiento para la detección sistemática de fugas en redes.

Los estudios o métodos de detección de fugas utilizados son los siguientes:



Inspecciones para la detección de gases en entornos cerrados y abiertos



Inspecciones para la detección de gas por debajo de la superficie (incluida la perforación por medio de barras)



Inspección de vegetación



Prueba de caída de presión



Prueba de fugas de burbujas



Pruebas ultrasónicas para la detección de fugas



Inspección infrarroja

• **Sistema de integridad de ductos y PPD**

Contamos con una Política del Sistema de Integridad de Ductos en base a la cual hemos implementado y mantenemos el Sistema de integridad de ductos y PPD.

El propósito de nuestras políticas corporativas vinculas es definir los planes del sistema de integridad acordes con las regulaciones vigentes y proporcionar información sobre la ubicación de los gasoductos de Gas Natural a las empresas excavadoras.

Los planes creados y ejecutados por el Sistema de Integridad de Ductos y PPD son los siguientes:

- Plan de gestión de integridad
- Plan de desempeño
- Plan de gestión del cambio
- Plan de control de calidad
- Plan de comunicaciones

De manera complementaria, contamos con un Plan de contingencias para emergencias que establece los siguientes objetivos:

- Contrarrestar los daños que puedan ocasionar los eventos de riesgo no deseados durante la operación del sistema de distribución de Gas Natural en el departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao, y su área de influencia.
- Establecer los lineamientos básicos para responder de manera integral, inmediata, oportuna y efectiva a situaciones de emergencia que involucren al sistema de distribución de Gas Natural de Cálidda.
- Optimizar el uso de los recursos materiales y humanos comprometidos con el control de emergencias y otros eventos, unificando criterios operativos y centralizando las acciones para el combate a través de una unidad operativa.

Desempeño 2021

Todas las estrategias citadas anteriormente, dan cuenta de las metodologías que hemos implementado para el control de las emisiones fugitivas y otras que puedan generarse en condiciones normales o anormales, por la operación o por el mismo desarrollo de las redes de distribución de Gas Natural.

Los resultados obtenidos en la gestión de emisiones fugitivas en el año 2021 son los siguientes:



	2018	2019	2020	2021
Clientes regulados	184,403	191,466	93,385	254,055
Fugas < 1000 ft3	278	354	349	481
Fugas > 1000 ft3	112	127	86	111
Total de fugas	390	481	435	592
Ratio por incremento de habilitaciones	0,21%	0,25%	0,47%	0,23%

2.3. Ecoeficiencia

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

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 nuestra gestión ambiental.

2.3.1. Eficiencia energética

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

En el 2021, continuamos con nuestro programa de eficiencia energética, realizando la 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.

Nuestro consumo total de energía fue de 255,442.94 GJ, lo que representa una disminución con un 6.08% con respecto a nuestro año base.

Tenemos el reto de seguir mejorando nuestro desempeño mediante la incorporación de tecnologías más eficientes de consumo eléctrico y concientizar a nuestros colaboradores y usuarios en el uso responsable de la energía eléctrica.

2.3.2. Medición de Huella Hídrica

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3] [GRI 303-1]

El cálculo de la Huella Hídrica nos permite conocer la magnitud de nuestros impactos sobre los recursos hídricos e identificar los puntos críticos en nuestra cadena de valor a fin de reducir riesgos operacionales y reputacionales asociados al agua.

Asimismo, nos da la posibilidad de trazar estrategias para un uso sostenible del recurso y fortalecer la cultura y reputación de la compañía, mediante acciones medibles y verificables.

Dichos compromisos buscan además de reducir u optimizar el uso de agua en los procesos de Cálidda.

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



IDENTIFICACIÓN DE LAS FUENTES DE CONSUMO DE AGUA y cálculo de nuestra huella hídrica.



MEDICIÓN DEL CONSUMO DE AGUA en las sedes administrativas y operativas del sistema de distribución de gas natural. esta actividad incluye la recopilación de información mensual del consumo de agua y el reporte de las mediciones.



ELABORACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE LA HUELLA HÍDRICA Y PROGRAMA DE VALOR COMPARTIDO

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con un informe de Huella Hídrica base del año 2019, bajo el cual se han planteado compromisos de reducción plasmados en el **Plan de Reducción** y el **Plan de Valor Compartido**:

▶ **PLAN DE REDUCCIÓN**

El compromiso es implementar una nueva tecnología en los inodoros de nuestra sede central, para optimizar el uso de agua, generando una reducción de hasta el 30%.

▶ **PLAN DE VALOR COMPARTIDO**

El compromiso es realizar talleres de sensibilización dirigidos a 30 comedores populares del distrito de Villa El Salvador sobre el cuidado y la conservación del agua para generar buenos hábitos en su uso.

Adicionalmente, instalar un accesorio regulador de caudal en la grifería por cada comedor para reducir su consumo de agua y realizar un seguimiento.

Desempeño 2021

A continuación, detallamos nuestro desempeño en el 2021:

1. Plan de reducción



Cambiamos 9 inodoros con **fluxómetros**, los cuales aumentan la presión del agua, **permitiendo que por cada descargue se utilice menos agua**



Logrando un **ahorro de 72m³ de agua** por año, que equivale a **120 botellas de agua**

2. Plan de valor compartido



Instalamos **20 ahorradores de agua** en los comedores populares



Reduciendo el **caudal del grifo en al menos un 20%**



Capacitamos a **30 lideresas de los comedores populares** sobre "La gestión sostenible del agua"



Promoviendo **el uso eficaz del agua**

Resultados de la huella hídrica 2021

Los resultados concluyeron que el consumo de agua descendió en un 84% respecto a la línea base (2019), obteniendo un valor per cápita de 0,81 m³/año. Asimismo, el agua consumida indirectamente por colaborador resultaría en 133,42 m³/año, teniendo una reducción total del 20%.

Empresas hídricamente responsables - Autoridad Nacional del Agua (ANA)



El certificado azul, es el reconocimiento otorgado por la ANA a usuarios hídricamente responsables que participan en el "Programa Huella Hídrica" y ejecutan con éxito los compromisos asumidos para la medición de su huella hídrica, su reducción y su programa de valor compartido.

En el 2021 fuimos reconocidos por sumarnos al Programa de Huella Hídrica promovido por el ANA. Conozca más en el siguiente enlace:

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6824131770703781888>

Durante el 2022, continuaremos participando en el programa a fin de obtener el Certificado Azul de la Autoridad Nacional del Agua (ANA) y mantenerlo en el futuro.

2.3.3. Gestión de residuos

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3] [GRI 306-1] [GRI 306-2]

En Cálidda somos conscientes de la importancia de una gestión y manejo eficiente de los residuos. Por ello, en nuestros procesos productivos buscamos reducir, reutilizar y reciclar nuestros residuos sólidos con el objetivo de mitigar potenciales impactos negativos, bajo un enfoque de economía circular y alineados a la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con un Plan de Optimización y Manejo

de Residuos Sólidos y un Procedimiento para la Gestión y el Manejo de los Residuos Sólidos. Estos documentos establecen los criterios para el manejo de los residuos sólidos, priorizando la reducción, luego la valorización, y como última opción, la disposición final de los residuos en infraestructuras autorizadas para dicho fin.

• Alianza con ANIQUEM

Somos parte del programa "Reciclar para ayudar" de ANIQUEM, que cofinancia 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 y a RAEE desde el 2020, contribuyendo así para el tratamiento de niños y niñas que han sufrido quemaduras.

• Alianza con RECIDAR

Desde el 2020, venimos colaborando con esta organización que busca generar soluciones para transitar hacia una economía circular mediante la democratización del consumo responsable en bazares sociales, y la creación de empleo formal en zonas con alta precariedad laboral. En el 2021 firmamos un convenio de colaboración con esta organización.



Desempeño 2021

En el 2021 realizamos la donación de **14.2 toneladas** de residuos reciclables

Alianzas con ANIQUEM y RECIDAR

En el marco de las alianzas que tenemos con ambas organizaciones, realizamos la donación de 14.2 toneladas de residuos reciclables (papel, cartón, PET, RAEE), teniendo los siguientes impactos positivos:

Ejecutamos un "Reciclatón" con el objetivo motivar a los colaboradores de Cálidda a donar residuos aprovechables (papel, cartón y plástico) y objetos en desuso (zapatos, juguetes, menaje, adornos, muebles, ropa y accesorios) a ANIQUEM y RECIDAR, respectivamente. De esta forma, reducimos la cantidad de residuos sólidos generados, dándoles una segunda vida y beneficiando a la sociedad.

Gracias a la Reciclatón logramos evitar **116 kg** de residuos en relleno sanitario e impactar positivamente a 170 familias.



Ahorro de **21.95 m3** de espacio en el relleno sanitario



Ahorro de **34,365 kWh** de energía



Evitamos la tala de **141 árboles**



Hicimos posible que **19 pacientes** sobrevivientes de quemaduras de segundo y tercer grado puedan asegurar 1 año de terapias físicas, psicológicas u ocupacionales.



Valorización de baja de activos

En la primera valorización de baja de activos, **123 toneladas** de mermas de tuberías de acero fueron derivadas a la cadena del reciclaje a través de la comercialización. Gracias a esta acción logramos ahorrar **7'133,582 KWh** de energía y evitar la emisión de 246 tCO₂eq, obteniendo un beneficio económico de **US\$ 14,560 sin IGV**.

Durante el año, una segunda valorización de **585 kg** de mobiliario en desuso evitó su disposición en rellenos sanitarios e impactó a 12 familias que fueron beneficiadas con la donación.

Donaciones a Fundación Lima

En beneficio de proyectos sostenibles con la Municipalidad Metropolitana de Lima hemos realizado la donaciones de:

300 pallets de madera para la construcción de un cerco en el Colegio "**Luis Armando Cabello Hurtado**", ubicado en el Cercado de Lima.

100 pallets de madera para la instalación de un biohuerto en el Asentamiento Humano "**Santa Rosita**", en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Proyecto piloto de economía circular

En el 2021 iniciamos un Proyecto Piloto de Economía Circular, con el objetivo de reducir la generación de residuos, por medio del reciclaje o re-refinado de aceites usados a través de un proceso ambientalmente adecuado, obteniendo aceites lubricantes ecológicos.

De esta forma, promovemos la valorización del residuo aprovechable generado en las actividades de mantenimiento de maquinarias durante el proceso constructivo del Sistema de Distribución de Gas Natural en Lima y Callao. Para lograrlo, nos aliamos con la compañía Industrial Lima S.A. – CILSA, empresa que realiza el tratamiento de re-refinación de aceites usados y G & X Maquinarias E.I.R.L.



Mejora de condiciones de almacenamiento de residuos sólidos

Invertimos **S/ 79,155.00** en mejorar las condiciones de las zonas de almacenamiento de residuos sólidos, con la finalidad de promover y asegurar una correcta segregación desde la fuente de generación.

Reducción del consumo de papel por la digitalización de la correspondencia

Como parte del principio de minimización de residuos, de la mano con el área de Gestión Documental, hemos reducido la generación de residuos producto del consumo de papel debido a la digitalización de la correspondencia. El proyecto comprende la automatización de los procesos a través de la firma digital, evitando así la impresión de los documentos.



En este sentido, el proyecto ha contribuido a dejar de imprimir 544.97 kilos de papel, lo que equivale a una reducción de 0.52 t CO₂eq. Estas emisiones de GEI evitadas equivalen al CO₂ que absorben 44 árboles (*) en un año.

(*) Para la equivalencia en árboles se utilizó como fuente la información internacional proporcionada por SEMARNAT (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales de México) redondeando los decimales al número entero.

BIO DIVERSIDAD

2.4. Biodiversidad

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

La importancia de la Biodiversidad se relaciona con la necesidad de conservar las especies y la diversidad genética, a través de la adaptación de los procesos de la compañía orientados a la protección de los espacios naturales y urbanos, y la mitigación del cambio climático.

Nuestras operaciones se desarrollan dentro del área urbana de las ciudades del departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao; por lo que generalmente no intervenimos ni ejecutamos obras dentro de hábitats naturales de animales, vegetación natural, ni vegetación estacional.

Nuestros proyectos vigentes en etapa de construcción y operación no generan impactos negativos sobre el componente biodiversidad, lo cual se verifica en el Estudio de Impacto Ambiental del

Proyecto de Construcción y Operación de las Redes Secundarias de las "Otras Redes" de Distribución en Lima y Callao, el mismo que no identifica efectos sobre la biodiversidad.

Si bien nuestras operaciones se desarrollan en zonas urbanas, estamos comprometidos con gestionar de manera sostenible los recursos naturales y contribuir con el cuidado y conservación de la biodiversidad, razón por la que hemos desarrollado en el 2021 el Programa de Biodiversidad en Las Lomas de Villa María, para contribuir con la conservación de ecosistemas frágiles.

Estamos
comprometidos
con gestionar
de manera
sostenible
los recursos
naturales



¿Cómo lo
 gestionamos?

• **EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN
 DE IMPACTOS AMBIENTALES**

Realizamos una evaluación de los impactos ambientales directos e indirectos ocasionados por nuestras contratistas durante la construcción de las redes de Gas Natural. La organización cuenta con un control estricto de todos los proyectos, los cuales son aprobados por los especialistas de gestión ambiental, arqueología y relaciones comunitarias a través de la aprobación del **"Checklist Ambiental"**.

En el **"Checklist Ambiental"** se recogen todas las condiciones iniciales de las áreas a construir para corroborar y actualizar las medidas de prevención y mitigación del impacto ambiental.

Para la supervisión y el control ambiental de los proyectos, contamos con un equipo de ingenieros ambientales que constantemente miden el desempeño de todas las contratistas.

(FAUNA Y FLORA) EN LOS PANTANOS DE VILLA

En el segundo semestre del 2021, realizamos la instalación de la tubería de distribución en el Refugio de Vida Silvestre Los Pantanos de Villa (RVSLPV).

Los objetivos del monitoreo biológico aprobado fueron:

- Estimar la composición, riqueza, abundancia, frecuencia, flora, vegetación, y aves e índices de diversidad de la flora y vegetación; y aves en el área de estudio y cada una de sus unidades de vegetación.
- Determinar las especies de flora, vegetación, y aves protegidas por la legislación nacional e internacional, así como reportar la presencia de especies endémicas en el área de estudio.

La evaluación de la flora, vegetación y aves se realizó en 8 estaciones de muestreo agrupadas en 4 unidades de vegetación, las cuales fueron determinadas según el Plan Maestro del RVSPV, 2016.



• **EVALUACIÓN DE LA FLORA Y VEGETACIÓN**

Las especies de interés para la conservación fueron evaluadas en base a su endemismo (León et al. 2006), categorías de conservación (**DS N° 043-2006-AG y UICN 2021-2) y apéndices de CITES.**

Del total de especies de plantas registradas en el área de estudio se identificó siete incluidas dentro de la categoría de preocupación menor (LC) según la IUCN, es decir, no presentan inconvenientes de conservación.

No se registraron especies endémicas incluidas en el **D.S. N° 043-2006-AG** ni en algún apéndice de la CITES.

• **MONITOREO DE AVES**

Se registraron en total 27 especies de aves distribuidas en 16 familias y 11 órdenes.

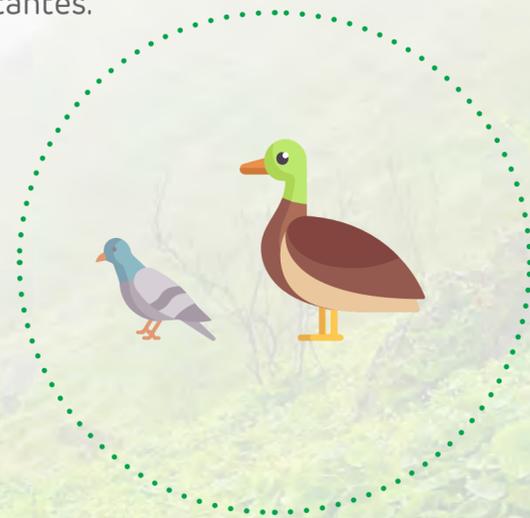
Las familias taxonómicas con mayor registro de especies fueron Anatidae (patos), Ardeidae (garzas), Columbidae (palomas) y Rallidae (pollas) con tres especies cada una, el resto de las familias registraron entre una y dos especies.

Todas las especies están incluidas en la categoría de preocupación menor (LC) según la IUCN y no se registraron especies endémicas incluidas en el D.S: N° 004-2014-MINAMGRI.

Sin embargo, se registraron dos especies del apéndice II de la CITES (Geranoaetus polyosoma y Amazilia amazilia).

Este proyecto se ejecutó con el acompañamiento constante de guardaparques del Servicio Nacional de Áreas Protegidas (**SERNANP**).

Gracias a nuestra constante supervisión y coordinación pudimos ejecutar las obras e instalar las tuberías sin ningún accidente ni aspectos ambientales significativos para el entorno y sus habitantes.



LAS LOMAS DE VILAMARIA

Logros 2021



• Programa de Biodiversidad en las Lomas de Villa María

El programa tiene como objetivo contribuir con la conservación del Ecosistema Frágil de las Lomas de Villa María ubicadas en el sector Paraíso – AA.HH. Bellavista, AA.HH. Quebranta Alta, AA.HH. Ángeles.

Al menos 20 personas fueron sensibilizadas en la importancia de la gestión sostenible del recurso hídrico a partir de la instalación de los atrapanieblas, y reforestación en la zona lomera. En total, 10 hectáreas del Ecosistema Frágil de Villa María) y Área de Conservación Regional de Lima fueron beneficiadas por la implementación del proyecto en su fase 1, los principales beneficios fueron:

• Generación de 20 puestos de trabajo (mano de obra local) en la zona lomera para la construcción del atrapanieblas, sistema de almacenamiento, sistema de riego y construcción de techado.

• Captación de 330 litros de agua por día gracias a los sistemas de atrapanieblas instalados para el riego por goteo de 10 hectáreas de lomas. Esto genera un ahorro de 3 horas diarias para el personal a cargo.

• 700 árboles de taras y huarangos beneficiados con el sistema de riego por goteo.

• Potencial de reforestación de 40 ha de lomas.

¿Qué hemos realizado?

- 1 Implementación de 3 atrapanieblas que proveen agua para el riego de 700 árboles de tara y huarango, y 1,800 semillas de árboles que son cultivadas por la Asociación Circuito Ecoturístico Lomas de Paraíso.
- 2 Instalación de 1 sistema de filtrado y culminación de 3 reservorios, los cuales permitirán almacenar agua para épocas secas.
- 3 Implementación del sistema de riego por goteo, para proveer agua a los árboles en épocas secas.

¿A qué Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impacta?



¿Cómo impacta?

La reforestación del ACR Lomas de Villa María beneficia a 112 especies de flora y 35 especies de fauna permitiendo conservar la biodiversidad existente en el ecosistema frágil.

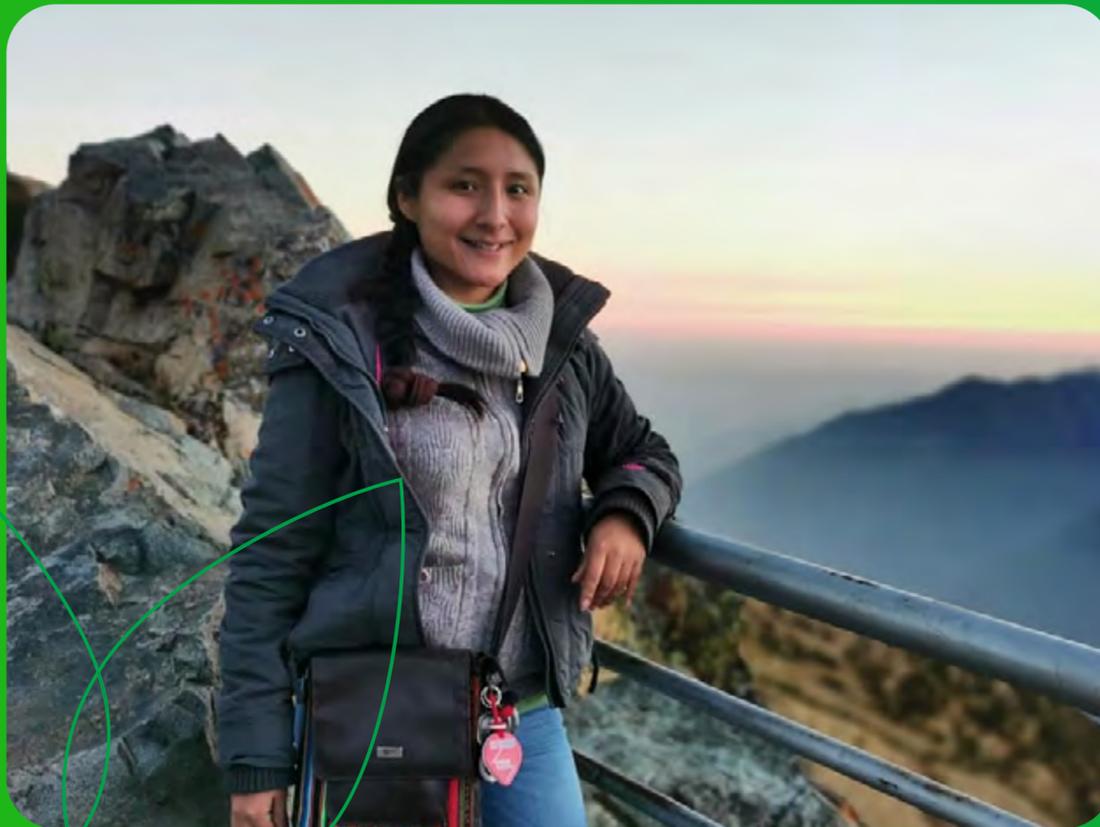
TESTIMONIO

Andrea Ledesma

Supervisora del Grupo GEA y voluntaria

Andrea Ledesma es parte del equipo del Grupo GEA, aliado de Cálidda en la puesta en marcha del Programa de Biodiversidad en Las Lomas de Villa María, y voluntaria activa en Lomas del Paraíso. Andrea destaca que gracias al sistema de riego e instalación de tres atrapanieblas, lograron aumentar la reserva de agua a 210 litros, asegurando la frecuencia diaria de riego y reduciendo la cantidad de árboles muertos.

Así mismo, destaca que al tener mayor capacidad de riesgo, han podido germinar hasta 1,800 semillas e incrementar la extensión de terreno arborizado, lo que beneficia al ambiente, genera un cinturón verde anti-deslizamientos y evita dejar espacios que podrían ser utilizados por traficantes de tierras. Adicionalmente, este proyecto ha permitido disminuir el consumo de agua potable usada para irrigación, recurso que es muy escaso en la zona.



“Cálidda nos ha apoyado a cubrir los puntos más resaltantes del programa de biodiversidad y a mejorar su performance, especialmente en el uso más eficiente del agua para riego y aportando materiales que permitieron la fabricación de atrapanieblas adicionales, duplicando así, la cantidad inicial de este recurso. Gracias a estas iniciativas hemos logrado aumentar nuestra reserva de agua, la germinación de semillas y la expansión del potencial de reforestación.

Asimismo, hemos podido disminuir la mortandad de árboles, el consumo y gastos por uso de agua potable, así como la generación de un cinturón verde que restaura y protege la zona de deslizamientos, favorece la fauna y una ruta turística y educativa para la población. Nos encontramos muy agradecidos con Cálidda por su apoyo y compromiso con el cuidado del ambiente y adecuado uso de los recursos.”

2.5. Ciudades sostenibles

2.5.1. Movilidad sostenible

Programa Ahorro GNV

El programa surge como parte de las iniciativas para el desarrollo del mercado de vehículos con motores dedicados a GNV que se implementa través del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE). El mismo está enfocado en el segmento de vehículos pesados y busca otorgar financiamiento para la instalación de motores dedicados a GNV con tecnología EURO V (normativa de emisiones donde euro VI es lo más limpio) en reemplazo de motores diésel.

A noviembre del 2021, varias empresas de transporte de pasajeros activas y reconocidas en Lima y Callao se adhirieron al programa **"Ahorro GNV"** para cambiar el motor de más de 291 vehículos contribuyendo a mejorar la calidad del aire.

Al cierre del año, se tiene negocios cerrados con las empresas Arlin Group y Perú Bus para cambio de motor a 72 unidades, las cuales irán migrando a GNV a un ritmo de 10 unidades por mes, el primer grupo de 10 vehículos hizo el cambio de motor a inicios de este mes de octubre.

Acuerdo con el Consorcio Camisea para el desarrollo del consumo GNV

En el 2021, logramos la suscripción del acuerdo, para el desarrollo del consumo GNV con el Consorcio Camisea para la creación de un fondo de US\$ 30 millones, el cual permitirá entregar al beneficiario/transportador un aporte de entre US\$ 10 mil hasta US\$ 15 mil dólares por cada unidad nueva que adquiera dedicada a GNV entre buses, camiones, mixers y compactadores de basura.

Con esta iniciativa, se espera incrementar el parque automotor del segmento GNV con más de 3,000 nuevas unidades en los próximos 5 años. Se espera generar un impacto sobre el ahorro de las empresas de transporte y sobre la calidad del aire de Lima y Callao.

Esta es una gran oportunidad para desplazar tecnologías menos contaminantes y para que los transportistas puedan apalancar su crecimiento vehicular mediante el ahorro que aporta el GNV a la sociedad y al medio ambiente.

Hitos 2021



- Firma de acuerdo con Pluspetrol para incentivar la compra de vehículos pesados a GNV a través de un fondo de US\$ 39 millones.
- Inicio de programa de financiamiento GNV desde la última semana de julio del 2021, a la fecha se tiene una colocación de 288 productos, lo que asciende a US\$ 126 mil.
- Inicio de funcionamiento y pruebas con clientes de la estación de GNL contracto kunans de las marcas FAW, CAMC, Sinotruk y Shacman (Blue Line), se estima iniciar operaciones los primeros meses del 2022.
- Estación dedicada para flota del grupo Polo con 50 buses a GNV (Perú Bus), se prevé la habilitación del servicio para finales de este año (apertura de válvula). Al cierre del año, estamos en la etapa de construcción de la estación. El inicio de operaciones está condicionado a la obtención del registro de hidrocarburos, estimamos se dará en el mes de febrero 2022.

2.6. Cumplimiento ambiental

[GRI 307-1]

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 regulado en la legislación nacional y en los instrumentos de gestión ambiental vigentes, y con otros compromisos que adoptemos voluntariamente en materia ambiental.

Contamos con un Plan Integral de Gestión Ambiental y un Manual de Manejo Ambiental que describen la metodologías y controles para medir y gestionar el desempeño de la organización en función de objetivos e indicadores de seguimiento. En caso de algún incumplimiento ambiental por parte de nuestros colaboradores o en nuestros procesos, contamos con mecanismos formales de quejas y reclamaciones, (Call center, centros de servicio, web o cartas, o entidades reguladoras).

Estas son dirigidas hacia el área de reclamaciones, quienes analizan la queja y gestionan la solución junto a la dirección de sostenibilidad y reputación y/o en la dirección de asuntos legales, según corresponda, para buscar soluciones efectivas.

**Desempeño
 2021**

Durante el año 2021 no se presentaron multas ni sanciones significativas¹.

¹Por multas o sanciones "significativas", nos referimos a las multas que ascienden a más de US\$10,000. Esta definición está en concordancia con el estándar GRI 317-1



¿Cómo lo gestionamos?





3

Desempeño Social

3. Desempeño social

3.1. Gestión de talento

3.1.1. Modelo de gestión de personas

En Cálidda apostamos por una cultura sólida que apalanque la estrategia organizacional. Para lograrlo, contamos con un modelo de Gestión de Personas en el que se encuentran expresados todos los procesos que permiten a la organización y a sus líderes gestionar nuestro modelo cultural, conformado por nuestro propósito superior, nuestros valores y nuestros atributos de liderazgo.

Contamos con un modelo de Gestión de Personas



Valores corporativos

Nuestro modelo de Gestión de Personas se encuentra alineado a los valores corporativos, los cuales nos brindan el marco ético para las relaciones con nuestros grupos de interés y el cumplimiento de nuestras responsabilidades.

Propósitos y valores corporativos Cálidda

Propósito Cálidda



Generar progreso y calidad de vida.

Valores Cálidda



Primero la vida

Hacemos lo correcto

Conciencia social

Pasión por el cliente

Desempeño superior



3.1.2. Composición laboral

[GRI 102-7] [GRI 102-8]

Cerramos el 2021 con 404 colaboradores: 297 hombres y 107 mujeres. El 93.3% de nuestro equipo cuenta con contratos a plazo indeterminado.

Los colaboradores de nuestros contratistas que realizan tareas de expansión de la red, conexiones y mantenimiento, sumaron 9981 personas.

El **93.3%** de nuestro equipo cuenta con contratos a plazo indeterminado.



COLABORADORES DE CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

	10 Directores	31 Subgerentes	57 Coordinadores y supervisores	284 Analistas	22 Auxiliares y asistentes
	7	20	43	217	10
	3	11	14	67	12

COLABORADORES POR RANGO DE EDAD Y GÉNERO

	62 menos de 30 años	198 entre 31 y 40 años	121 entre 41 y 50 años	22 entre 51 y 60 años	1 más de 61 años
	39	149	90	18	1
	23	49	31	4	0

3.1.3. Somos Cálidda – Energía con Propósito

¿Por qué es importante?

El Proyecto de Evolución Cultural es una iniciativa que pusimos en marcha en el año 2020. Conscientes del contexto actual que es cada vez más volátil, nos pusimos la tarea de actualizar nuestra estrategia para enfrentar los nuevos desafíos de nuestro entorno.

Con este proyecto buscamos entender quién es Cálidda, cuáles son nuestras fortalezas y qué es lo que nos hace únicos. Desde ahí buscamos identificar nuestros retos más relevantes y los cambios culturales que necesitamos implementar.

¿Cómo lo gestionamos?

Como parte fundamental del proyecto definimos un Comité Consultivo, conformado por: nuestro director general, la directora de sostenibilidad y reputación, el director de hogar y movilidad, la subgerente de cultura, experiencia y aprendizaje y la directora de gestión de personas.

El proyecto se llevó a cabo bajo principios de agilidad, en el que empatizar con nuestros colaboradores de todos los niveles de la organización, colaborar y co-crear juntos fue la premisa fundamental. No podemos hablar de cultura sin hablar de lo que sienten y piensan nuestros colaboradores.

El proyecto se divide en tres grandes fases:

Fase de entendimiento:

Nos permitió conocer ¿Quién es Cálidda?

Entrevistamos a directores y colaboradores:

Realizamos charlas de sensibilización sobre la cultura organizacional y su importancia, así como entrevistas a profundidad a colaboradores de diferentes áreas, niveles y antigüedad para recoger datos sobre la forma de pensar y sentir del equipo con relación a Cálidda.

Revisamos y analizamos la cultura interna:

Todo esto se complementó con el análisis de documentos relevantes de la empresa.

Desarrollamos mapas de empatía:

Con ello se pudo elaborar mapas de empatía, la ruta del colaborador y contar con insights relevantes sobre nuestras fortalezas y oportunidades de mejora.

Realizamos el Kick-off del proyecto y con el apoyo del 42% nuestros colaboradores elegimos el nombre del proyecto: Somos Cálidda #EnergíaConPropósito.

Fase de diseño

Talleres de concreción:

Se realizaron talleres con grupos de colaboradores, con el objetivo de identificar aquellos comportamientos que deseamos cambiar y aquellos que, por el contrario, deseamos incorporar para cumplir con nuestro propósito y vivir los valores deseados.

Talleres de afinamiento con directores y reuniones con Comité Consultivo de cultura:

Esta fase tuvo varias sesiones posteriores de pivoteo con el apoyo del comité consultivo y el equipo de cultura.

Fase de Difusión

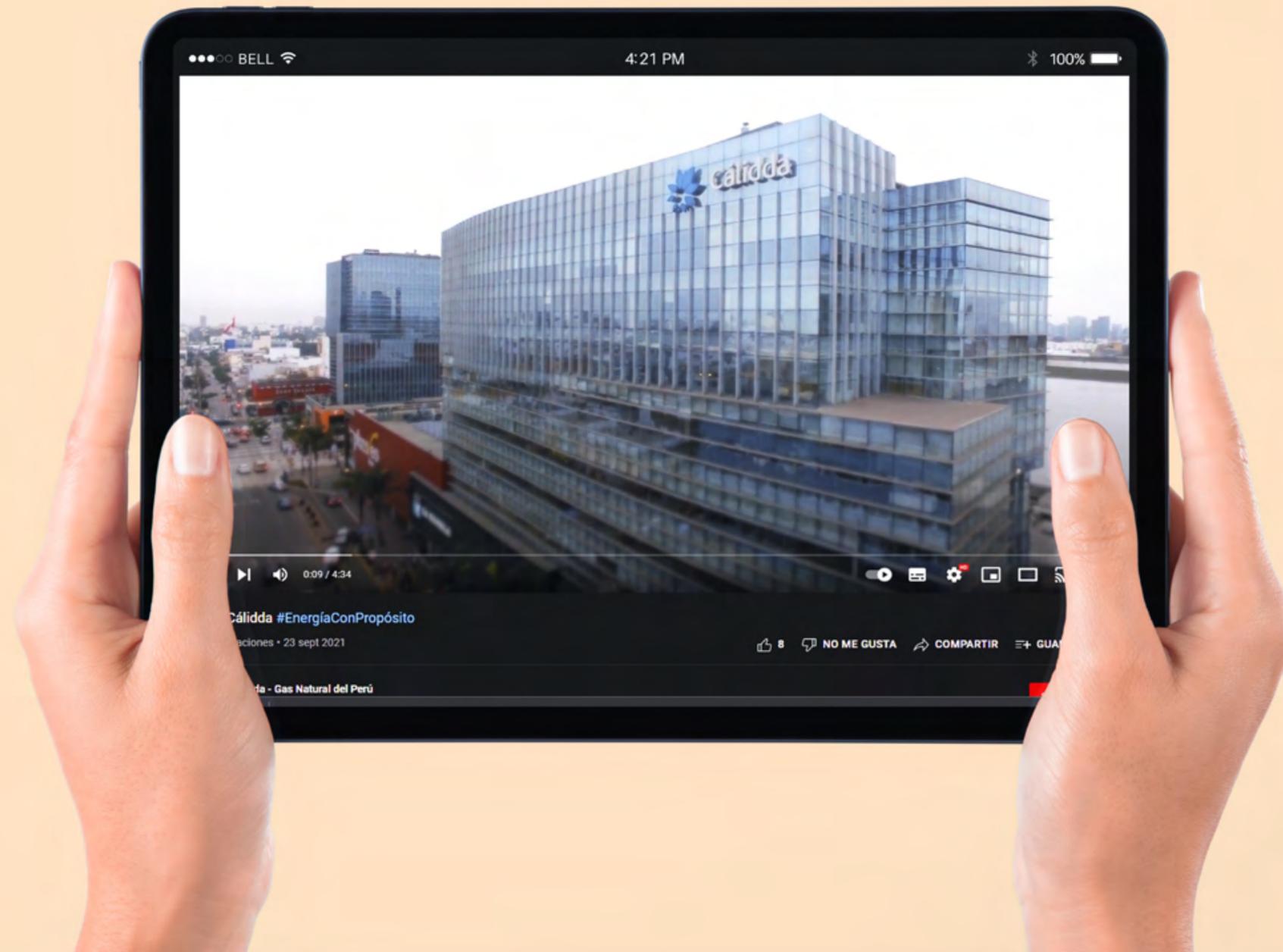
Se desarrolló con un espacio de intercambio denominado Evolución Cultural realizado el 24 de agosto del 2021, donde construimos juntos nuestros cinco (5) valores corporativos. El tercer momento será el despliegue cultural.

Desempeño 2021

El proyecto de Evolución Cultural tiene acciones definidas hasta el 2023. En el 2021 desarrollamos, como parte de la tercera fase del proyecto, la divulgación de los valores de la organización a los colaboradores con una nueva identidad gráfica.

Como parte de las acciones de difusión, entregamos a los colaboradores el Kit Cultural, que incluye el Manual de Cultura y otros artefactos culturales. Asimismo, elaboramos el Diccionario de Valores Cálidda y Competencias Transversales, y los contenidos de nuestra Inducción Cultural.

Finalmente, pusimos en marcha la campaña “Valores Cálidda” y difundimos el proyecto de Evolución Cultural a través de nuestras redes y canales.



Te invitamos a conocer más sobre el Proyecto de Evolución Cultural en:

Somos Cálidda
#EnergíaConPropósito
YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=eb3Md3daflo>



Logros 2021



Obtuvimos el puesto 33 en el Merco Talento

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), presentó su más reciente estudio Merco Talento Perú 2021 enfocado en la medición de la capacidad de atracción y retención de talento en las empresas que se encuentran operativas en el Perú. En este trabajo se incluyen organizaciones tanto transnacionales como locales.

Este año nos posicionamos en el puesto 33 del ranking general de Merco Talento, gracias a nuestra constante innovación y aplicación de medidas para potenciar nuestra gestión interna en materia de gestión del talento humano.



3.1.4. Clima laboral

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

¿Por qué es importante?

La adecuada gestión del ambiente laboral tiene un impacto directo en el cumplimiento de los objetivos trazados. En tal sentido, un ambiente laboral positivo promueve el compromiso, la motivación y finalmente impacta en aspectos de productividad, atracción y retención del talento.

¿Cómo lo gestionamos?

Desde el año 2012, utilizamos metodologías de estándar mundial para gestionar y medir nuestro ambiente laboral. Trabajamos bajo la metodología de Great Place to Work Institute, la cual contempla 5 dimensiones: Credibilidad del liderazgo, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería, para construir ambientes de trabajo donde la generación de confianza es el pilar fundamental.

En base al resultado del estudio elaboramos planes de acción transversales y focalizados con el objetivo de mejorar de manera continua nuestra gestión en línea con la estrategia del negocio y nuestro foco en las personas.

Desempeño 2022

Desplegamos el Plan de Acción Anual que cuenta con 5 hitos principales:

1

ELABORAR LA POLÍTICA DE ASCENSO PARA FORTALECER LA MERITOCRACIA.

2

VISIBILIZAR Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO INTERNO.

3

IDENTIFICAR Y MEJORAR EL JOURNEY DEL COLABORADOR.

4

POTENCIAR EL PROGRAMA YO VIVO SALUDABLE.

5

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA PARA LAS ÁREAS CON PUNTUACIÓN MAS BAJA

Logros 2021



Todos nuestros esfuerzos se han visto reflejados en la medición del Índice de Compromiso de nuestros colaboradores, evaluado por Great Place to Work, donde obtuvimos 88 puntos, mejorando el resultado en relación al año 2020.

Estos resultados y la evaluación de Great Place to Work sobre nuestra cultura organizacional, nos permitieron obtener el Certificado **Great Place to Work 2021 – 2022**.

Retos 2022



- CONTINUAR FORTALECIENDO NUESTRA GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL A PESAR DEL CONTEXTO DE LA PANDEMIA.
- PROMOVER UN MAYOR BALANCE VIDA-TRABAJO, PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS COLABORADORES.



3.1.5. Atracción y selección

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

¿Por qué es importante?

Uno de nuestros principales objetivos es atraer y seleccionar a las personas idóneas para ocupar una posición en la organización. Ello nos permitirá responder a las necesidades presentes y futuras, asegurando la continuidad de nuestra estrategia de negocio.

¿Cómo lo gestionamos?

Para atraer y retener al 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.

Promovemos el crecimiento, desarrollo y retención del talento con una mirada inclusiva y fomentando la diversidad dentro de nuestro equipo, todo en el marco de nuestra política de Diversidad e Inclusión.



Fortalecimiento de la gestión

En el 2021, mejoramos y formalizamos nuestro proceso de gestión de talento, mediante la publicación de la Política y Procedimiento de Selección. Estos lineamientos para realizar los procesos de selección nos permiten asegurar la inclusión de los mejores talentos a la empresa.

Fortalecimos la gestión del área para realizar una búsqueda especializada de talento, realizando un proceso de reclutamiento proactivo basado en una matriz de talento que nos permite brindarle al cliente interno información que contribuya con su decisión.

Enfoque diversidad e inclusión

Implementamos un proceso de selección con foco en diversidad e inclusión adicionando los siguientes procesos:

- Nuestros filtros de reclutamiento ofrecen una base compuesta por talento diverso.
- El 36% de nuestros procesos contaron con terna preferente.
- El 60% de nuestros procesos contaron con un panel paritario.
- Filtros internos para la disminución de sesgos inconscientes.

Marca empleadora

Trabajamos en nuestra marca empleadora mediante una alianza estratégica con LinkedIn, gracias a la cual contamos con una Página de Vida de la empresa, sección de empleos y publicaciones periódicas.

Otra de las acciones más importantes fue el reciente lanzamiento del programa "Talento con Energía" en el que dimos a conocer nuestra marca empleadora. Para este fin, participamos en ferias laborales y webinars organizados por la Universidad de Piura, Universidad de Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y la Universidad Nacional de Ingeniería. Estos eventos tuvieron una asistencia de más de 500 personas, entre estudiantes y egresados, donde recibimos más de 1500 currículum vitae.

Beneficios

En Cálidda valoramos el talento de nuestros colaboradores, es por ello que ofrecemos una serie de beneficios no constitutivos del salario que describimos a continuación:

Un ambiente laboral positivo promueve el compromiso



Uso de cuponerías para días libres

Ofrecemos días libres como parte de un plan de flexibilidad en el trabajo, de esta manera el colaborador puede atender necesidades personales y familiares, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y bienestar.

Licencia por matrimonio civil

El colaborador cuenta con cinco días calendario.

Licencia por fallecimiento de familiar directo

El colaborador puede tener una licencia de 3 a 10 días calendario, según sea el caso.

Licencia por emergencia familiar

El colaborador contará con el tiempo requerido según sea el caso.

Horario flexible

Este beneficio considera 5 opciones de horario de lunes a jueves y 5 opciones para los viernes (viernes corto)

** No aplica para turnos rotativos o proyectos especiales*



Asignación educacional

La compañía otorga a sus colaboradores un monto anual fijado a favor de cada hijo.

Préstamos y adelantos:

Este beneficio aplica para colaboradores que tengan una antigüedad no menor a 6 meses y aplica para estudios profesionales, adquisición o mejora de vivienda, emergencias, libre disposición y préstamos para adquirir diferentes artículos o equipos en alianza con nuestros socios estratégicos.

Auspicio de Gas Natural

Beneficio para colaboradores con al menos 6 meses de antigüedad. Cálidda asume el 100% del primer punto de gas domiciliario (no debe ser FISE), otorga S/ 1500 por la conversión a Gas Natural de vehículos y reembolsa S/ 600 por la compra de gasodomésticos a Cálidda.

Convenios con universidades e institutos y descuentos corporativos

Bono por desempeño

Beneficio económico condicionado al logro de las metas anuales individuales establecidas. Aplica para los colaboradores que cuenten con un contrato laboral a término indefinido o a plazo fijo, que hayan ingresado desde el 1 de enero hasta el 30 de junio del año de evaluación y que pasen por la calificación final del año calendario aprobatorio.



Seguro médico familiar

100% de la prima de cobertura para el 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.

Programa "Yo vivo saludable"

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 familias.



Entrega de obsequios

Obsequios a los colaboradores en fechas importantes, como cumpleaños, matrimonio civil, nacimiento de un hijo y Navidad.

Asignación por quinquenio

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.

Logros 2021



- Elaboración y publicación de la política y procedimiento de reclutamiento.
- Implementación de buenas prácticas: panel paritario, filtros internos, terna preferente.
- Lanzamiento del programa "Talento con Energía".

Retos 2022



- Mejorar la posición de Merco Talento con un plan de trabajo estructurado.
- Seguir reforzando nuestra marca empleadora.
- Transición hacia el reclutamiento digital.
- Trabajo líderes para la eliminación de sesgos inconscientes.

3.1.6. Desempeño y desarrollo

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Nuestro modelo de desempeño forma parte de la estrategia de gobernanza de la compañía. Por ello, los objetivos estratégicos son aprobados por el Comité de Compensaciones y el Directorio de la Compañía. Una vez aprobados son comunicados, por el Director General y la Directora de Gestión de Personas, a nuestros colaboradores en una reunión que denominamos “despliegue”.



Fortalecimiento de la Gestión del Desempeño

Tomando como referencia las oportunidades de mejora derivadas del proceso de auditoría del año 2020, fortalecimos nuestra estrategia de Gestión del Desempeño mediante la implementación de distintos procesos y herramientas.

Definición de objetivos estratégicos

El proceso se inició con la aprobación de nuestros objetivos estratégicos, para lo que llevamos a cabo una serie de talleres con nuestros colaboradores, donde buscamos reforzar nuestro modelo de gestión basado en la metodología SMART y apalancar el mapa estratégico de la compañía en la creación de los objetivos. Estos espacios contaron con la participación del 72% de nuestros colaboradores y obtuvieron un NPS de 70 puntos.

Posteriormente, se llevó a cabo la auditoría de los objetivos estratégicos con una muestra representativa, identificando los siguientes indicadores:



Monitoreo del desempeño

El monitoreo del cumplimiento de los objetivos se puso en marcha con la participación del 99% de nuestros colaboradores. Todo esto acompañado de taller de feedback a los líderes de equipos, en los que participaron el 63% de los colaboradores y se obtuvo un NPS de 81 puntos.

Campaña 3k

La Campaña 3K de gestión de desempeño buscó que nuestros colaboradores enfoquen todo su talento y potencial para alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía.

Evaluación 360°

La evaluación 360° o evaluación integral es una herramienta que permite medir las competencias blandas de los líderes de la empresa. Este sistema de evaluación considera todas las relaciones representativas que tiene el líder a su alrededor: pares, clientes internos, colaboradores y jefes. A cada grupo se le pide retroalimentación acerca del desempeño del evaluado en las competencias clave del puesto.

Durante el mes de noviembre del 2021 llevamos a cabo la evaluación 360° a los líderes de la organización, la cual sirvió de input para la evaluación anual que se les realiza.

Mapa de Talento y Talent Review

Este año usamos toda la información recabada acerca del desempeño de nuestros líderes y colaboradores y construimos el mapa de talento clave de la compañía.

Llevamos a cabo sesiones de calibración e identificación del talento con los líderes, obteniendo como resultado el desarrollo de planes de sucesión para el **22% de alta y media gerencia y 38% de cargos críticos de la compañía.**

Logros 2021



- **Publicación de la Política y Procedimiento de Gestión de Desempeño de la compañía.**
- **Mejoramos nuestro Sistema de Evaluación de Desempeño SSFF.**
- **Al cierre del año, el 98% de los colaboradores de la compañía contaron con objetivos de desempeño definidos.**
- **En base al análisis de una muestra representativa, establecimos que un 59% de objetivos se encuentran alineados a la estrategia.**
- **Implementamos el diccionario de valores y competencias Cálidda.**
- **Al cierre del año, el 99% de colaboradores culminaron con el proceso de seguimiento al desempeño.**
- **Al cierre del año, más del 40% de nuestros colaboradores de posiciones críticas cuentan con plan de sucesión.**

Retos 2022



- **Construcción del modelo de liderazgo, desarrollo de la escuela de líderes y desarrollo del talento clave.**
- **Impulsar acciones para desarrollar el liderazgo femenino.**



3.1.7. Capacitaciones

[GRI 404-1] [GRI 404-2]

El entrenamiento técnico que desplegamos en Cálidda conduce a nuestros colaboradores a trabajar con seguridad y mejorar su desempeño, innovando y generando mejores oportunidades para realizar actividades técnicas de forma eficiente.

Gestión 2021

Logramos impartir 2,412 horas de formación técnica de alto nivel, apoyados en el uso de la tecnología y de la mano con formadores internos y externos que capacitaron a los colaboradores, con el fin de fortalecer conocimientos e impulsar las calificaciones requeridas en el área de Operaciones.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL

	158 horas de capacitación de directores	848 horas de capacitación de subgerentes	1556 horas de capacitación de coordinadores y supervisores	5978 horas de capacitación de analistas	748 horas de capacitación de auxiliares y asistentes
	100	578	304	4,560	324
	58	269	1,252	1,418	460

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

	Horas promedio de capacitación a directores	Horas promedio de capacitación a subgerentes	Horas promedio de capacitación a subgerentes coordinadores y supervisores	Horas promedio de capacitación a subgerentes analistas	Horas promedio de capacitación a subgerentes auxiliares y asistentes
	14.29	28.90	28.45	21.01	15.43
	19.33	24.45	23.48	20.55	18.40

Escuela ASME

Uno de los programas de mayor cobertura realizado en el 2021 fue la capacitación que realizamos de la mano de la Escuela **ASME**. Ofertamos 19 cursos formando 100 colaboradores que impactan en la mejora de desempeño del equipo de operaciones, permitiendo el logro de las calificaciones requeridas para un trabajo seguro y eficiente.

Capacitación de supervisores de planta

Gestionamos el Programa de Capacitación de Supervisores de planta con el objetivo de afianzar la competitividad y lograr un mejor desenvolvimiento en los puestos de trabajo operativos. Desarrollamos clases virtuales interactivas, que contaron con sesiones prácticas para que los asistentes puedan reforzar lo aprendido.

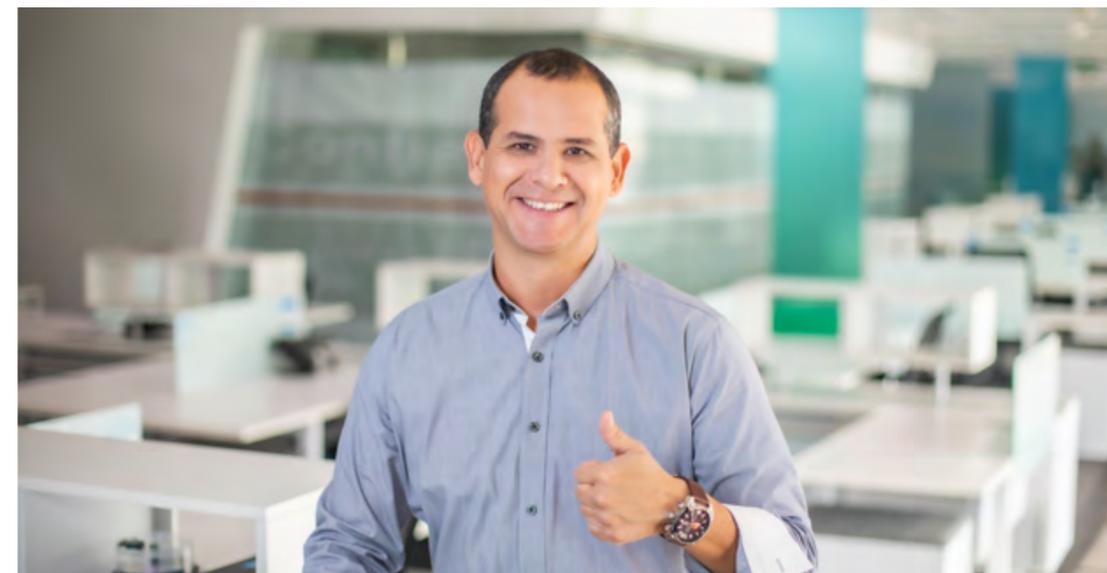
Involucramiento de los líderes

Celebramos reuniones preparatorias con los líderes de las diversas áreas involucradas, apoyándonos en ellos para comunicar la gestión de cambio bajo la metodología **Prosci**. De esta manera, los líderes contaron con la información y el entrenamiento para guiar y gestionar a sus colaboradores según los cambios organizacionales, logrando a su vez

potencializar su comunicación. El apoyo de los líderes de la empresa en la gestión de los programas y talleres realizados en el 2021 fue fundamental para garantizar el éxito.

Retroalimentación asertiva

La evaluación de competencias realizada el año 2020 mostró que “dar y pedir feedback” dentro de los equipos era un comportamiento con oportunidad de mejora en todos los niveles de la organización. Por ello, el año 2021 llevamos a cabo talleres de feedback con los líderes de las diversas áreas, donde se les brindó las herramientas para dar y recibir retroalimentación de manera asertiva y seguir construyendo el camino de desarrollo junto a sus equipos. Esta actividad contó con 108 horas de formación, 63% de participación y un NPS de 81 puntos.



Logros 2021



- Coordinamos con empresas especializadas para el despliegue del programa de Capacitación de Supervisores de Planta: se realizaron las coordinaciones que impulsarán el programa Capacitación de Supervisores de Planta durante el 2022. Ello permitirá que más colaboradores conozcan y practiquen aspectos relacionados con la manipulación y mejoras prácticas en la operación.
- Implementamos la Evaluación 360 para líderes donde obtuvimos 94 líderes evaluados y con informe desplegado en la plataforma SSFF.
- Incrementamos en 15% el total de horas de formación de nuestros colaboradores versus el 2020.

Retos 2022



- Virtualizar el Programa de Calificación Cálidda, de manera que nos permita gestionar el conocimiento y proporcionar al colaborador contenido técnico de fácil acceso, adecuándonos a sus tiempos y sumándonos a la iniciativa de horario con empatía.
- Generar mayor acompañamiento a las áreas técnicas para la detección de necesidades, proporcionando información metodológica que permita asegurar el aprendizaje basado en el diseño instruccional y metodologías ágiles.

3.1.8. Acuerdos de negociación colectiva

[GRI 102-41]

Cumplimos a cabalidad con la normativa sociolaboral. Por ello, velamos por la continuidad y el fortalecimiento de los sindicatos de nuestros colaboradores, basando nuestra gestión sindical en la legitimidad y la confianza.

Desde el área de Relaciones Laborales mantenemos una relación armónica con la organización sindical de la empresa, impulsando reuniones virtuales y coordinaciones periódicas, con el objetivo de fomentar la comunicación y una relación constructiva. Del mismo modo, a partir del año 2021 realizamos mesas de relaciones laborales con los líderes de la organización, las que tienen como objetivo principal generar un espacio donde podamos comunicarnos para tratar temas individuales y colectivos, brindando herramientas de gestión que sirvan para maximizar la relación con sus equipos.

Desempeño 2021

Al 2021, el 4.5% 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 dieciocho afiliados.

Durante este año hemos llevado a cabo seis (6) reuniones periódicas con el sindicato y cinco (5) mesas de relaciones laborales, donde se tocaron temas como: contexto laboral, negociación colectiva, beneficios, gestión disciplinaria, casuística, etc.

Adicionalmente, gestionamos el diálogo social en la organización a través de la apertura de espacios para realizar consultas de manera directa a los ejecutivos de la organización, así como la aplicación de diversas y permanentes encuestas a los colaboradores para tener una escucha activa y resolver las inquietudes relevantes.

Logros 2021



• **Disminución de la conflictividad: Celebramos el convenio colectivo, cuya vigencia va desde diciembre del 2020 hasta diciembre 2022. Todo esto se logró después de 5 meses de negociación colectiva, siendo el menor periodo de negociación en la historia de la compañía.**

Retos 2022



• **Seguir construyendo la relación de confianza y legitimidad con la organización sindical SUTRACADD.**

3.1.9. Seguridad y salud

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3] [GRI 403-1] [GRI 403-2]
 [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7]

¿Por qué es importante?



En Cálidda, en línea con nuestro valor cultural “Primero La Vida”, tenemos la firme convicción de que todo accidente y/o enfermedad se puede prevenir, para así asegurar el bienestar laboral. Por ello, ejecutamos 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 Primero La Vida en todos nuestros colaboradores. las calificaciones requeridas en el área de Operaciones.

¿Cómo lo gestionamos?



Junto con el Grupo Energía Bogotá (GEB) implementamos el Proyecto de Transformación Cultural bajo el enfoque de visión Zero, cuyos tres pilares son: seguridad, bienestar y salud. Asimismo, nuestra gestión está alineada a la norma internacional ISO 45001:2018.

Con las buenas prácticas en SST, y el compromiso de todos los trabajadores directos y aliados estratégicos, hemos logrado el cumplimiento de 100% de nuestro Programa Anual de SST.



Salud ocupacional

En Cálidda, la subgerencia de SST tiene tercerizado el servicio de salud ocupacional. A través de este servicio contamos con médicos especialistas en medicina ocupacional, médico supervisor responsable de cuenta y un médico operativo en Cálidda.

El médico ocupacional operativo tiene una oficina en nuestras instalaciones, donde los colaboradores pueden realizar consultas en cualquier momento. También 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.

Adicionalmente, y 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.



Calidad del servicio de salud ocupacional

La calidad del servicio se garantiza a través de 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).

Las principales funciones del servicio son:

Comprometidos con brindar un servicio de Salud Ocupacional intergral.



Realizar la Línea de Base de Salud ocupacional.



Elaborar el Plan Anual de Salud Ocupacional y Programa de Vigilancia de Salud de los Colaboradores.



Implementar o mantener el archivo médico de Cálidda (historias clínicas ordenadas por años y por códigos de pacientes), así como la confidencialidad.



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.



Coordinar las reevaluaciones médicas de casos de sospecha de enfermedades ocupacionales.



Implementar o mantener actualizado el Procedimiento de Exámenes Médicos.



Evaluar riesgos ergonómicos y psicosociales.



Brindar atención médica en caso de emergencias a personal propio y contratista.



Realizar y mantener actualizados los registros.





Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo

En Cálidda, 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 12 miembros titulares y 11 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. 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 2022 - 2024.

Premio a la Excelencia a la Mejor Cultura Preventiva de Riesgos Laborales

En el 2021, nuevamente participamos en el concurso de RIMAC en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la categoría de Cultura Preventiva.

Este concurso y sus diferentes categorías tienen como objetivo, reconocer a las organizaciones que mantienen altos niveles de excelencia e innovación en su gestión, incentivando la implementación de buenas prácticas en materia de prevención de riesgos laborales a fin de generar ambientes de trabajo seguros para sus trabajadores, velando por salud y bienestar.

Habiendo cumplido todos los requisitos y superado de forma satisfactoria una auditoría externa respecto del sistema de gestión de SST, resultamos ganadores del "Premio a la Excelencia a la Mejor Cultura Preventiva de Riesgos Laborales 2020". El objetivo específico en esta categoría es reconocer nuestra labor en favor de la prevención, salud ocupacional y control de riesgos.

Programa anual de seguridad y salud en el trabajo



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.

Además, brindamos vigilancia médica a los casos de colaboradores que se contagiaron de 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.



3.2. Diversidad, inclusión y equidad de género

¿Por qué es importante?

Desde Cálidda contamos con un rol esencial para reducir las brechas de género. Por ello, consideramos fundamental promover una cultura basada en la equidad e inclusión y que valore la diversidad de cada una de las personas. Esto nos brinda múltiples beneficios, tales como un mejor clima laboral y el aumento de productividad de los colaboradores, a medida que la capacidad de aprender y crecer se expande exponencialmente en la organización.

¿Cómo lo gestionamos?

En octubre del 2020, pusimos en marcha el primer diagnóstico de equidad de género de Cálidda, utilizando los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), herramienta de autodiagnóstico creada por ONU Mujeres, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El autodiagnóstico consta de 18 preguntas de opción múltiple que abarcan cuatro áreas: liderazgo, lugar de trabajo, mercado y comunidad. El proceso nos permitió sistematizar las acciones que realizaban en torno a este tema diferentes áreas de Cálidda y de esta forma unirlos dentro de una sola estrategia.

Como resultado, definimos los pasos a seguir y las etapas necesarias para el fortalecimiento de una cultura de Diversidad e Inclusión dentro de nuestra empresa. A continuación, presentamos las etapas de este proceso que se extenderán hasta el año 2023 y donde el año 2021 fue un hito importante para la implementación de la estrategia:





Comité de diversidad e inclusión

Uno de los principales hitos de nuestra estrategia fue el lanzamiento del Comité de Diversidad e Inclusión, espacio de coordinación a través del cual co-creamos, diseñamos e implementamos estrategias y acciones alineadas a nuestra Política de Diversidad e Inclusión. Durante el año 2021, este Comité sesionó dos veces y en su segunda sesión se aprobó el Plan de Diversidad e Inclusión.

Este Comité está conformado por la Directora de Gestión de Personas, la Directora de Sostenibilidad, la Directora de Asuntos Legales, el Director de Asuntos Regulatorios, el Director de Operaciones y la Subgerente de Sostenibilidad.

Plan de diversidad e inclusión

Nuestro Plan de diversidad e inclusión define las acciones y líneas de trabajo que pondremos en marcha para alcanzar nuestros objetivos.

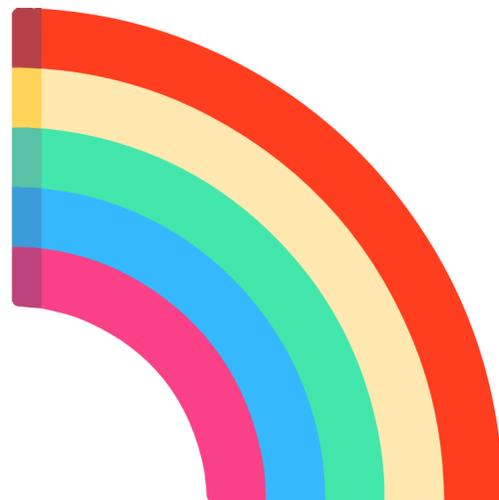
Sus componentes son los siguientes:



Política de diversidad e inclusión

En el marco de nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión, en marzo del 2021, se aprobó y publicó la Política de Diversidad e Inclusión de Cálidda. Esta estrategia establece los principios y lineamientos generales para promover y mantener un ambiente laboral y una cultura corporativa con igualdad de oportunidades y libre de cualquier tipo de discriminación.

Este documento presenta nuestro compromiso con:



- 1** Promover y defender los derechos humanos de todas las personas que trabajan en nuestra empresa.

Promover la igualdad salarial, igualdad de trato y de oportunidades sin distinción de características como sexo, género o identidad de género, etnia, raza, nacionalidad, cultura, edad, estado civil, estado parental, afinidad política, religión u orientación sexual, con el fin de eliminar las desigualdades al interior de la organización.
- 2** Promover la igualdad salarial, igualdad de trato y de oportunidades sin distinción de características como sexo, género o identidad de género, etnia, raza, nacionalidad, cultura, edad, estado civil, estado parental, afinidad política, religión u orientación sexual, con el fin de eliminar las desigualdades al interior de la organización.
- 3** Respetar y promover la diversidad.
- 4** Combatir y sancionar la discriminación de todo tipo.
- 5** Establecer medidas específicas para prevenir, atender, sancionar y erradicar el acoso laboral y sexual en el lugar de trabajo.
- 6** Generar un ambiente laboral libre de violencia que favorezca la calidad de vida de todas las personas.
- 7** Promover la conciliación de la vida laboral, personal y familiar con corresponsabilidad.
- 8** Asumir acciones hacia los grupos de interés de la organización destinadas a promover la diversidad y la inclusión, así como condiciones de igualdad entre todas las personas.
- 9** Asegurar una publicidad, comunicación interna y externa inclusivas y no sexistas.

Manual de comunicación inclusiva

Contamos con un manual de comunicación inclusiva. Nuestros contenidos promueven un lenguaje incluyente, sin sesgos de género, basado en el respeto por la diversidad e igualdad de derechos, y libre de discriminación de cualquier tipo.

Adhesiones y alianzas estratégicas

Nos hemos adherido a diversas iniciativas que nos han ayudado a fortalecer nuestro desempeño en materia de diversidad e inclusión y hemos hecho alianzas estratégicas con instituciones líderes en el tema.



“**Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres**” de la ONU Mujeres, los cuales se basan en las normas internacionales del trabajo y derechos humanos, y en el reconocimiento de aquellas empresas con un interés y responsabilidad en la igualdad de género. Actualmente, hay más de 30 empresas peruanas adheridas y más 5,600 empresas adheridas mundialmente.



Participamos del Target Gender Equality del Pacto Global de las Naciones Unidas, el cual ayudará a evaluar nuestro desempeño actual en materia de igualdad de género basándose en los Principios de Empoderamiento de las Mujeres – women’s empowerment principles (WEPs), y establecerá y refinará objetivos para la representación y el liderazgo de las mujeres, e identificará políticas y acciones para impulsar la inclusión dentro de la organización.



Formamos parte de **Pride Connection**, una red de organizaciones que promueve ambientes laborales inclusivos para la comunidad LGBT+ en el Perú, creando conexiones, fomentando respeto a las personas y apoyando su desarrollo profesional.



IPAE, a través de la iniciativa “Líderes por Equidad”, nuestro Director General junto a 100 CEOs del país, promueve y defiende la equidad de género en el sector empresarial.



Nos adherimos a la ‘**Plataforma ELSA**’ del BID, herramienta de diagnóstico e intervención para responder preventivamente a problemas de acoso sexual laboral.

Desempeño 2021

En Cálidda sabemos que la diversidad e inclusión son condiciones indispensables para el crecimiento de nuestros colaboradores y de nuestra empresa. Este año diseñamos e implementamos las primeras acciones de nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión al interno y externo.

Acciones internas

- Diseñamos una estrategia de Diversidad e Inclusión que se basa en una cultura corporativa de igualdad de oportunidades y respeto, alineados a nuestra Política de Diversidad e Inclusión.
- Constituimos nuestro comité que tiene como objetivo promover y vigilar el cumplimiento de los principios y la Política de Diversidad e Inclusión.
- Continuamos con la gestión del comité de Prevención del Hostigamiento Sexual y Laboral, que tiene como objetivo velar por la seguridad e integridad de los colaboradores y promover una cultura de respeto y libre de acoso.
- Nos medimos en Elsa, herramienta integral de diagnóstico e intervención que ayuda a responder preventivamente al acoso sexual laboral, donde más del 90% de colaboradores participaron y donde se estableció que el 98% de los colaboradores de Cálidda tiene una percepción de Tolerancia 0 en la compañía frente al hostigamiento y al acoso.

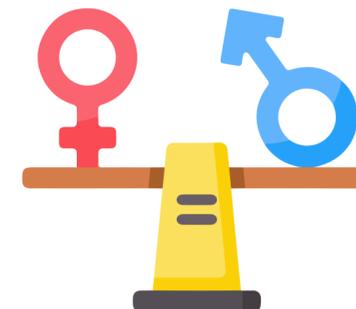
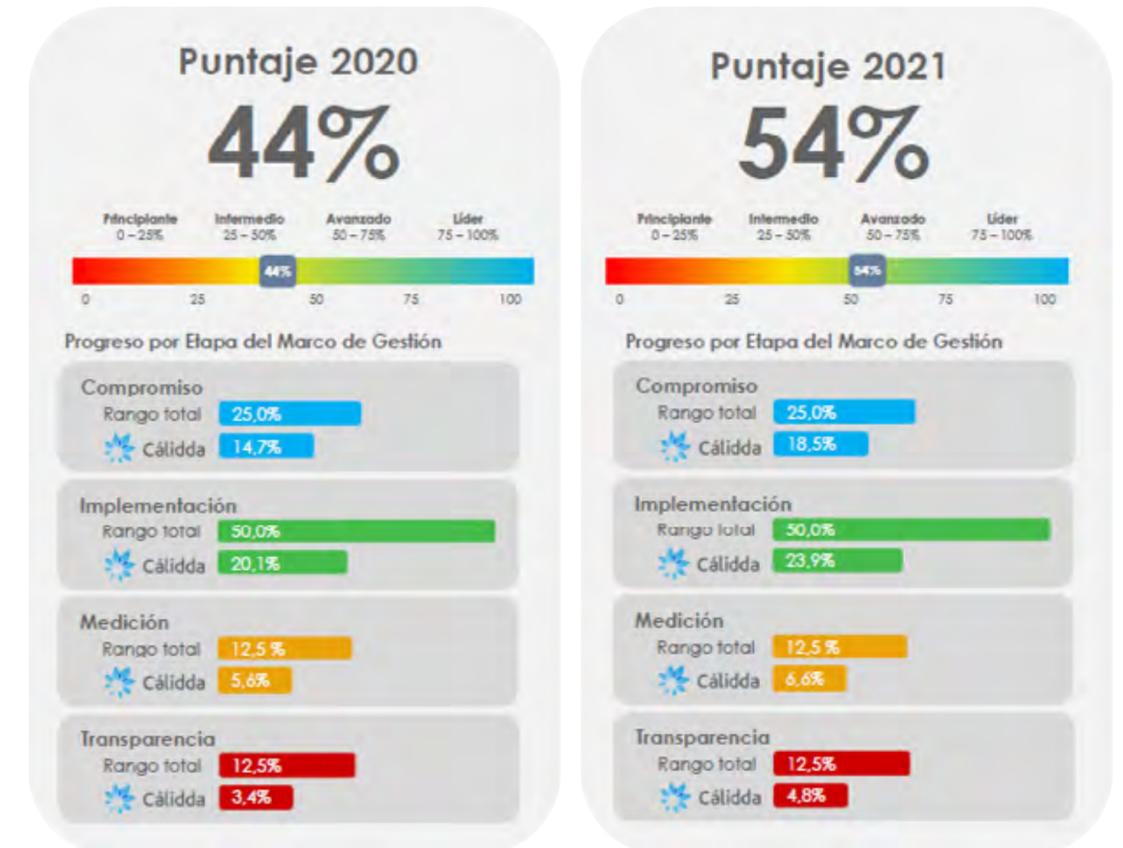
- Brindamos 234 horas de capacitación a 188 colaboradores relacionados a disminución de sesgos inconscientes, prevención del hostigamiento y desplegamos campañas de comunicación para acompañar y promover los principios del enfoque de diversidad e inclusión de la compañía.

- Elaboramos y desplegamos también la política de reclutamiento y selección, en la que expresamos nuestro enfoque en desarrollo de talento basado en técnicas para disminuir sesgos inconscientes, facilitando la inclusión y la diversidad.

- Divulgamos vacantes inclusivas, cerca del 40% de los procesos de selección contaron este año con terna preferente y 60% con panel paritario.

- Incrementamos en un 10% los ascensos sobre las contrataciones internas, de las cuáles el 50% fueron mujeres.

- Nos medimos por segunda vez con la herramienta WEPS, en la cual obtuvimos el puntaje de 54%, 10 puntos más en relación con nuestra medición del año 2020.



Masculinidades positivas

Realizamos la “Charla Masculinidades Positivas: Una propuesta de Transformación”, que tuvo como objetivo proponer la reflexión sobre la construcción de la masculinidad y su importancia para la equidad de género entendida como un asunto que también promueve la libertad de los hombres y mujeres.

Este espacio incluyó los siguientes temas:

- ¿Qué expectativa tienes para ser un hombre de verdad?
- La caja de la masculinidad
- Masculinidad y salud
- Masculinidad y cuidado
- Masculinidades/paternidades fuera de la caja / Espacio de trabajo

Concurso “Yo Educo desde la Igualdad”

Concurso que buscó promover y sensibilizar a los colaboradores en los roles de equidad desde el hogar, generando una cultura contra la violencia y la discriminación.



Día de la Lucha contra la Violencia a la Mujer

Llevamos a cabo dos actividades de sensibilización y promoción de la diversidad, inclusión y la no discriminación, en el marco del Día de la Lucha contra la Violencia a la Mujer. En estas actividades recalcamos la importancia de la equidad de roles y la prevención de la violencia.



Acciones externas

Buscando promover una cultura de inclusión y diversidad con el frente externo, hemos impulsado las siguientes acciones:

- Talleres en temas de diversidad e inclusión para nuestros proveedores.
- Taller para los beneficiarios de nuestros programas sociales, capacitando a más 4,300 mujeres en temas empoderamiento y erradicación de la violencia.
- Contamos con cuotas de género en nuestro programa de Instaladores de Gas Natural IG-1.

3.3. Compromiso con la sociedad

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

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.

Este modelo es coherente con las metas del negocio debido a que acompaña el proceso de masificación del Gas Natural, fomentando el uso de una energía asequible, fiable y amigable con el ambiente.

Gracias a nuestro buen desempeño, el año 2021 obtuvimos el puesto 9 en el Ranking Merco Responsabilidad ESG.

3.3.1. Relaciones comunitarias

Nos relacionamos con las comunidades de Lima y Callao, en el marco de los trabajos de extensión del sistema de distribución de Gas Natural. Interactuamos con juntas de vecinos y otras organizaciones sociales las cuales aportan en la difusión de los beneficios del Gas Natural para el bienestar de las personas.

Nuestro equipo y el de nuestras contratistas se rigen por la guía de relacionamiento que norma sus acciones y procedimientos para identificar, prevenir, mitigar y controlar los impactos sociales que se podrían generar por nuestras actividades.

Promovemos un ambiente de diálogo permanente con los vecinos acerca de la ejecución de proyectos y programas de desarrollo sostenible e inversión social en distintas comunidades de Lima y Callao.

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



Gestión 2021

Sistema de Información de Relaciones Comunitarias - SIRC



El año 2021, pusimos en marcha nuestro sistema automatizado de control de información y procesos de relaciones comunitarias. El sistema de Información de Relaciones Comunitarias (SIRC), sistematiza los procesos de reporte y evaluación de las actividades de relacionamiento comunitario. Para asegurar el adecuado uso del SIRC, se capacitó a las empresas contratistas en el uso de la herramienta y la adecuación de sus procesos. También se iniciaron las acciones de supervisión y reporte de incidencias diarias.

Gracias al SIRC hemos logrado centralizar la información de mapeos sociales (líneas de base) de más de 400 proyectos en 37 distritos de Lima y Callao.

Plan de capacitación

Desarrollamos el Plan de Capacitaciones dirigido al personal de nuestras contratistas vinculado a actividades con la comunidad (constructivo, ventas, internas, ente otros), a través del cual se les brindó información en torno a procesos y técnicas de relacionamiento comunitario, temas de diversidad e inclusión, no discriminación, entre otros.

Para esto realizamos una propuesta de plantilla de capacitación con los temas a tratar, y se impulsó su implementación dentro de las actividades contractuales de cada contratista.

Como resultado, al cierre del año se han realizado 391 capacitaciones con la participación de 38,203 personas, haciendo un total de 9,159.4 horas/hombre de capacitación.

Retos 2022

Consolidar el uso del SIRC en procesos de supervisión y difusión de la información, logrando que la herramienta sea utilizada por otras áreas de la compañía como fuente confiable de información.





“Comedores Cálidda” orientado a promover la mejora de la calidad de vida de las personas



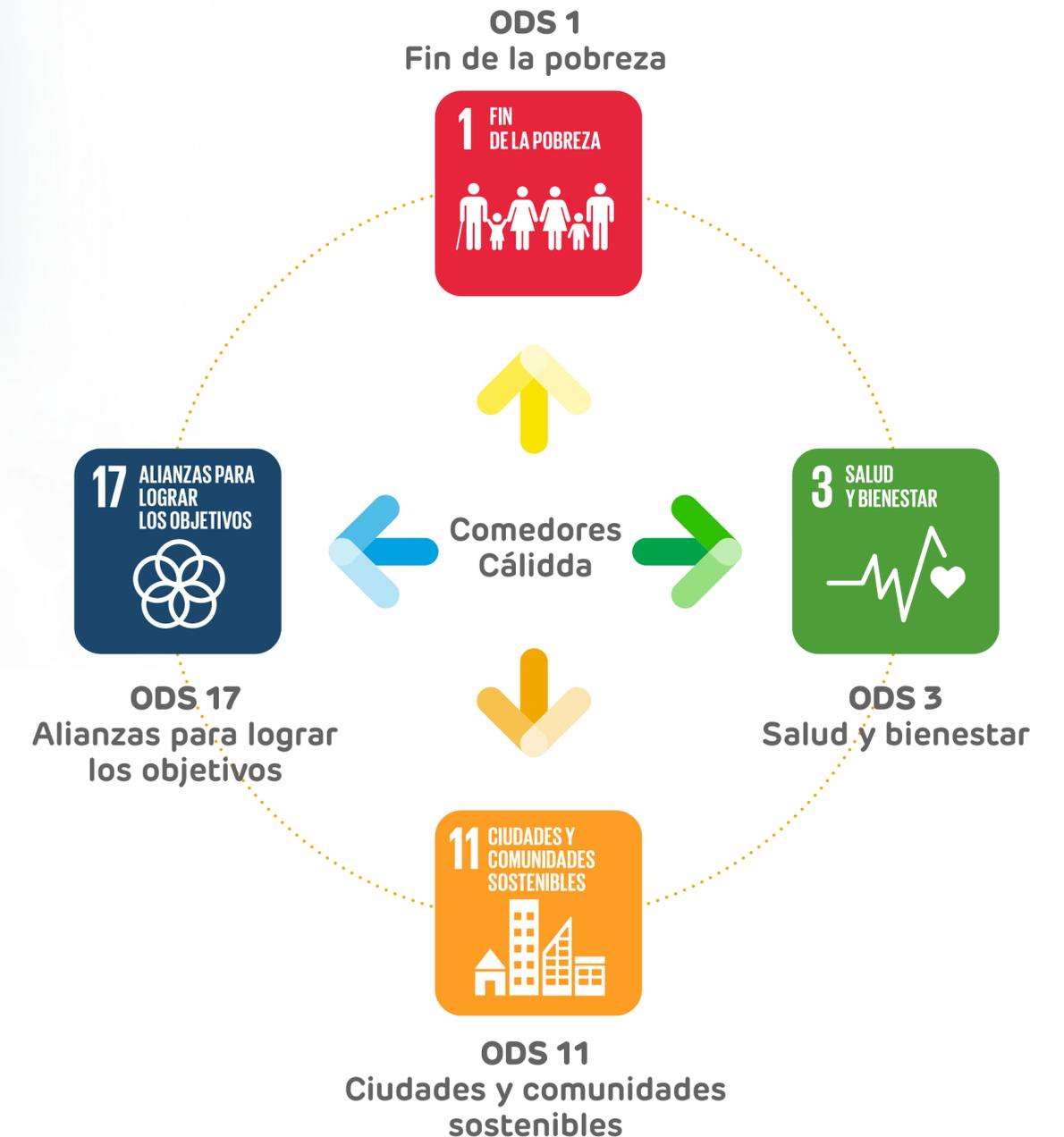
3.3.2. Comedores Cálidda
[GRI 413-1]

Los comedores populares son organizaciones sociales de base que brindan un servicio alimentario a las personas en situación de vulnerabilidad a un costo accesible. Estos espacios son liderados por mujeres luchadoras y comprometidas que realizan este trabajo de forma voluntaria y en favor de sus vecinos.

Conscientes de esta gran labor, desde el 2010 desarrollamos el programa “Comedores Cálidda”, orientado a promover la mejora de la calidad de vida de las personas que se benefician de los comedores populares, empoderar a las mujeres que los lideran, e impactar en su infraestructura

a través de la instalación de Gas Natural de manera gratuita, todo esto en consonancia con los lineamientos del Estado Peruano en materia de complementación alimentaria.

“Comedores Cálidda” se encuentra alineado a nuestra estrategia de sostenibilidad, a cuatro Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a nuestro atributo cultural “conciencia social” Este programa cuenta con un enfoque de empoderamiento de las mujeres que es el eje central de nuestras acciones, mediante el cual capacitamos a las líderes de los comedores en nutrición, seguridad e higiene alimentaria, segregación de residuos sólidos y formación de emprendimientos.



**Desempeño
 2021**

Alcance del programa

Nuestra iniciativa se desarrolla en las zonas de influencia en donde conectamos a los comedores a la red de Gas Natural de forma gratuita. De la misma manera que la red de conexiones de Gas Natural viene creciendo, ha aumentado el número de comedores que participan del programa. Al finalizar el año 2021, conectamos a 872 comedores en 26 distritos de Lima y Callao, beneficiando a 73,724 personas.

Proyecto Piloto de Salud - Universidad Privada del Norte

En Cálida, sabemos que la anemia es un problema de salud con alto índice de presencia en nuestro país. Es por ello que, en alianza con la Universidad Privada del Norte, lanzamos nuestro piloto de salud itinerante en 40 Comedores Cálida del distrito de Villa El Salvador, beneficiando a niños y niñas menores de cinco años, y madres gestantes.

Desempeño 2021

El proyecto inició con la realización de una prueba de tamizaje de entrada a los niños, niñas y mujeres gestantes de las zonas de intervención, mediante la cual pudimos conocer su estado de salud para brindarles apoyo de acuerdo con sus necesidades. Posteriormente, se dio seguimiento personalizado y constante a sus condiciones de salud por

tres meses, brindándoles también asesorías nutricionales para mejorar su condición, y en un siguiente control poder evidenciar el impacto positivo en su salud.

Principales resultados

Transcurridos los tres primeros meses, se obtuvo como resultado entre la primera y segunda campaña:

- Reducción de un 8 % de desnutrición aguda en niños y niñas menores de cinco años.
- Reducción de sobrepeso en un 24%.
- Disminuyó un 12% los casos de anemia leve y un 6% los casos de anemia moderada de niños y niñas menores de 5 años.

En este proceso participaron de manera conjunta las líderes de los comedores populares y los profesionales de salud asignados al proyecto, lo que permitió una mejora en la calidad de las comidas ofrecidas a los beneficiarios, impactando en los conocimientos sobre alimentación, nutrición y salud de la población. Los excelentes resultados obtenidos de este piloto han sido fundamentales para poder continuar replicándolo en otros comedores populares y así mejorar las condiciones de salud de más niños y niñas de Lima y Callao.



Alianza TECHO Perú

Muchos de los comedores populares no cuentan con un espacio adecuado para desarrollar sus actividades, lo que pone en peligro a sus miembros y a las personas que se acuden a sus instalaciones. Conscientes de esta situación, a través de nuestra alianza con la ONG TECHO Perú, contribuimos a la mejora de la infraestructura de seis comedores populares para asegurar un espacio físico seguro, beneficiando a más 521 personas.

Donamos productos de primera necesidad a **418 comedores populares** en situación de vulnerabilidad, valorizado en S/ 92 mil.

Donaciones a comedores populares y ollas comunes

• Ollas Solidarias:

En Cálidda, reconocemos el gran aporte de las organizaciones de base y sobre todo de los comedores populares y ollas comunitarias ante la crisis social y económica generada por el COVID-19 en el país.

Por ello, nos sumamos al programa Ollas Solidarias junto a TECHO Perú y la Municipalidad de Lima para contribuir en la lucha contra la emergencia alimentaria generada por la pandemia, entregando víveres de primera necesidad y artículos de higiene a diez ollas comunes en Villa María del Triunfo y Pachacámac.

Gracias a esta iniciativa se entregaron 108 mil raciones de comida que beneficiaron a 1,500 personas en situación de necesidad.

• Apoyo en la emergencia

Ante la difícil situación económica de sectores más vulnerables y en el contexto de la pandemia del COVID-19, condonamos más de S/ 62 mil en deudas a 339 comedores populares que se encuentran dentro de nuestro programa "Comedores Cálidda" y que calificaron como buenos pagadores.

"Recibimos por medio de Cálidda, el curso "Mujeres empresarias" en la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), a fin de reforzar nuestras habilidades en gestión de emprendimientos. Dichos aprendizajes rindieron frutos al ayudarnos a conseguir la victoria en el concurso de emprendimientos que organizó Cálidda, con nuestro proyecto de pizza hecha en base a quinua. Estoy realmente agradecida con Cálidda, por su acompañamiento y guía en los proyectos que hemos llevado a cabo en la comunidad."

Herminia Beltrán
Presidenta del Comedor Popular "Primavera"



Herminia Beltrán es presidenta del Comedor Popular "Primavera" del distrito de Los Olivos, el cual forma parte de los 872 comedores que pertenecen al programa "Comedores Cálidda". Herminia, junto con otras mujeres líderes de los comedores, tuvo la posibilidad de capacitarse en diversos temas como nutrición, seguridad e higiene alimentaria, segregación de residuos sólidos y formación de emprendimientos.

Herminia resalta la importancia de las acciones que Cálidda puso en marcha para fortalecer sus capacidades de gestión de emprendimientos, lo que contribuyó con su desarrollo económico en el marco de la pandemia del COVID-19. La más importante fue el concurso de emprendimientos, que brindó capital semilla para hacer realidad las iniciativas ganadoras. Asimismo, las participantes del programa recibieron apoyo de los voluntarios de Cálidda para el diseño del plan de negocios de sus emprendimientos.

Herminia y sus compañeros desarrollaron la propuesta "Deli Pizza", uno de los dos emprendimientos ganadores del concurso en el año 2021, lo cual les permitió ganar un capital semilla de S/ 5,000 con el que adquirieron una tablet para recibir clases de elaboración de pizzas, insumos y merchandising para la venta de pizzas artesanales y nutritivas.

3.3.3. Voluntades Cáliddas

[GRI 413-1]

Nuestro programa de Voluntariado Corporativo “Voluntades Cáliddas”, ha movilizado a nuestros colaboradores en diversas iniciativas de apoyo a la comunidad, alineadas a nuestro valor corporativo “Conciencia Social”.

“Voluntades Cáliddas” se encuentra enmarcado en nuestra estrategia de sostenibilidad y en nuestro plan de Diversidad e Inclusión. Además, mediante sus diferentes acciones contribuimos a dos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Desde el año 2020, ante la coyuntura de la pandemia, nuestras iniciativas de gestión social se realizaron por canales digitales y bajo la conformación de alianzas.

El voluntariado es uno de los programas que tuvo que reinventarse para adaptarse a un nuevo contexto retador y actuar con rapidez para continuar impulsando el trabajo en las comunidades que más lo necesitan.

Así optamos por unirnos a cadenas solidarias y voluntariados digitales con el objetivo de seguir ayudando a más personas.

Cadena Solidaria

Gracias a la conciencia social y a los aportes voluntarios realizados por nuestros colaboradores, apoyamos a comunidades en situación de vulnerabilidad mediante las siguientes acciones:

- **Ollas Solidarias:**

Durante el mes de marzo, 74 de nuestros colaboradores apoyaron la colecta en favor de la entrega de alimentos a tres ollas comunitarias.

Gracias a su apoyo pudimos recolectar la suma de S/ 11,500 beneficiando a más de 849 personas.



ODS 8
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 17
Alianza para lograr los objetivos

“Voluntades Cáliddas” se encuentra enmarcado en nuestra estrategia de sostenibilidad y en nuestro plan de Diversidad e Inclusión



• **Mejoramiento de infraestructura:**

Gracias al apoyo de 63 de nuestros colaboradores recolectamos la suma de S/ 6,080 que fueron destinados para apoyar al comedor popular Felipe Alva Alva de San Juan de Miraflores, recaudación que nos permitió mejorar su infraestructura y equipos de trabajo. De esta manera, logramos realizar la renovación del techo, equipamiento con mesas, sillas, estantes metálicos, entrega e instalación de tanque de agua, rehabilitación de la puerta frontal, y pintado de fachada.

El trabajo se realizó con el apoyo de TECHO Perú, generando un impacto positivo en la calidad de vida de 120 personas.

• **Sueños Navideños**

En alianza con Make A Wish, realizamos una colecta en el mes de noviembre, en la que participaron 57 de nuestros colaboradores. Logramos recaudar S/ 7,450 que nos permitieron cumplir los deseos navideños de Jhoel, Lian y Karina, niños diagnosticados con enfermedades graves, llevándoles esperanza y alegría.

Concurso de Emprendimientos

De la mano de la Asociación de Trabajo Voluntario, lanzamos un fondo concursable dirigido a todos los colaboradores de Cálidda, el cual tuvo por objetivo contribuir al desarrollo económico de los comedores populares y potenciar el talento y habilidades de los colaboradores voluntarios, generando propuestas de emprendimientos.

Los voluntarios junto con las señoras de los comedores, se organizaron en equipos para diseñar e implementar nuevas iniciativas y fortalecer emprendimientos en estos centros comunitarios. Todo ello con la visión de contribuir a la generación de ingresos adicionales.

El proyecto logró la implementación de dos emprendimientos este 2021, beneficiando indirectamente a más de 180 personas de los distritos de El Agustino y Los Olivos.

Las iniciativas implementadas recibieron un capital semilla de S/ 5,000, el cual les permitió adquirir las herramientas necesarias para el inicio de su negocio.

A continuación, presentamos los dos emprendimientos:



• **Antojitos de Villa Hermosa de El Agustino**

Este equipo adquirió un carro de venta de picarones, una congeladora e insumos para la elaboración y venta de picarones y masas pre hechas.

• **Deli Pizza Primavera de Los Olivos**

Adquirieron una tablet para recibir clases de elaboración de pizzas, así como insumos y merchandising para la venta de pizzas artesanales y nutritivas.

Energía Solidaria



El programa se creó a raíz de la emergencia sanitaria con el objetivo de seguir apoyando a organizaciones que benefician a comunidades en estado de vulnerabilidad.

Este año conectamos de manera gratuita al Gas Natural al comedor Huáscar de Aldeas Infantiles, el cual está ubicado en San Juan de Lurigancho y beneficia a 110 niños y niñas.

Donación de celulares a Fundación Baltazar y Nicolás



Promovemos prácticas ligadas a una economía circular, generando un impacto positivo social y ambiental. Por ello, gracias al programa CIB Virtual de la Fundación Baltazar y Nicolás, realizamos la donación de 269 celulares que han sido utilizados por nuestros colaboradores, evitando su disposición final y contribuyendo con 263 familias de comunidades de Callao, Pachacútec, Jicamarca y Huarochirí.

Esta donación permite que se realice un acompañamiento a la primera infancia en situación de vulnerabilidad social y económica.

“Siendo parte del voluntariado he tenido la motivación de apoyar desinteresadamente mediante mis capacidades a los demás, contribuyendo a llevar ayuda económica, apoyo a comedores populares, limpieza de riberas; impulsar el desarrollo de habilidades y capacitaciones, estudios de mercado, entre otras actividades. He tenido la oportunidad de compartir mis conocimientos y habilidades con otras personas, al mismo tiempo que profundizaba y desarrollaba habilidades de liderazgo, gestión de proyectos, organización de tiempos y marketing”

Gina Maguiña
Ingeniera SIG y voluntaria Cálidda



Gina Maguiña ha sido ingeniera del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Cálidda por más de 8 años, por lo que conoce y ha interiorizado en sus acciones el compromiso de la empresa con el desarrollo de las comunidades de Lima y Callao. Para Gina, ser voluntaria es tener una motivación desinteresada por apoyar, utilizando sus capacidades y conocimientos para compartirlos con los que más lo necesitan.

Asimismo, destaca que el voluntariado es también un espacio de aprendizaje para profundizar y desarrollar múltiples habilidades tales como el liderazgo, la gestión de proyectos, la organización de tiempos entre otros.

En el 2021, junto con sus compañeros voluntarios y las líderes del comedor popular “Primavera” de Los Olivos, desarrollaron el proyecto “Deli Pizza” que ganó el concurso de emprendimientos de Cálidda, y se hizo acreedor de un capital semilla para la puesta en marcha del proyecto.

Gina destaca el gran impacto que tiene el trabajo voluntario para la comunidad, el cual se traduce no solo en apoyo económico, sino, sobre todo, en el desarrollo de competencias y conocimientos que permiten que las personas puedan mejorar su calidad de vida.

En el 2021 nuestras iniciativas beneficiaron a **96,589** personas.

3.3.4. 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 una 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 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 2021 para definir el 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.
- **CrediCálidda-Financiamiento No Bancario:** Alternativas financieras superiores al mercado.
- **Educálidda:** Desarrollamos actividades informativas sobre el uso seguro del Gas Natural dirigidas a las autoridades locales, bomberos, serenazgo, empresas que realizan excavaciones en vía pública y población en general.
- **Programa de Biodiversidad:** Promueve el uso sostenible de los recursos naturales y contribuye con el cuidado y conservación de la biodiversidad

Este análisis nos permitió estimar económicamente los impactos y beneficios asociados a nuestros programas y entender nuestro proceso de generación de valor, de modo que podamos establecer que por cada dólar invertido en iniciativas sociales se crea un valor social promedio en el entorno de 1.99 dólares. En el 2021 nuestras iniciativas beneficiaron a 96,589 personas.



3.3.5. 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:



12 COMPONENTES

1. Nutrición y salud

2. Agua y saneamiento básico

3. Vivienda

4. Seguridad personal

5. Acceso al conocimiento

6. Acceso a información y comunicaciones

7. Salud y bienestar

8. Sostenibilidad ambiental

9. Derechos personales

10. Libertad personal y de elección

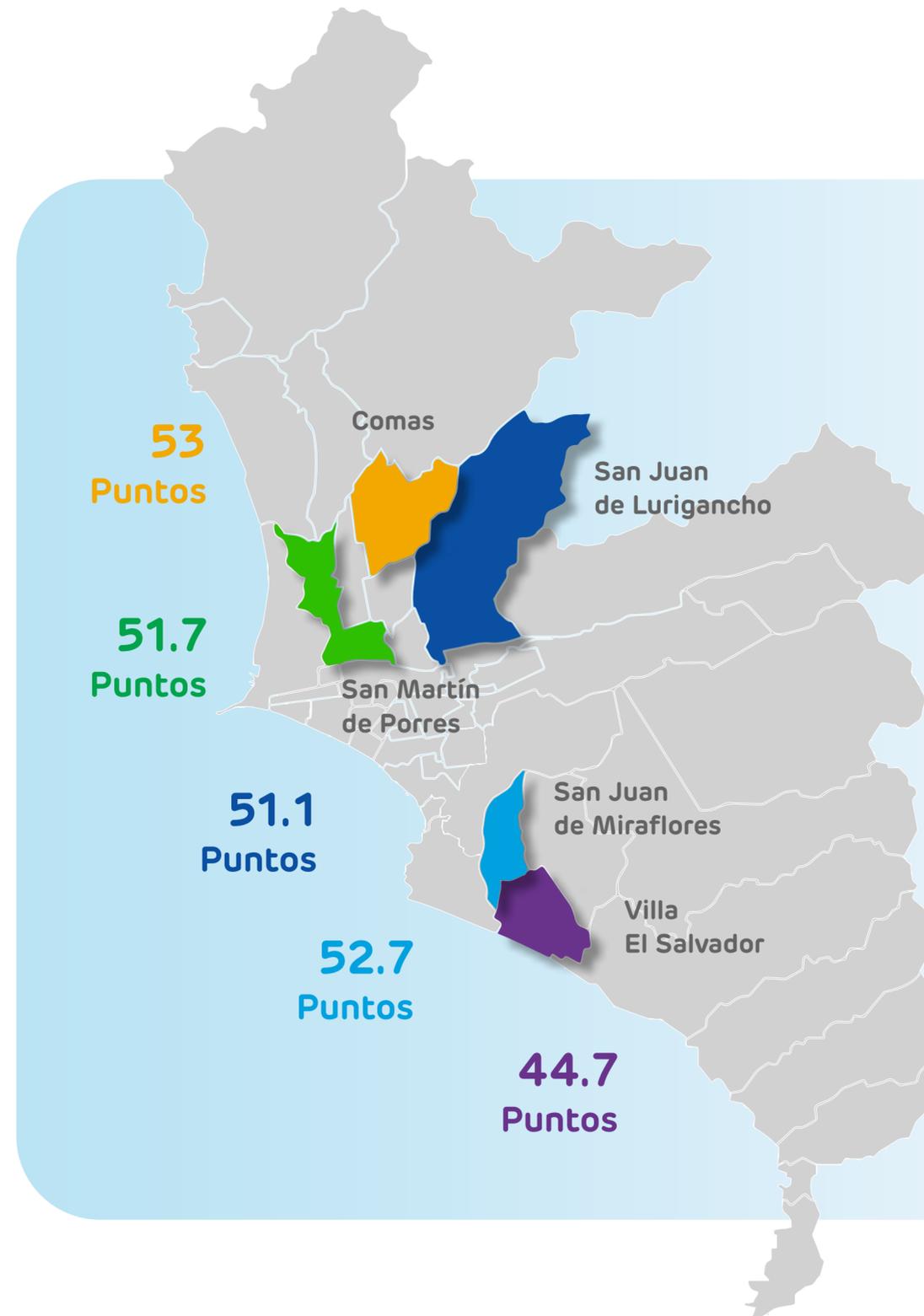
11. Tolerancia e inclusión

12. Acceso a educación superior

En una escala que va del 0 al 100, el Índice de Progreso Social de cinco distritos vulnerables de Lima medido por nuestra empresa y Centrum PUCP muestran que: Comas obtiene 53 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, Villa El Salvador 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 Natural Cálidda, así como para los beneficiarios del programa de Financiamiento No Bancario y usuarios de los comedores populares que apoya Cálidda.



Mapa distrital de Lima

El estudio del Índice de Progreso Social nos permitió comprobar 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.



3.3.6. Semana de la sostenibilidad

En Cálidda, alineados a nuestro valor cultural conciencia social, celebramos todos los años nuestra Semana de la Sostenibilidad, con la finalidad de conocer más sobre la sostenibilidad, su importancia y compartir las acciones que venimos desarrollando.

Tenemos el compromiso de incentivar comportamientos sociales y ambientales responsables en nuestros colaboradores y sus familias, lo que nos permite seguir contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestro país. Esta actividad contó con la participación de 312 personas, con quienes compartimos información sobre cómo medir el aporte de una empresa al desarrollo sostenible a través de diversos videos que tuvieron más de 25,990 impresiones.

3.3.7. 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. Tomando en cuenta que la gran mayoría de los usuarios de Gas Natural son de sectores vulnerables, y siendo coherentes con nuestro propósito de llevar



progreso a las comunidades, hemos desarrollado diversas iniciativas que aportan valor y bienestar a las familias que más lo necesitan.

CrediCálidda

Es un programa de inclusión financiera enfocado principalmente en nuestros usuarios que pertenecen a los niveles socio económicos C, D y E, que representan más de un 90% de los usuarios

de Gas Natural a la fecha, y que no logran acceder a préstamos formales de entidades financieras por su alto riesgo crediticio.

Desde CrediCálidda, facilitamos que nuestros clientes tengan acceso al crédito sin previa evaluación financiera, otorgándoles una línea aprobada de hasta S/ 4,000. Para solicitarlo, el usuario de Gas Natural solo debe tener un buen comportamiento de pago durante los últimos 12 meses y haber realizado una financiación previa con nosotros; de esta manera, se activa de manera automática la línea de crédito. Básicamente, es un beneficio que otorgamos a los buenos pagadores.

Con **CrediCálidda** facilitamos que nuestros clientes tengan acceso a un crédito sin previa evaluación financiera.

Dentro de sus principales ventajas destacan:

- Velocidad en otorgar el crédito con menos de un minuto por aprobación
- Cuotas bajas al tener una tasa efectiva anual de 32%, muy inferior a la tasa máxima regulada, y además, de las más bajas del mercado.
- Un plazo de pago de hasta 60 meses, siendo uno de los más amplios del mercado para este tipo de créditos de consumo donde el promedio es de 24 meses.



Cumpliendo con su propósito de mejorar la calidad de vida de las personas, en el 2021 CrediCálidda amplió sus canales de colocación, así como las categorías de productos y servicios para que las familias tengan diversas opciones para mejorar las condiciones de su hogar. De esta manera, se alcanzó el mayor número de usuarios beneficiados desde el inicio del programa.

Canales de venta

Adicionalmente, se reforzaron los canales de venta propios, dentro de los cuales destacan el Call Center y los Centros de Servicios al Cliente. Estos canales, han sido reforzados gracias al ingreso de nuevos aliados y nuevas marcas que incrementaron nuestro portafolio de productos ofrecidos, de los cuales destacan las marcas Samsung, Huawei y Xiaomi, que lograron una participación relevante durante el transcurso del año.

Asimismo, ingresaron nuevos aliados en el canal retail tradicional, tales como Carsa y La Curacao, logrando incrementar la cobertura de 16 tiendas habilitadas en el 2020 a más de 40 tiendas habilitadas en todo Lima y Callao durante el 2021.

Habilitación nueva categoría: materiales de construcción y acabados de remodelación

En el mes de agosto del 2021 se habilitó el uso del crédito para esta categoría, la cual esperamos sea una de las principales dentro del programa ya que busca cubrir una de las necesidades prioritarias de nuestros clientes.

La categoría tiene un fin social muy relevante ya que en muchas ocasiones los usuarios tienen una parte de su hogar no terminado, o necesitan

adecuarlo o remodelarlo, y no son muchas las alternativas de créditos formales que les permitan hacerlo.

Esto se pudo concretar a través de las alianzas realizadas con los principales fabricantes del mercado, dentro de los cuales destaca Celima Trébol y sus almacenes Casinelli e Hipermercados; Cerámicos San Lorenzo, con su red minorista, y Sanicenter, a través de sus propias tiendas.

Desarrollo Tienda Virtual

En el mes de noviembre del 2021 se lanzó al mercado nuestra Tienda Virtual CrediCálidda con el objetivo de tener presencia en el canal de ventas con mayor desarrollo y crecimiento de la actualidad.

De esta manera, se vincularon los aliados actuales en los canales de venta propios y se lanzó una campaña de posicionamiento en canales digitales, la cual busca difundir la nueva sección dentro de nuestra página web, donde nuestros clientes pueden acceder desde la comodidad de su hogar.

Relanzamiento Programa – Posicionamiento CrediCálidda

Con el objetivo de tener una identidad visual propia y alcanzar un sólido posicionamiento con nuestros clientes, se reestructuró la identidad al pasar de Crédito Cálidda a CrediCálidda. En ese sentido, realizamos una renovada línea gráfica para tener un vínculo más directo con nuestros usuarios potenciales y ser diferenciados en la categoría de créditos del mercado.

Este cambio se materializó a través de una campaña comercial masiva, la cual dio a conocer la nueva identidad a través de diversos medios como radio, radio mercados, estrategias digitales, activaciones BTL; y medios propios, como la factura de Gas Natural, entre otros.

Cabe resaltar que también fortaleceremos el canal de ventas “puerta a puerta”, el cual fue una iniciativa que se desarrolló en el último trimestre del 2021 a través de una prueba piloto. Este canal consiste en que, a través de asesores especializados, se pueda presentar CrediCálidda en zonas de alto potencial, ofreciendo productos que podrán ser adquiridos por los clientes a través de una línea de crédito.

Retos 2022



- Durante el año 2022 centraremos nuestros esfuerzos en posicionar a CrediCálidda como un programa inclusivo y como la primera opción de crédito dentro de los hogares de nuestros usuarios. Para ello, hemos diseñado un plan de marketing y comunicaciones para tener presencia a lo largo del año en diversos medios tradicionales y digitales.
- Una de nuestras prioridades es impulsar el crecimiento de la red de aliados para fortalecer la cobertura, amplitud de productos y servicios del programa, dentro de los cuales destacan las ferreterías tradicionales. Adicionalmente, buscamos ampliar el portafolio de productos a través de nuevas categorías como Educación, brindando créditos para carreras universitarias y técnicas.

“Gracias a CrediCálidda pudimos salir de urgencias, ya que necesitábamos obtener mayólicas para nuestro hogar. El proceso para solicitar el crédito fue sumamente rápido al evaluarse mi puntualidad y buen comportamiento de pago con mis recibos de Gas Natural. Sin duda, la línea de crédito nos ha permitido avanzar en nuestros proyectos familiares sin retrasar nuestros planes o endeudarnos con mayores tasas de interés en otras entidades financieras, por eso recomiendo totalmente el uso de CrediCálidda: es un beneficio que me genera mucha confianza y tengo pensando volver a usarlo para la adquisición de electrodomésticos básicos para mi hogar”.

Blanca Fiorella Bances Shapiana
Cliente Cálidda



Más del 90% de usuarios de gas natural que pertenecen a los sectores socioeconómicos C, D y E, no cuentan la posibilidad de acceder a préstamos convencionales por contar con un perfil de riesgo crediticio alto.

En atención a esta situación, desde Cálidda brindamos a nuestros clientes con comportamiento de pago ejemplar, la oportunidad de acceder a CrediCálidda, programa con el que pueden financiar la compra de productos para el hogar sin evaluación financiera.

Blanca Bances es parte del grupo de clientes que en el 2021 se vieron beneficiados por CrediCálidda, en su caso, se le otorgó una línea aprobada de hasta S/ 4,000, la cual le permitió remodelar los acabados del piso de su hogar. Blanca destaca no solo la rapidez con la que accedió el crédito, sino también la confianza y seguridad que le genera contar con un crédito con una tasa de interés muy accesible y plazos de pago que se ajustan a su situación económica actual.

Microseguros

Para complementar el portafolio de servicios ofrecidos a nuestros usuarios, se estructuró y dio inicio al programa de Comercialización de Microseguros en alianza con BNP Cardif, reconocida aseguradora en el Perú.

El programa consiste en la comercialización de microseguros a las más de un millón de personas conectadas al servicio de Gas Natural; de esta manera, se les ofrece seguros por incapacidad, desempleo; y también, seguros para el hogar y asistencias para el hogar, entre otros. Estos productos fueron diseñados con amplias coberturas y cómodas primas a la medida de los segmentos de nuestros clientes para que tengan la tranquilidad personal y familiar que les ofrece un seguro; asimismo, se comercializan a través de nuestros diferentes canales de venta y se recaudarán a través de la factura de Gas Natural.



ARQUEOLOGÍA

3.3.8. Arqueología

Desde el inicio de nuestras operaciones, trabajar con el patrimonio cultural arqueológico de Lima y Callao es parte del proceso constructivo de la red de distribución de Gas Natural. En ese sentido, el patrimonio cultural forma parte de uno de los 3 pilares de nuestra estrategia de Sostenibilidad, por lo que estamos comprometidos con su cuidado y puesta en valor.

Este trabajo es necesario e importante en diferentes niveles:

- **Normativo:** si no se atiende el trabajo con el patrimonio cultural la empresa no podría operar.
- **Compromiso:** atender el patrimonio cultural de la ciudad donde operamos y darlo a conocer a la comunidad es una de las principales responsabilidades que tiene la empresa.
- **Promoción del patrimonio cultural:** el servicio que brindamos va más allá de distribuir energía: educa y sensibiliza a los vecinos de Lima y Callao en torno a su patrimonio cultural, reforzando así su identidad y orgullo como limeños y chalacos, colaborando de esta manera a cumplir los objetivos del Estado.
- **Educación e innovación:** Desarrollo de técnicas innovadoras para educar sobre la historia de Lima y Callao.





Programa de Gestión Sostenible del Patrimonio Cultural

Gestionamos el trabajo arqueológico a través del desarrollo del Programa de Gestión Sostenible del Patrimonio Cultural, programa integral dedicado a educar sobre la historia de Lima y Callao. Está conformado por tres grandes procesos:

1. Ejecución de las intervenciones arqueológicas necesarias para la operación de la empresa
2. Investigación y conservación del material arqueológico recuperado por Cálidda

3. Difusión de la historia de Lima y Callao, y de los hallazgos arqueológicos recuperados por Cálidda

Este programa permite realizar la salvaguarda del patrimonio cultural de acuerdo con la ley, posibilitando la operación de nuestra empresa. Asimismo, nos permite presentar nuestro trabajo sostenible ante la sociedad mediante innovadoras actividades y formatos de divulgación, como una web interactiva, videos 3D, uso en espacios públicos, entre otros; siempre en colaboración con diversos aliados estratégicos del gobierno central, gobierno local y sociedad civil.



Gran Museo Cálidda



El Gran Museo Cálidda es una página web que nos ayuda a contar nuestra historia a la comunidad. Diseñamos esta herramienta pensando en la importancia de difundir de manera masiva y rápida nuestros hallazgos y las historias detrás de los mismos.

Esta plataforma busca ser el referente más importante para hablar de la arqueología de Lima y el Callao, ya que cuenta con información sobre los sitios arqueológicos de la ciudad e importantes datos sobre los hallazgos que nuestros arqueólogos han descubierto. Además, dentro del Gran Museo Cálidda se puede encontrar una gran diversidad de contenido multimedia, fotografías históricas, fotografías 3D, videos, y más, lo cual brinda soporte a la historia de los hallazgos.

Por otro lado, para impulsar el Gran Museo Cálidda, generamos alianzas con el Ministerio de Cultura, municipalidades y varios colectivos civiles; de esta manera, hemos realizado talleres de patrimonio cultural sobre la riqueza arqueológica de los distritos. Nuestro objetivo con estas acciones es difundir los destinos arqueológicos y hallazgos que ponemos en valor para que las personas conozcan más de su historia milenaria.

Los invitamos a visitar nuestro Gran Museo Cálidda en:

<https://granmuseo.calidda.com.pe/>



Desempeño 2021

Proyectos de reconstrucción facial

Durante el año 2021, llevamos a cabo dos procesos de reconstrucción facial:

- **Yaku, el pescador de Armatambo**

Durante los trabajos de instalación de redes de Gas Natural en el distrito de Chorrillos, se identificó el hallazgo de un contexto funerario.

El entierro de este personaje fue encontrado durante la construcción de las redes de Gas Natural en el A.H San Genaro, muy cerca al Complejo Arqueológico de Armatambo, uno de los grandes asentamientos urbanos de la cultura Ychsma (900-1460 d.C.) que luego fue ocupado por los Incas (1460-1532 d.C.), convirtiéndose en un importante centro administrativo y sede del tambo o posada en el camino costero que iba al gran santuario de Pachacámac.

Debido a la importancia de este hallazgo, y con el propósito de seguir contribuyendo con la reconstrucción de nuestra historia, organizamos un equipo internacional de arqueólogos, bioarqueólogos y artistas forenses, quienes a partir de la digitalización 3D del cráneo desarrollaron un proyecto de reconstrucción facial con herramientas tecnológicas de última generación. De esta manera podemos conocer, con certeza científica, el aspecto que tuvo Yaku en vida.

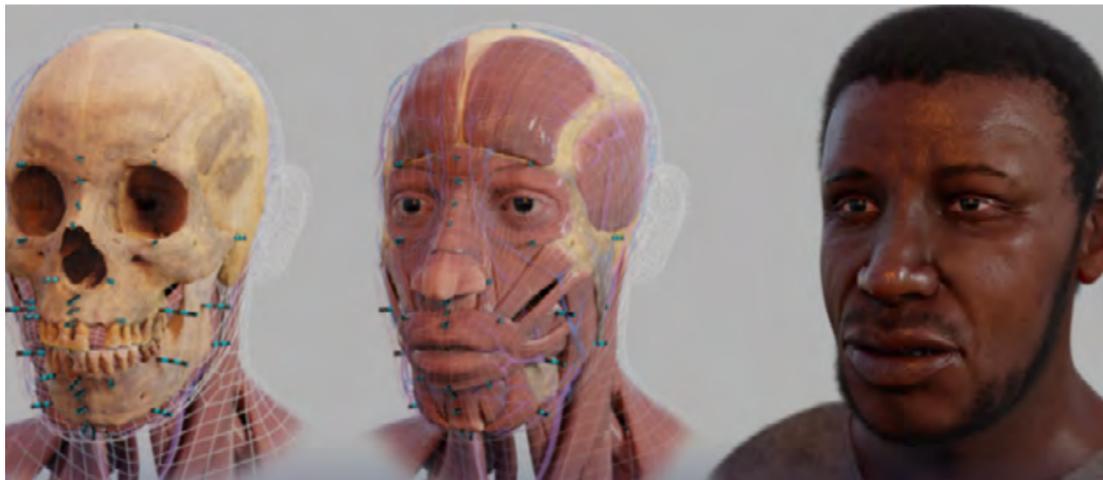


Nuestro patrimonio cultural forma parte de uno de los 3 pilares de nuestra estrategia de Sostenibilidad

• **Proyecto de reconstrucción facial 3D de Josef**

A fines del año 2020, el proyecto de investigación arqueológica para estudiar los entierros de personas africanas y afrodescendientes esclavizadas de la antigua hacienda La Quebrada, que funcionó entre los años 1740 – 1849, dirigido por el arqueólogo peruano José Luis Santa Cruz, nos invitó a participar en el Proyecto de elaboración del Museo virtual Cultura Afroperuana de San Luis de Cañete.

De esta manera, se nos encomendó la realización de un proyecto de reconstrucción facial de un afrodescendiente que vivió esclavizado en la antigua hacienda de La Quebrada a mediados del siglo XVIII, lo cual contribuyó a que los pobladores locales actuales se aproximen más a la historia colonial.



Convenios de cooperación

Durante el año 2021 firmamos convenios de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Cultura y las municipalidades de Puente Piedra, Surquillo y Chorrillos. A su vez, hemos logrado realizar actividades en alianza con tres colectivos culturales de Lima, lo que nos permitió generar acciones conjuntas para generar espacios culturales de difusión de la cultura local.

Hallazgos arqueológicos

Durante el año 2021 hemos realizado 451 hallazgos arqueológicos, todos recuperados dentro de los Planes de Monitoreo Arqueológico en el departamento de Lima y la provincia constitucional del Callao. Estos hallazgos forman parte de los diferentes desarrollos culturales que son parte de los más de 3000 años de historia de la costa central del Perú.

Programa de Gestión Sostenible del Patrimonio Cultural

Gracias a los convenios firmados durante el año 2021 hemos beneficiado directamente a 8,038 personas con las diferentes actividades y exposiciones realizadas. Muchos vecinos de Lima y Callao han podido conocer un poco más de la

historia de su ciudad y han podido conectar con su pasado a través de experiencias innovadoras, lo cual nos permitió seguir cumpliendo con nuestros objetivos a pesar de la pandemia.

Museo en tu calle: La Historia milenaria de Puente Piedra

En coordinación con la Municipalidad de Puente Piedra inauguramos el “Museo en tu calle: la Historia milenaria de Puente Piedra”, el cual consiste en una muestra de gigantografías que cuentan la historia prehispánica del distrito, complementada con los resultados de un proyecto de rescate arqueológico que realizamos en la zona. Esta exposición se montó a lo largo de varias cuadras en la zona más transitada del distrito y estuvo pensada para el ciudadano de a pie, como para las personas que transitan en transporte público y privado.

Publicación del libro “Más que junco y totora”

Libro pensado para el público en general, y también académico, que da a conocer los resultados de nuestro proyecto arqueológico, donde se investigó un cementerio prehispánico del distrito de Chilca. La presentación de este libro se realizó en coordinación con la Municipalidad de Chilca.

Huaca la Merced

Apertura al público de Huaca la Merced, en el distrito de Surquillo. Este proyecto se desarrolló en alianza con la municipalidad del distrito y el Ministerio de Cultura. Cálidda desplegó la muestra museográfica del centro de Interpretación en Huaca la Merced.



Gran Museo Cálidda y difusión en redes sociales

Durante el 2021, tuvimos más de 83,175 reproducciones de los videos difundidos en redes sociales (Facebook y YouTube) sobre los descubrimientos arqueológicos que realizamos. A través de ellos, la población de Lima y Callao ha conocido, de forma indirecta, un poco sobre su pasado, sobre el pasado de su ciudad y de su localidad.

Por otro lado, Gran Museo Cálidda tuvo 69,815 visitas, logrando un récord de tiempo de permanencia de 4:03 minutos. Esto hace que nuestra página web se vaya consolidando como uno de los principales referentes de información sobre la arqueología de Lima y Callao.

Capacitaciones

Participamos en la capacitación de fortalezas de 84 colectivos culturales y 9 agentes culturales provenientes de 17 regiones del país con el programa ACERCA: espacio de diálogo, articulación e innovación para la gestión del patrimonio cultural, organizado por el Ministerio de Cultura.

Retos 2022



- Consolidar alianzas con más organizaciones tanto públicas como privadas para seguir impulsando el patrimonio cultural de Lima y Callao.
- Consolidar el uso de herramientas digitales, tanto en el trabajo arqueológico de campo y gabinete, como en las experiencias de difusión de la historia de la ciudad.
- Desarrollar contenidos para publicaciones académicas y de difusión masiva para visibilizar nuestro aporte sostenible en el conocimiento de la historia de Lima y Callao.



3.3.9. 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.



Estado



Académico



Organización



ONG



Adhesiones





4

Desempeño
económico

4. Desempeño económico

[GRI 102-45] [GRI 103-1]
[GRI 103-2] [GRI 103-3]
[GRI 201-1]

¿Cómo lo gestionamos?

4.1. Gobierno corporativo

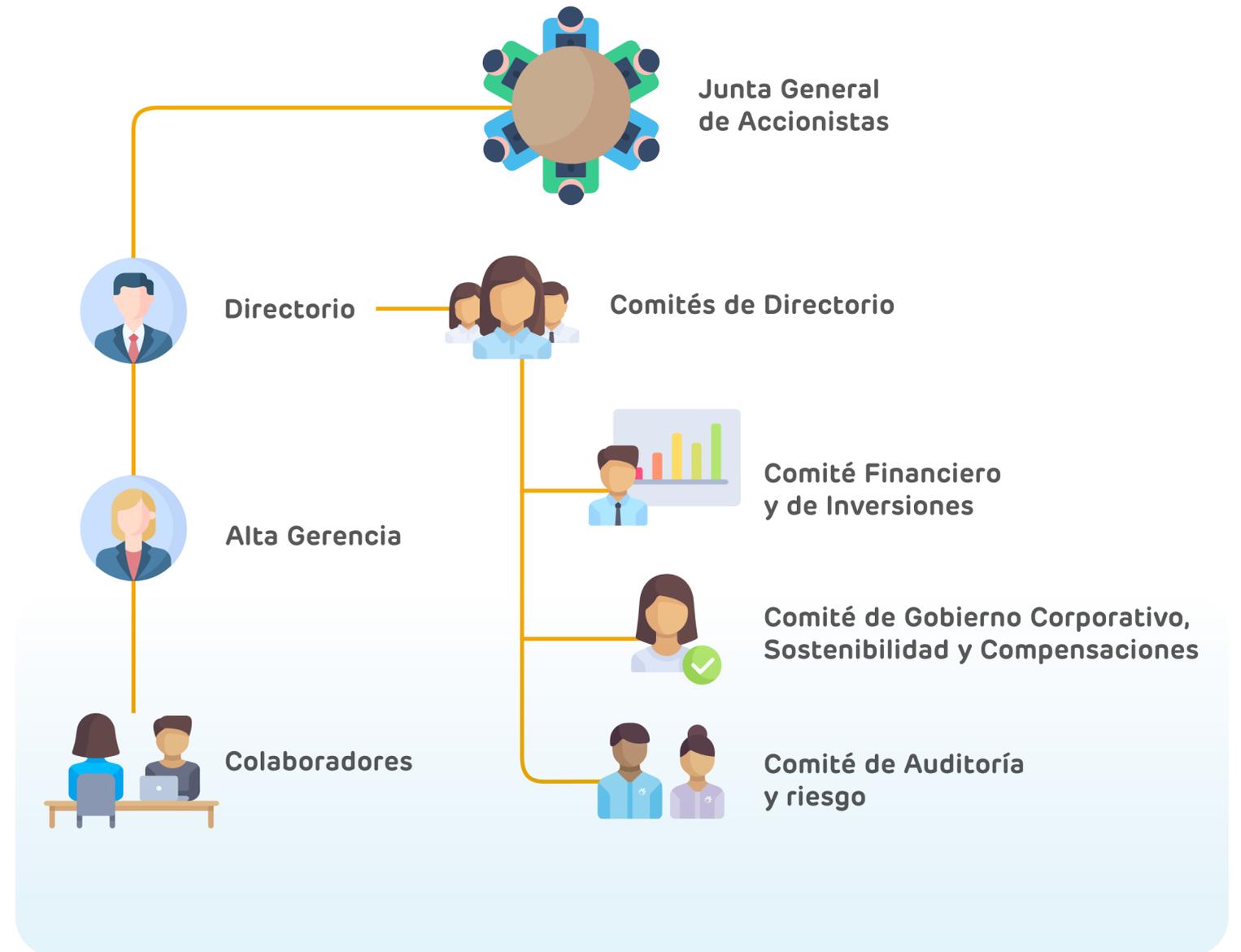
[GRI 102-18]

¿Por qué es importante?

Estamos comprometidos con mantener los más altos estándares de Gobierno Corporativo. La consolidación de buenas prácticas ha sido fundamental para afrontar los desafíos de la pandemia, garantizando óptimos niveles de formalidad, transparencia y seguridad de la información, así como 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 dirección y administración que incluye:



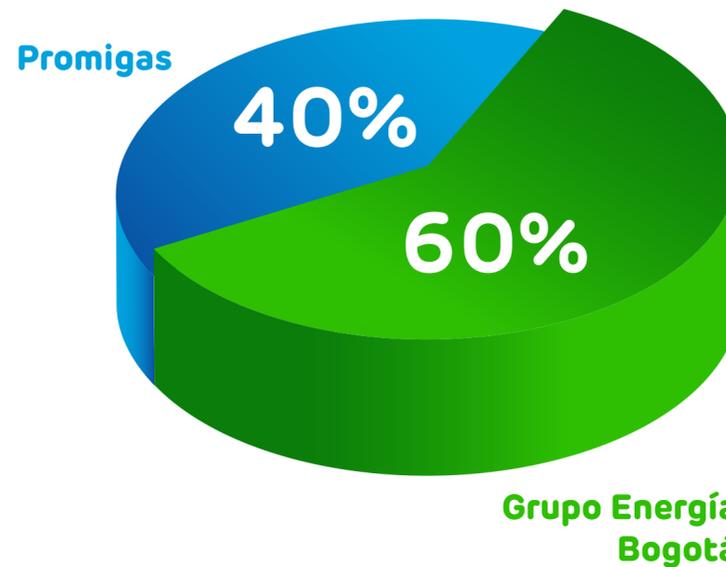
Gestión eficiente

Las plataformas digitales para la realización de sesiones virtuales, implementadas desde el inicio de la pandemia, han permitido que las actividades de nuestros órganos de gobierno continúen sin inconvenientes ni interrupciones. Estos cambios han hecho más eficiente la toma de decisiones del Directorio y sus Comités.

Durante el año 2021, se fusionaron los Comités de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad; y el de Compensaciones, en un nuevo comité llamado "Comité de Gobierno, Sostenibilidad y Compensaciones".

4.1.1. Nuestros accionistas

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



Durante el 2021, nuestra Junta General de Accionistas se reunió en cinco oportunidades, una ordinaria y cuatro extraordinarias. Tales sesiones abordaron diferentes temas, entre ellos destacó la aprobación de mecanismos de financiamiento en beneficio de la compañía.



4.1.2. Nuestro Directorio

¿Por qué es importante?

Nuestro Directorio es la máxima instancia de gobierno, conformada por siete miembros con un alto nivel de conocimientos y experiencia en el sector, quienes son los encargados de orientar y revisar las políticas y estrategia de la compañía en materia económica, social y ambiental.

Conformación del Directorio

Miembros Titulares

Juan Ricardo Ortega Lopez

- Presidente del Directorio desde el 20 de julio de 2020 a la fecha
- Director titular
- Economista de la Universidad de los Andes, con una maestría en economía y desarrollo de la Universidad de Yale, una maestría en economía matemática y financiera de la misma universidad.
- Ha sido Director de Estudios Económicos del Departamento Nacional de Planeación, Consejero Económico de la Presidencia de la República, Viceministro de Hacienda y de Comercio, Director de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y Coordinador General de la Alianza para la Prosperidad de los Países del Triángulo Norte de Centro América en el Banco Interamericano de Desarrollo.

Andrés Baracaldo Sarmiento

- Vicepresidente 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). Luego fue Asociado en Equipo Latinoamericano (1999-2000). En Londres trabajó en European Utilities M&A como Asociado (2002 a 2003), y se desempeñó en el Royal Bank of Scotland como Director Asociado del Sector Corporate Finance de Energía y Electricidad (2005-2009). Posteriormente, en la Corporación Financiera Colombiana fue Director Ejecutivo de Banca de Inversión (2009-2011); y Director de Inversiones en el periodo 2011-2016. En el año 2016, se vinculó con Interconexión Eléctrica S.A., ISA, como Vicepresidente de Crecimiento y Desarrollo de Negocios. Asimismo, ha sido Vicepresidente de Inversiones de Corficolombiana. Actualmente se desempeña como Vicepresidente de Soluciones Energética Urbanas del GEB.

²Con fecha 15 de diciembre se designó al señor Juan Manuel Rojas como Director Principal, en reemplazo del señor Eric Flesch. Asimismo, en esa misma fecha se designó al señor Walter Sciutto como Director Alterno, con el fin de cubrir la plaza vacante.

Alfonso Bustamante Canny

- Director Titular - Independiente
- Administrador de empresas por la Universidad de Boston en Massachussets.
- 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.

Jorge Andrés Tabares Ángel

- Director Titular
- Ingeniero Civil por la Escuela de Ingeniería de Antioquia con Maestría en Gerencia por Stanford University. Cuenta con una profunda capacidad analítica, buenas relaciones interpersonales y excelentes habilidades de relacionamiento con todos los niveles organizacionales y grupos de interés.
- Comenzó su carrera como asesor de personas y compañías para luego ocupar la posición de Jefe de mesa de dinero, inversiones en posición propia (1992-1997). Pasó a desempeñarse como Director de Proyectos, Director Financiero, Director de Proyectos de Banca de Inversión, Gerente de Tesorería y Gerente de Proyectos en la corporación Corfisura, entre las que destacan su paso por la filial Suvalor (1994-2001). Posteriormente, asumió en los Estados Unidos las posiciones de Project Manager Business Development, Global Planning and Performance manager, Drilling and Completions y Finance Delivery Manager en BP (2002-2011). De regreso en Colombia, se vinculó con BTG Pactual, ocupando la calidad de Socio y Vicepresidente de Banca de Inversión (2011-2015). Fue también Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas e Inversiones, así como Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas Corporativas, Gestión de Riesgo e Inversiones (2015 y 2020). Desde

Maria Lorena Gutierrez Botero

- Directora Titular
- Presidenta de Corficolombiana
- 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 Ministro 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.

Eric Flesch Santoro

- Director Titular
- Presidente de Promigas

• 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.

Miembros Alternos



Alvaro Villasante Losada

- Director Alterno

• Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Máster en Gestión Estratégica de Recursos Humanos de la Universidad de Salamanca y Máster Internacional de Comercio Internacional en (ESIC) Business and Marketing School. Inició su carrera como Desarrollador de Negocios Internacionales en Ade Internacional Excal en España (2010-2011), vinculándose posteriormente como Director de Desarrollo Internacional en Invest in Latam en Panamá (2011-2013). En Grupo ECOS se desempeñó como Desarrollador de Negocio (2013-2015) y Director de Desarrollo de Negocio (2015-2016), pasando posteriormente a Energyyear como External Advisor. En México se vinculó como Gerente de Desarrollo de Negocios Centroamérica y Caribe, en Acciona Energía (2017).

• Actualmente se desempeña como Vicepresidente de Generación de Baja Emisión del Grupo Energía Bogotá.

Eda Adriana Rivas Franchini

- Directora Alternos - Independiente

• Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), con especialización en regulación de infraestructuras de servicio público por la Universidad de Las Palmas de la Gran Canaria, Posgrado en Gestión de Servicios Públicos por la Universidad de Castilla La Mancha y Diplomatura en Estrategias de Negociación y Comunicación Eficaz en la Gestión de Conflictos por el Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la PUCP.

• Se ha desempeñado como embajadora extraordinaria y plenipotenciaria del Perú en Italia y representante permanente ante la FAO, PMA, FIDA e IDLO. Asimismo, ha sido Ministra de Relaciones Exteriores, Ministra de Justicia y Derechos Humanos; asimismo, ha ocupado el Viceministerio de Justicia. Es árbitro por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la PUCP.

Karen Copete Borrás

- Directora Alterno
- Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales, Desarrollo Organizacional por la Universidad Externado de Colombia, con especialización en Gerencia Estratégica por la Universidad de La Sabana y Programa de Desarrollo Ejecutivo por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas. Amplia experiencia en áreas gestión de personas, capacitación y desarrollo de grandes empresas nacionales e internacionales. Actualmente se desempeña como Directora de Gestión de Talento del GEB.

Gustavo Ramírez Galindo

- Director Alterno
- Ingeniero Eléctrico de la Universidad de los Andes de Bogotá, magíster en Economía de la Universidad de los Andes de Bogotá. Actualmente, se desempeña como Vicepresidente de Inversiones en la Corporación Financiera Colombiana. Se desempeñó como Director de Proyectos de Infraestructura y desde enero de 2000 hasta septiembre de 2008 fue Vicepresidente Ejecutivo de Banca de Inversión donde ejecutó numerosas transacciones de financiamiento en Colombia y el exterior. En el sector de infraestructura ha participado en la adquisición y financiación de empresas y proyectos de energía eléctrica, gas, telecomunicaciones y transporte.

Aquiles Mercado González

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

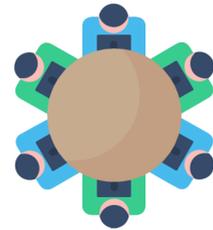
Wilson Chinchilla Herrera

- Director Alterno
- Ingeniero Electricista de la Universidad Nacional de Colombia con especializaciones en Ingeniería del Gas de la Universidad Industrial de Santander y en Organización Industrial y Regulación Económica de la Universidad EAFIT.
- Inició su carrera profesional en 1989 en la Empresa Antioqueña de Energía – EADE- y desde entonces su trayectoria profesional continuó en EPM, ocupando cargos directivos relacionados a la estrategia, mercados y regulación en el sector energía.



Comités del Directorio

Nuestro Directorio cuenta con tres comités que sesionan de forma regular para los miembros del Directorio. En ese sentido, conforman comités especiales que se enfocan en el análisis de aspectos relevantes para el desempeño de la empresa: Comité de Auditoría y Riesgos, Comité de Gobierno, Sostenibilidad y Compensaciones y Comité Financiero y de Inversiones.



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, Sostenibilidad y Compensaciones

- Conformado por cuatro directores, dos miembros titulares representantes de su accionista mayoritario y dos miembros titulares representantes de su accionista minoritario. Sesiona por lo menos cuatro 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. Asimismo, está a cargo de apoyar la gestión de asuntos relativos a la implementación y mantenimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo, sostenibilidad y reputación en la compañía. Este comité es producto de la fusión de los Comité de Compensaciones y Gobierno Corporativo; y Sostenibilidad en el mes de mayo del 2021.



Comité de Auditoría y Riesgos

- Conformado por tres directores, de los cuales al menos uno deberá ser experto en temas financieros.
- Sesiona 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 para que la presentación de la información financiera se ajuste a lo señalado en la ley, y supervisa la aplicación efectiva de la matriz de riesgos, entre otras tareas.



Desempeño 2021

Desempeño del Directorio

- Durante el 2021 se realizaron 12 sesiones de Directorio.
- Destacó la participación de 3 directores independientes, de los cuales dos son miembros titulares y uno es alterno, lo que representa el 23% del total de directores titulares y alternos.
- Reafirmamos nuestro compromiso con la equidad de género, con la valiosa participación de tres directoras mujeres, una directora titular y dos alternas, lo que representa el 23% del total de directores.

Presencia en medios

A lo largo del 2021, identificamos diversas plataformas a fin de comunicar a los diferentes stakeholders los esfuerzos de nuestro equipo para implementar las mejores prácticas de gobierno corporativo y su importancia para el desempeño integral de la compañía.

Entrevistas

Nuestra Directora de Asuntos Corporativos participó en dos entrevistas. La primera en Legal Core, plataforma promovida por abogados que busca dar a conocer temas jurídicos y sociales relevantes de una manera clara y directa. La

entrevista giró en torno a qué es el gobierno corporativo y cuáles han sido los beneficios de su implementación para Cálidda.

La segunda se realizó con la Bolsa de Valores de Lima, mediante la cual se hizo énfasis en nuestra iniciativa sobre la implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo a pesar de no cotizar en bolsa.

Podcast

Desde Cálidda impulsamos un podcast junto a la Asociación de Secretarios Corporativos de América Latina - ASCLA, mediante el cual se entrevistó a Néstor Fagua, Vicepresidente Jurídico del Grupo Energía Bogotá (GEB). En el podcast se destacó la cultura organizacional que el GEB y sus filiales vienen implementando en la estandarización de las buenas prácticas de gobierno corporativo, su impacto en el crecimiento sostenible del grupo empresarial y el valor que genera a todas las compañías del grupo, sus accionistas, a la comunidad y en general a todos los grupos de interés.

Evaluación externa de gobierno corporativo

Durante el 2021, nuestras prácticas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) fueron evaluadas por la empresa Vigeo Eiris (V.E.) como tercero

independiente. En lo que respecta a Gobierno Corporativo, V.E. nos otorgó la calificación de A1, demostrando así una alta capacidad para integrar los factores ASG en estrategia, operaciones y gestión de riesgos. Este resultado fue crucial en el proceso de revisión de nuestro desempeño para acceder a un préstamo vinculado a la sostenibilidad.

Herramienta de gestión de comités internos

Implementamos una herramienta digital para apoyar a los secretarios de nuestros comités internos a gestionar las sesiones, preparar actas de manera simplificada y brindar soporte en el seguimiento de compromisos. Así aseguramos la trazabilidad de los acuerdos y garantizamos el cumplimiento de los reglamentos de los comités.

La puesta en marcha de la herramienta supuso diversas reuniones de innovación, así como una etapa de pruebas, tanto en su versión web como en app.

Logros 2021



Indicadores de cumplimiento de Gobierno Corporativo

Mediante una constante revisión del reglamento y políticas del Directorio y sus comités, desarrollamos indicadores de cumplimiento de Gobierno Corporativo para el monitoreo de los resultados de nuestra gestión. Como resultado, logramos un nivel de cumplimiento del 100% de los lineamientos de gobierno corporativo por parte de los órganos de gobierno de Cálidda.

Merco Responsabilidad ESG

Gracias a nuestro óptimo desempeño en materia de gobierno corporativo durante el año 2021, obtuvimos el puesto 9 del Ranking de Gobernanza de Merco Responsabilidad ESG.

Retos 2022



- Posicionamiento de nuestra empresa como líder en la implementación de lineamientos de gobierno corporativo
- Implementación de lineamientos de gobierno corporativo en comités internos
- Impulso de la diversidad en el Directorio, mediante el incremento de directoras mujeres y directores independientes





4.2. Ética e integridad

[GRI 102-16] [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

En Cálidda, implementamos un programa de autorregulación que refleja nuestro compromiso con la ética y transparencia. Este programa incorpora valores y principios de obligatorio cumplimiento en materia de ética y conducta, y establece lineamientos específicos para la prevención de riesgos.

Nuestros valores corporativos (equidad, integridad, respeto y transparencia) establecen el marco ético que guía las relaciones con diferentes grupos de interés, mediante su incorporación en los siguientes lineamientos:

- **Código de Ética**
- **Política de gestión de conflicto de interés**
- **Manual SIPLA**
- **Lineamientos de regalos y atenciones**
- **Manual del sistema de gestión contra la corrupción**
- **Política de Cumplimiento Normativo**
- **Política de Tratamiento de Datos Personales.**

4.2.1. Código de ética

[GRI 102-17]

Nuestro Código de Ética establece y desarrolla las pautas de comportamiento y las reglas que debemos aplicar en las relaciones con los grupos de interés. Además, establece la política de Cero Tolerancia frente a eventos de fraude, corrupción y lavado de activos; y financiamiento del terrorismo

(LAFT), aplicando el más alto nivel de normas profesionales y éticas en nuestra forma de operar y hacer negocios.

Entre los temas abordados en el Código de Ética se encuentran los siguientes:



Sistema de prevención

Hemos implementado un sistema de prevención cuyo objetivo es mitigar la potencial materialización de los riesgos de corrupción, fraude y LAFT, dando cumplimiento a la normativa vigente aplicable. La gestión de este sistema se da por medio de dos herramientas que previenen aquellos comportamientos contrarios a la ética e integridad, los cuales son:

- **El Canal Ético:** herramienta que permite recibir reportes sobre irregularidades, actos indebidos o actos contrarios a la ética. Esta herramienta es administrada por un tercero independiente experto, y puede ser utilizada tanto por nuestros colaboradores como por cualquier usuario externo interesado.
- **El Comité de Ética y Cumplimiento:** órgano colegiado que garantiza la confidencialidad de los reportes recibidos, realiza investigaciones, determina e implementa acciones correctivas y preventivas.

Cultura de cumplimiento

Reforzamos nuestra cultura de cumplimiento a través de permanente capacitación a todos los colaboradores sobre 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 - Manual SIPLA; la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Política de Cumplimiento Normativo.

Desempeño 2021

Certificación empresa Cero Soborno

En el 2021, 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.



A raíz de ello obtuvimos por segundo año la certificación de empresa Cero Soborno, iniciativa de Empresarios por la Integridad de IPAE Asociación Empresarial. Este reconocimiento se basó en nuestros sistemas de control y buenas prácticas, entre las que destacan:

- Capacitación a los contratistas en el programa de Capacitación en Prevención de la Corrupción de Empresa para Empresas (DEPE).
- Refuerzo y gestión de todos los reportes recibidos a través del Canal Ético.

Retos 2022



- Reforzar la política de Cero Tolerancia frente a eventos de fraude, corrupción y LAFT
- Afianzar el valor corporativo "Hacemos lo correcto" con todos nuestros colaboradores
- Obtener la tercera recertificación como Empresa Cero Soborno
- Iniciar las gestiones para la certificación en el ISO 37001
- Gestionar en menor tiempo los reportes recibidos
- Continuar sensibilizando en las garantías inherentes al Canal Ético y lograr a través de la sensibilización un incremento en el uso de la herramienta



4.2.2. Capacitaciones en el Código de Ética



Programa de capacitación en prevención de la corrupción de empresas para empresas

Al cierre del 2021, todos los colaboradores fueron capacitados en los lineamientos establecidos en el Código de Ética. Entre las capacitaciones que se llevaron a cabo están las siguientes:

Nombre de la capacitación	Porcentaje de asistencia a capacitación	Porcentaje de rendición de evaluación
Cumplimiento Normativo y Protección de Datos Personales	99.52	99.52
Manual SIPLA y Entes de Control	96.94	96.94
Canal Ético y Conflictos de Interés	90.43	90.43
Código de Ética	81.38	81.38

Por otro lado, buscando integrar a nuestros proveedores a una cadena de abastecimiento que opera con ética y transparencia, se llevó a cabo una capacitación en prevención de la corrupción, en alianza con la organización Alliance For Integrity.

Los proveedores y contratistas también fueron capacitados en el marco del Quinto Encuentro de Proveedores, organizado por la Dirección de Abastecimiento y Servicios.



4.2.3. Relacionamiento institucional y regulación

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3] [GRI 419-1]

Gestión regulatoria proactiva

¿Por qué es importante?

Permite estar al tanto de los aspectos regulatorios prioritarios para la empresa. Asimismo, posibilita la identificación de potenciales riesgos regulatorios, lo cual permite evaluar su criticidad y proponer alternativas para abordarlos y solucionarlos.

¿Cómo lo gestionamos?

Los asuntos de la agenda regulatoria son abordados principalmente con el Ministerio de Energía y Minas (MINEM), ente encargado de expedir las normas que regulan en el sector; y con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), el cual se encarga de la regulación del servicio de distribución de gas, principalmente en asuntos de seguridad, tarifarios y operativos.

Se expidieron normas tarifarias que regularon el tratamiento del costo medio de Gas Natural y transporte, a las que nos alineamos desde el primer momento para asegurar su cumplimiento. También se inició el proceso tarifario para la aprobación del Plan Quinquenal 2022-2026 y la tarifa única de distribución para este periodo, los cuales definimos con éxito.



Logros 2021



Relación cercana con instituciones

Llevamos a cabo reuniones periódicas con el OSINERGMIN y el MINEM para abordar temas técnicos que nos competen como empresa y reportar el avance del Plan Quinquenal y los proyectos en marcha.

Normas aprobadas

El 18 de abril del 2021 se publicó el Decreto Supremo No. 008-2021-EM por el cual se modifican artículos del Reglamento de Distribución de Gas Natural, disponiendo que el cálculo del costo medio de Gas Natural y transporte tomará en cuenta el volumen proyectado por el regulador en el periodo tarifario vigente. Nuestra participación en el proceso de definición de la norma fue determinante, pues expusimos el problema del tratamiento del costo medio de Gas Natural y transporte desde nuestra experiencia operacional.

Retos 2022



Negociar con el Ministerio de Energía y Minas las condiciones que permitan la ampliación del Plan Quinquenal presentado en el año 2021, con el objetivo de llevar Gas Natural a más personas dentro de Lima y Callao.

Fondo de Inclusión Social Energético - FISE

El Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) se creó con el propósito de llevar energía menos contaminante a poblaciones más vulnerables en todo el país y así mejorar su calidad de vida. Uno de los ejes centrales de este fondo es masificar el Gas Natural para viviendas, vehículos, sistemas de transporte.

En la actualidad, el FISE es ejecutado a través de sus 13 programas y las obligaciones de la ejecución de estos programas están plasmadas en los convenios suscritos. Desde Cálidda, a la fecha, tenemos suscritos dos convenios con el FISE: el Convenio Bonogas Residencial y el Convenio FISE Capex.

Desempeño 2021

Ampliación alcance FISE

Durante el año 2021 se amplió el alcance del FISE incluyendo en su financiamiento los siguientes aspectos:

1. La línea matriz y el sistema de regulación
2. Instituciones de índole social tales como asilos, orfanatos, comedores populares, centros de salud, hospitales públicos, entre otros, así como a las MYPES
3. Hasta el 100% de los costos de conversión de vehículos a GNV o la compra de vehículos nuevos que utilicen GNV
4. FISE Capex para construcción de redes

Tales recursos pueden ser utilizados para que brindemos acceso a aquellos usuarios que participan de este programa del Estado.



4.3. Gestión de riesgos

Desarrollamos la Gestión Integral de Riesgos identificando, analizando, valorando y mitigando los riesgos que impactan el cumplimiento de nuestra estrategia de negocio, los proyectos que emprendemos y todas nuestras operaciones. Este es un proceso dinámico y continuo que implica la participación de la alta dirección y de diferentes áreas clave.

Nuestro modelo de Gestión Integral de Riesgos está alineado con buenas prácticas globales y toma como estándar las normas ISO y metodología COSO ERM³. La estructura de este proceso se apoya en políticas y procedimientos que referencian las acciones que las diferentes direcciones deben implementar.

Nos regimos por una Política de Riesgos que define el conjunto de principios y directrices para 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.

Contamos con una estructura de gobierno adecuadamente definida que monitorea y evalúa periódicamente el avance y resultados de la Gestión de Riesgos. El órgano superior es el Comité de Auditoría y Riesgos, conformado por miembros del Directorio de la organización. A la fecha, la matriz de riesgos estratégicos recoge 18 riesgos, debidamente controlados y monitoreados.



³El 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.



Desempeño 2021

Medidas preventivas

Durante el año 2021, diseñamos e implementamos medidas preventivas ante cambios del entorno político y económico. Se establecieron acciones de mitigación, principalmente, en los frentes regulatorio, financiero, seguridad física y cadena de suministro. Este trabajo ha permitido implementar un plan de respuesta anticipada ante posibles situaciones que impacten negativamente al negocio, contratistas y proveedores, clientes y otras partes interesadas.

Planes de acción

Diseñamos y desarrollamos planes de acción que nos han permitido avanzar hacia un modelo de seguridad de la información y ciberseguridad. Así mantenemos las condiciones requeridas para aumentar el nivel de la gestión de seguridad de la información, sobre todo en un contexto pospandemia, donde la virtualidad es un eje central del día a día de la empresa.

Planes de respuesta

Implementamos planes de respuesta para afrontar los desafíos de la pandemia del COVID-19. Se desarrollaron planes de acción y mitigación, principalmente en los frentes regulatorio, de

tecnologías de la información, operaciones, seguridad y salud en el trabajo, financiero, cadena de suministros entre otros. Estas acciones han permitido reducir significativamente el impacto de la pandemia en la continuidad del negocio.

Continuidad del negocio

Fortalecimos el conocimiento, interiorización de roles y concientización de la cultura sobre gestión de la Continuidad de Negocio, mediante el desarrollo de capacitaciones en los diferentes niveles de la organización.

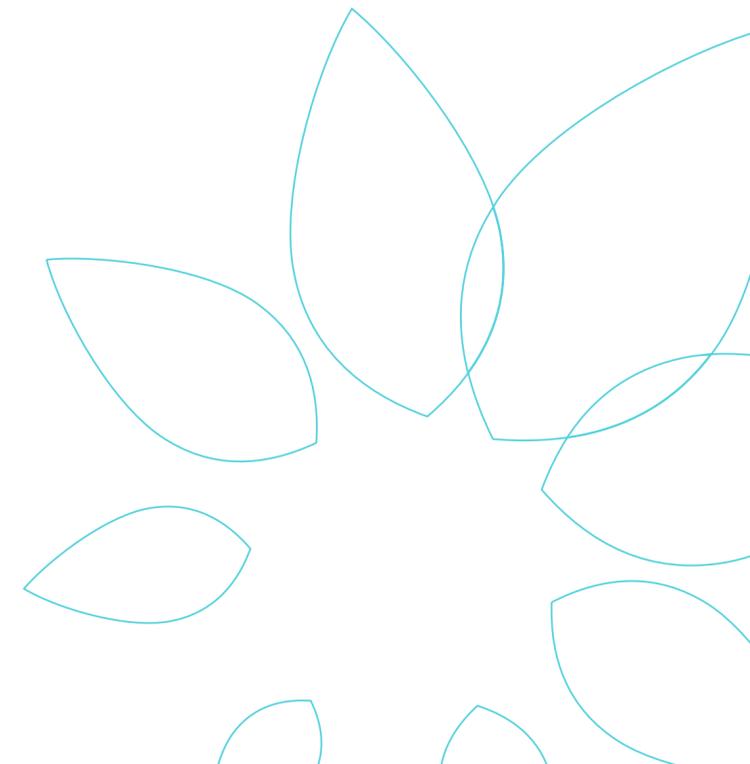
Riesgos relacionados con el cambio climático

Iniciamos la gestión del riesgo del Cambio Climático en la organización a través de un análisis ejecutivo y evaluación de riesgos de alto nivel, que estuvo a cargo de una consultora especializada. Este proyecto permitió obtener la taxonomía de los riesgos climáticos, una evaluación cualitativa con aproximación a la categorización de la compañía, así como recomendaciones y líneas de acción para impulsar mejores prácticas teniendo como base el estándar el TCFD.

Retos 2022



- La compañía tiene como objetivo estratégico virar hacia la transformación digital. En esa línea estratégica se evaluará soluciones tecnológicas que permitan automatizar la gestión de riesgos y continuidad de negocios.
 - Se incorporarán los riesgos relacionados con el Cambio Climático en la matriz de riesgos estratégicos luego del resultado del análisis ejecutivo y evaluación de riesgos de alto nivel realizado el año 2021.
 - Elaborar nuestro primer informe de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para el reporte a nuestros grupos de interés.
-



4.4. Clientes

[RI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Calidad del servicio

Entendemos que nuestros clientes son el motor de nuestro negocio. Por esta razón estamos comprometidos con garantizar un servicio oportuno, confiable y seguro, que cumpla con sus necesidades y expectativas. Internamente, nos enfocamos en fortalecer la cultura de servicio en nuestros colaboradores para garantizar el respeto, integridad, solidaridad y excelencia.

Enfoque en el cliente

Alineado a nuestro valor de Pasión por el Cliente, la experiencia de nuestros clientes es fundamental. Por ello, medimos anualmente el Net Promoter Score (NPS) y satisfacción, para mejorar nuestros servicios con base en la retroalimentación recibida.

En el 2021, realizamos la medición del NPS y los resultados por segmento fueron:

Segmento	Resultado
Industrias	62%
Comercios	37%
Estaciones de servicios	44%
Hogares	27%

Obtuvimos 43% como índice NPS General alcanzado este año. Para el 2022 tenemos como meta llegar al 44.1%.

Canales de comunicación y centros de atención

Frente a estos resultados, generamos procesos de mejora en nuestro servicio orientados 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 Cálidda)



Línea dedicada a la atención de emergencias (1808)



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



En diciembre del 2021, remodelamos nuestro Centro de Servicio al Cliente de San Miguel para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios, ofreciéndoles instalaciones más cómodas y amplias, más asesores que puedan absolver sus consultas, nuevos módulos digitales de autoatención para acelerar sus trámites, más módulos Aló Cálidda, así como un nuevo showroom y zona de venta para que puedan informarse de todos los servicios y beneficios que brindamos.

Gestión de Reclamos

Es nuestra prioridad hacer el debido seguimiento a cualquier reclamo que surja. En el 2021, los principales reclamos que atendimos -de acuerdo con el tipo de entidad a las que estuvieron dirigidos- fueron los siguientes:



Conexiones FISE

Desde agosto del 2020, los hogares de Lima y Callao de estratos C, D y E se han visto beneficiados por la ampliación del alcance del financiamiento de subsidio para segundos y terceros puntos por parte del Fondo de Inclusión Social (FISE). Esto nos ha permitido, en el 2021, conectar a más 250 mil usuarios, de los cuales 54 mil corresponden a conexiones de dos o más puntos.

Gasodomésticos

Desde el año 2017, fecha en que inició el programa, al cierre del 2021, más de 179 mil familias se han beneficiado con un financiamiento de gasodoméstico por un monto de USD 49 millones, de los cuales 5,713 créditos fueron destinados a secadores de ropa.

Durante este año también lanzamos el financiamiento de parrillas a Gas Natural como un nuevo producto en nuestro portafolio de gasodomésticos. Al cierre del 2021 se han colocado 338 parrillas, financiando el monto de USD 43 mil.

También logramos el ingreso de las siguientes marcas en nuestro portafolio de gasodomésticos: Samsung, LG, Rotoplas y Klimatic.

Reclamos ante OSINERGMIN e INDECOPI

Reclamos	Consumo elevado	Gestión de deudas y otros por facturación	Demora en habilitación	Lectura errónea	Demora en reconexión
OSINERGMIN	2,247	4,814	2,496	3,531	1,052

Reclamos	Error en facturación de otros servicios	Incumplimiento en el contrato de financiamiento (internas)	Problemas en obras de construcción interna	Inconvenientes con equipos o artefactos	Información no recibida
INDECOPI	371	173	450	154	157

Logramos incrementar en 510% las transacciones digitales facilitando el servicio a nuestros clientes



Mayor digitalización de clientes

Este año se logró incrementar en 510% las transacciones digitales de nuestros clientes, mejorando y facilitando su interacción con los requerimientos relacionados al servicio de Gas Natural. Para ello, implementamos nuevos canales de atención digital:

- Asistente virtual Gracia (chatbot a través de WhatsApp y web). Es un canal más accesible para nuestros clientes por ser una aplicación usada de manera muy frecuente.
- Sección Atención al Cliente en nuestra web. Espacio virtual donde nuestros clientes realizan consultas y operaciones fácilmente, solo con su cuenta contrato y DNI, sin necesidad de contar con un usuario y contraseña
- App Oficina Empresas para clientes de segmento industrias y estaciones de servicio. Espacio digital donde pueden consultar sus consumos, últimos recibos, informes relevantes, gestionar mantenimientos y contactar a sus ejecutivos.
- Se identificaron las funcionalidades más solicitadas por nuestros clientes en los canales tradicionales y se automatizaron a través de canales digitales de fácil acceso, como el

chatbot y la zona de atención al cliente en nuestro portal web.

- Implementamos la actualización de datos necesarios para las revisiones quinquenales a través de nuestros canales de atención.
- Incentivamos a los clientes a que realicen la actualización de sus datos, a través de campañas con sorteos, lo cual permite atender sus requerimientos de manera personalizada y mantenerlos informados sobre las facilidades y beneficios que ofrecemos.

Gracias a estas acciones contamos con:

- Más de 388 mil clientes con datos actualizados que nos permite mantener una mejor comunicación de hechos relevantes sobre su servicio.
- Más de 46 mil autolecturas enviadas por los usuarios para una facturación más exacta de sus consumos mensuales. La autolectura es una herramienta tecnológica diseñada para nuestros clientes, la cual evita estimaciones de consumo.
- Más de 390 mil clientes afiliados al recibo digital, quienes tienen su recibo de manera anticipada, segura y rápida en su correo electrónico, contribuyendo al cuidado del ambiente por el menor uso de papel.



Campaña educativa para clientes

Elaboramos cuatro videos educativos para nuestros usuarios que fueron difundidos a través de canales digitales (Facebook, Twitter, Youtube e Instagram), televisores de nuestros Centros de Servicio al Cliente, publicidad en recibos mensuales, página web, entre otros. Estos videos tuvieron la finalidad de absolver dudas y consultas de los temas recurrentes y que son objeto de preguntas en los diferentes canales.

Los temas fueron:

- Explicación detallada del recibo
- Explicación de la composición del total a pagar
- Detalle de cuánto se ahorra con el Gas Natural
- Beneficios de ser un pagador puntual y acceso al CrediCálidda

Gracias a esta acción se incrementó 14 puntos porcentuales del NPS del segmento residencial, lo cual ratifica el efecto positivo de mantener informados a los usuarios y decir las cosas claras.

También mejoró la percepción de nuestros clientes sobre el motivo de No Recomendación o Detracción relacionado con la percepción "Los recibos vienen con montos elevados". En el resultado de NPS del segmento residencial se evidenció una disminución de 22 puntos porcentuales respecto al resultado obtenido en el 2020 en este indicador.

Boletín para clientes de segmentos industriales y estaciones de servicio

Desarrollamos un boletín digital trimestral que es enviado al 100% de nuestros clientes de los segmentos industriales, generadores eléctricos y estaciones de servicio. Así los mantuvimos actualizados sobre temas relevantes del sector, del servicio, temas de interés comercial, recomendaciones sobre los cuidados de sus instalaciones, y otros temas de especial consideración para nuestros usuarios.

En el 2020, ambos segmentos presentaron como oportunidad de mejora "Tener más contacto/comunicación con el cliente", representando un 23% en industrias y 50% en estaciones de servicio. En la medición del 2021 ya no figura como punto negativo, esto gracias a nuestros esfuerzos por mejorar el flujo de comunicación con los clientes.

Logros 2021



El año 2021 fue un año de muchos retos para el área, pero también en el que batimos muchos de los récords de nuestra gestión. A continuación, detallamos algunos de ellos:

- Récord de 19,134 conexiones residenciales mensuales de clientes independientes
- Récord de 23,393 conexiones residenciales mensuales totales (récord previo 2018: 21,255)
- Récord de 22,027 revisiones quinquenales (récord previo mayo 2021: 18,512).
- Récord de 131,861 revisiones quinquenales anuales (récord previo 2020: 91,708).
- Récord de 1,321 conexiones multifamiliares (récord previo marzo 2021: 1,120 conexiones).
- Récord de 9,943 conexiones anuales multifamiliares (récord previo año 2019: 5,609).
- Récord en capacidad constructiva de 27,000 acometidas mensuales independientes
- Récord en capacidad constructiva de tuberías de conexión llegando a 24,467 clientes independientes (récord previo enero: 19,786 clientes mensuales)
- Coordinación con más de 178 empresas instaladoras en zonas Bonogas.
- Adecuación al nuevo reglamento de distribución:
 - Reducción de plazo de altas en sistema a 10 días, para facturar al cliente dentro de los 45 días después de habilitado.
 - Reducir el plazo de habilitación de clientes residenciales a 25 días.

Retos 2022

- Continuar impulsando proyectos de digitalización de nuestros servicios.
- Mejorar la experiencia de nuestros clientes en cada punto de contacto.
- Concretar el lanzamiento de nuestra nueva unidad de negocio destinada a los microseguros.

4.4.1. Comercios y grandes clientes

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]



Durante el año 2021 implementamos diversas acciones enfocadas en brindar soluciones innovadoras a nuestros clientes grandes y de comercios.

En Comercios

- Implementamos el piloto de venta directa para ampliar la penetración de mercado en segmento masivo (mercados de barrio y comercios en zona de repaso).
- Batimos el récord en ventas de comercios de julio a octubre con crecimientos mensuales de +100% hasta +250%.
- Reactivación y habilitación de comercios en los Centros Comerciales de Mall Plaza Bellavista, Plaza San Miguel, Jockey Plaza y Mall Plaza Comas.

- Incorporación de nuevas cadenas comerciales KAM.

En Industrias

- Se incorporó el segmento de inmobiliarias al área de industrias para una atención más adecuada de estas empresas.
- Lanzamiento del APP Oficina Empresas para nuestros clientes industriales.
- Puesta en marcha de la ERP en el parque industrial Macrópolis, sumando 4 conexiones industriales al resultado del 2021 y con un potencial de 10 industrias para el 2022.
- Aprobación y puesta en marcha del proyecto Telemetría para PyMEs y Comercios.
- Alcance de USD 1.35 millones de margen bruto no regulado en industrias, incrementando 35% versus el año 2020 y 50% versus el año 2019.

Retos 2022

En 2022 seguiremos diversificando nuestra cartera de clientes, a la vez que garantizamos la fidelidad de los usuarios actuales, mediante la innovación y canales de atención eficientes. Dentro de los retos de crecimiento a futuro podemos mencionar:

- Retomar la conversión a Gas Natural del sector salud con apoyo del Ministerio de Salud. Ello se iniciará con la firma de contrato con el Hospital San Bartolomé e inicio comercial en el Hospital Cayetano.
- Crear el mantenimiento de gabinetes en el segmento de comercios y PyMEs.
- Impulsar el crecimiento del 20% en el margen y contratos adjudicados en el segmento Inmobiliario.
- Consolidar el nuevo mantenimiento industrial preventivo a la red interna.
- Diversificar nuestra fuente de ingresos a través de negocios no regulados.



4.4.2. Innovación

[GRI 102-2] [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Fomentar una cultura de innovación y aprendizaje constante es fundamental para cumplir el propósito de nuestra organización de manera sostenible. En entornos cada vez más volátiles, la capacidad de innovar se convierte en pieza fundamental para la generación de valor dentro de la organización, asimismo, nos permite diseñar cada vez una mejor experiencia para nuestros clientes.

Como parte de nuestro proceso de evolución cultural, en el 2021 rediseñamos la gestión interna de innovación, redefiniendo nuestra estrategia para el 2022. Por ello, durante el año dimos continuidad a la implementación de nuestro portafolio de nuevos negocios de Autogeneración, Movilidad y Créditos.



Central Térmica de Autogeneración Puruchuco

Iniciamos nuestra operación comercial en la Central Térmica de Autogeneración Puruchuco generando energía a precios competitivos. Esta central térmica de 4 MW genera energía con Gas Natural para abastecer la demanda del Centro Comercial Real Plaza Puruchuco, el más grande del país.

Digitalización, Servicio de data analytics y mantenimiento B2B

Digitalizamos nuestros canales de atención implementando el canal de atención de WhatsApp y la asistente virtual "Gracia", así como el lanzamiento de la App Oficina Empresas para clientes industriales, logrando la autogestión de múltiples consultas y trámites de nuestros clientes y brindando un mejor servicio a más de 1 millón de usuarios.



Nuestra Plataforma Oficina Empresa es intuitiva, fácil de utilizar y se encuentra disponible para dispositivos Android e iOS. Gracias a esta herramienta nuestros clientes empresariales pueden acceder a los siguientes servicios:

• **Conocimiento de consumos:**

Histograma de consumos diarios y mensuales, con la posibilidad de comparar el consumo actual con el consumo del año anterior y descargar la demanda histórica.

• **Acceso ágil y rápido a las facturas:**

Se puede consultar y descargar los seis últimos recibos de consumo.

• **Gestión de mantenimientos:**

El cliente tiene acceso a visualizar la fecha máxima de acreditación de los mantenimientos semestrales, anuales y quinquenales. Además, puede solicitar el servicio de mantenimiento a través de nosotros. Finalmente, está habilitado para solicitar charlas de seguridad, cotizaciones e inspecciones para la línea de Gas Natural.

• **Informes relevantes para el negocio**

• **Contactar a sus ejecutivos Cálidda de forma directa por teléfono o vía WhatsApp**



Retos 2022



- Implementar un modelo de intra-emprendimiento para la resolución de retos estratégicos relevantes de la organización.

4.5. Cadena de suministro sostenible

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

¿Por qué es importante?

Para asegurar el servicio de Gas Natural a nuestros clientes y masificarlo en nuestra zona de concesión, requerimos de una cadena eficiente que nos permita operar con calidad, ética, transparencia y sostenibilidad. Por ello, el desarrollo de una cadena de valor bajo el enfoque de sostenibilidad forma parte de nuestro mapa estratégico. De esta forma, mitigamos y controlamos potenciales riesgos que afecten a nuestros grupos de interés y al ambiente; asimismo, promovemos las mejores prácticas ambientales, sociales y de gobernanza que hacen más competitivos a nuestros proveedores y contratistas.

Modelo de gestión de abastecimiento

¿Cómo lo gestionamos?

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, polietileno y estaciones de regulación de presión. Nuestra gestión se encuentra alienada al modelo propuesto por nuestra casa matriz, el Grupo Energía Bogotá, que cuenta con 6 grandes ejes de acción y 5 grandes procesos:



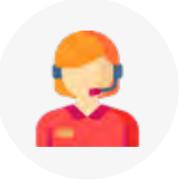
La gestión de abastecimiento se encuentra presente transversalmente en la organización, especialmente en las áreas de Operaciones y Comercial de la compañía, a través de estrategias de mediano y largo plazo que impactan positivamente en los flujos del negocio y que se traducen en procesos más eficientes.

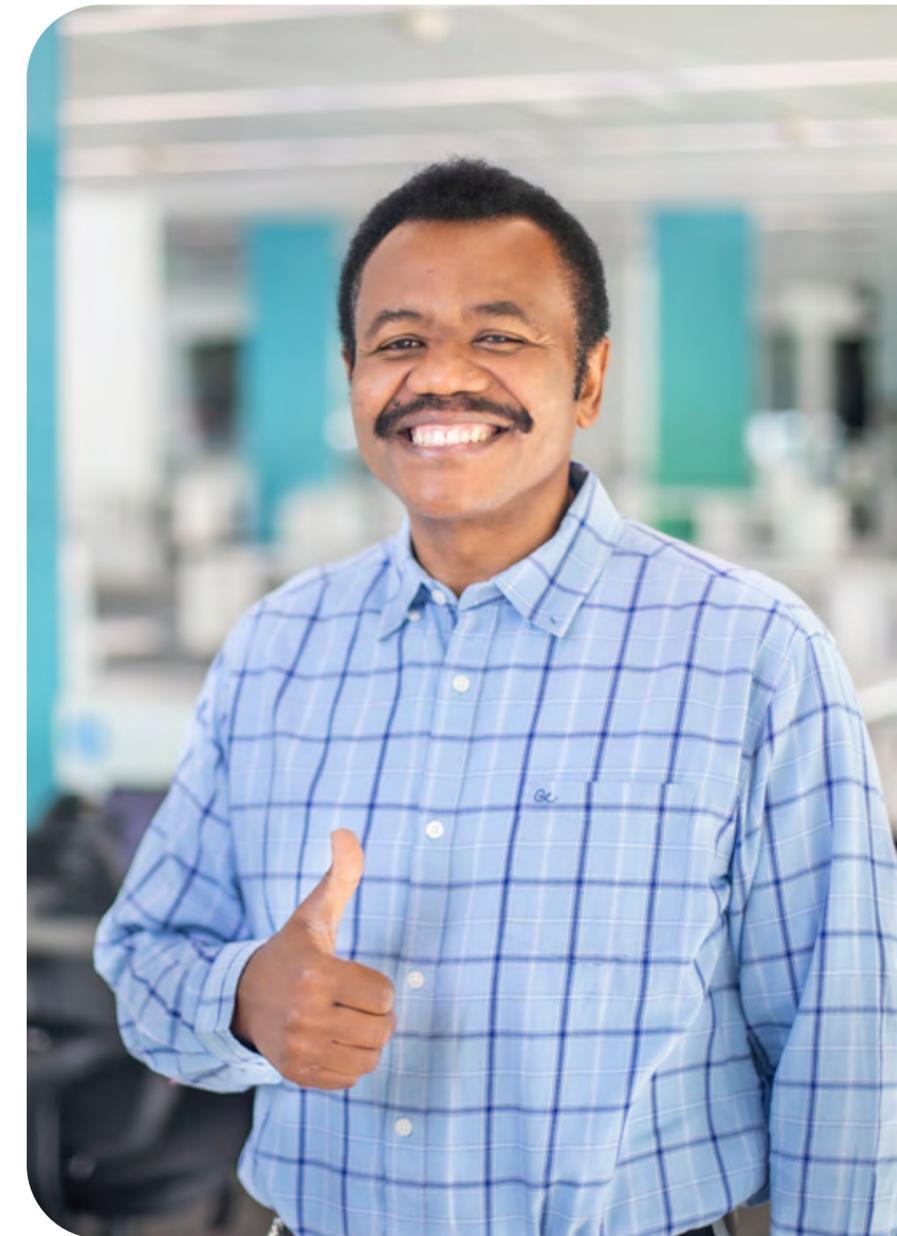
A nivel de la supervisión, contamos con un comité de Contratación Operativo y otro Ejecutivo, que nos permiten hacer seguimiento a todas las acciones que se realizan en relación con las prácticas de abastecimiento de la empresa.

Para asegurarlo, las principales normas, procedimientos e instancias que regulan los procesos de nuestro modelo de abastecimiento son:

- 01 **Manual de contratación**
- 02 **Manual de Inventoría**
- 03 **Instructivo de evaluación de desempeño de proveedores-contratistas**
- 04 **Política de Control Interno y Prevención del Fraude y la Corrupción, entre otros lineamientos**

Medimos la gestión de abastecimiento mediante los siguientes indicadores:

-  **Ahorro**
-  **Tiempo de atención de solicitudes de pedido**
-  **Cumplimientos de los acuerdos de nivel de servicio**
-  **Quiebre de stock**



4.5.1 Criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la selección de proveedores

[GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3] [GRI 308-1]

Hemos incluido criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo en la selección de nuestros proveedores y contratistas. Detallamos

los principales procesos del registro de proveedores que incluyen la evaluación de los criterios mencionados:



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
Interventoría	Contrato que incluye cláusulas con criterios ambientales, laborales de derechos humanos y cláusulas para evitar el trabajo infantil	Área legal
	Acreditación en salud, seguridad en el trabajo y ambiente	Área de Salud y Seguridad en el trabajo y Gestión ambiental de Cálidda
	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, gestión ambiental, relaciones comunitarias y calidad	Interventor

REGISTRO DE PROVEEDORES



Medición del desempeño de aspectos sostenibles

Promovemos las mejores prácticas en materia de sostenibilidad entre nuestros proveedores, con el objetivo de impulsar su desarrollo y competitividad. En línea con este objetivo, en el 2021 impulsamos un proyecto destinado a conocer el nivel de desempeño y madurez de los proveedores en temas de sostenibilidad.

¿Cómo lo gestionamos?

Desarrollamos un módulo conformado por 4 dimensiones de análisis (económico, ambiental, social y gobierno y estrategia), que tiene como objetivo la identificación de brechas y el establecimiento de planes de desarrollo. Cada una de las dimensiones integra un número de preguntas que recolecta información de diferentes prácticas, así como cifras indicativas para el caso de las dimensiones de análisis ambiental y social.

4.5.2. Relacionamiento con proveedores



En el año 2021, realizamos nuestra V Reunión con Proveedores, un espacio de diálogo para estrechar lazos con empresas que suman al desarrollo del país.

En este evento presentamos el Plan Anual de Compras y reconocimos a los proveedores que destacaron por su excelencia en el servicio, calidad, desempeño en salud y seguridad en el trabajo y sostenibilidad. Aprovechamos también el espacio para reforzar nuestros lineamientos de ética y transparencia.

Durante la reunión anual de cumplimiento de objetivos, se reconoció a la contratista GYA Construcciones por su alto índice de cumplimiento de lineamientos ambientales y desempeño. Nos enorgullece que nuestro contratista haya alcanzado el 95% en el cumplimiento anual de los procesos de la Guía de Relaciones Comunitarias.

“Queremos reconocer que todos nuestros logros en sostenibilidad han venido de la mano con el apoyo y compromiso de Cálidda, al brindar a sus proveedores el feedback y revisiones frecuentes de nuestras operaciones, además de recomendaciones de mejora”.

Cesar Pachón

Director de Producción en GYA Construcciones



Cesar es director de Producción de la empresa GYA Construcciones, proveedor de Cálidda, quien ha participado activamente en mejorar la gestión de la sostenibilidad en su compañía. Para lograrlo, un factor clave fue la creación del área de Salud Ocupacional y Medio Ambiente, la cual ha logrado implementar diversos proyectos de alto valor para la sostenibilidad y alineados a los compromisos de Cálidda con el abastecimiento responsable.

GYA está comprometido con mejorar sus prácticas ambientales, lo que se materializó en la implementación de un sistema de gestión de desechos por clasificación de colores, así como la reposición de árboles en zonas verdes impactadas. De la misma forma, GYA ha demostrado compromiso con la sociedad difundiendo permanentemente los impactos en la comunidad. En la gestión de salud y seguridad, al haber empezado a operar postpandemia, GYA implementó rápidamente las medidas de bioseguridad necesarias para operar cumpliendo la normativa, permitiéndole mantener un puntaje de 100% en la evaluación de desempeño de Cálidda. También han implementado una base de datos con la información médica de los colaboradores frente a cualquier eventualidad en su salud.

Por esto, en el año 2021, GYA Construcciones alcanzó un nivel muy alto de cumplimiento de los lineamientos sociales y ambientales por lo que recibió el reconocimiento de Cálidda en el marco de la V Reunión con Proveedores.

4.5.3. Programa de capacitación en prevención de la corrupción de empresas para empresas

[GRI 205-2]

Con el objetivo de reforzar el comportamiento ético en nuestra cadena de valor, se llevó a cabo una capacitación en prevención de la corrupción para nuestros contratistas. La capacitación fue impartida por Alliance for Integrity, en el marco del Proyecto de USAID Inversión Pública Transparente y el Programa de Gobernanza de la Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ).

En el marco de esta iniciativa se invitó a nuestras cinco contratistas integrales a participar del Programa "De Empresas para Empresas" (DEPE). A través de este programa se les capacitó en herramientas prácticas y conocimientos sobre modelos de cumplimiento anticorrupción para hacer negocios con integridad.

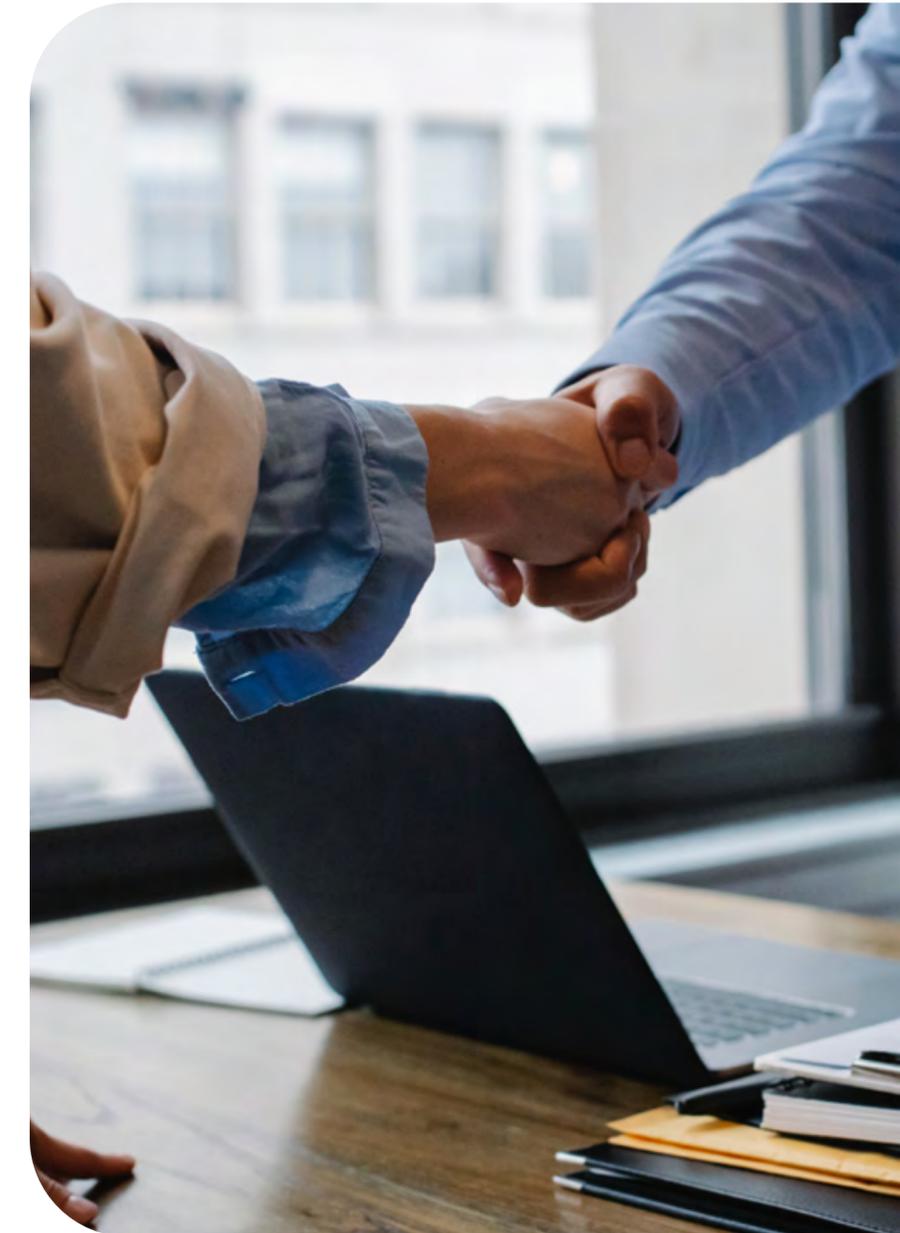
Dos empresas contratistas completaron el programa. A raíz de ello, Alliance for Integrity inició la Fase de Implementación de Medidas de Integridad del Programa DEPE, donde desarrollan de manera práctica su matriz y análisis de riesgos.

Logros 2021

- Logramos suministrar los materiales que requiere nuestra operación de forma continua y sin quiebre de stock.
- Ejecutamos el 90% del Plan Anual de Compras y Contrataciones 2021 planeado en USD 112 millones.
- Actualizamos nuestra metodología para incluir un factor de sostenibilidad desde el proceso de selección de proveedores. Así aseguramos que los aspectos sociales, ambientales y de salud y seguridad en el trabajo, se apliquen desde el proceso competitivo cerrado para evaluar las ofertas.
- Implementamos el Comité Evaluador de los Procesos Competitivos, comité independiente y autónomo que garantiza la objetividad y transparencia en la evaluación de los procesos.

Retos 2022

- Seguir manteniendo el suministro de materiales de forma oportuna durante el año 2022, en el contexto de la crisis logística que se extenderá durante ese periodo.
- La implementación del nuevo Manual de Contratación y Control de Ejecución.
- La implementación del software de planificación de recursos empresariales S4HANA y ARIBA en SAP, con el objetivo de optimizar los procesos de abastecimiento.





5

Anexos

5. Anexos

5.1. Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

[GRI 102-43]

En Cálidda nos esforzamos por mantener y fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés, poniendo en marcha diversos planes de acción que priorizan nuevas formas de comunicarnos. Ello nos permite establecer sus 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:

Tabla 2: Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Temas de interés	Mecanismos de relacionamiento	Periodicidad
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores y contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y productividad • Seguridad y salud en el trabajo • Ética y cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de sensibilización y reuniones periódicas de seguimiento sobre lineamientos sociales y ambientales • Evaluación de proveedores • Reporte de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente • Anual
<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud en el trabajo • Ética y cumplimiento • Gestión del talento • Eficiencia y productividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de comunicación presencial • Medios de comunicación internos • Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente
<ul style="list-style-type: none"> • Otras empresas y gremios 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento de la industria • Cambio climático • Adaptación a las dinámicas del mercado • Agenda regulatoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo conjunto • Página web • Reporte de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y cumplimiento • Adaptación a las dinámicas del mercado • Eficiencia y productividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría y acompañamiento • Líneas de servicio al cliente • Reporte de sostenibilidad • Encuestas de satisfacción y seguimiento de indicadores • Centros de atención al cliente • Líneas de servicio al cliente • Chatbot y WhatsApp • Canales virtuales y de autoatención • Reporte de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente • Anual

Grupo de interés	Temas de interés	Mecanismos de relacionamiento	Periodicidad
<ul style="list-style-type: none"> Medios y especialistas 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y cumplimiento Cambio climático Posicionamiento de la industria Relacionamiento con comunidades Eficiencia y productividad 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación permanente Llamadas telefónicas Comunicados de prensa y otros recursos Correo Página web Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente
<ul style="list-style-type: none"> Comunidad de Lima y Callao 	<ul style="list-style-type: none"> Acciones de relacionamiento con comunidades Gestión ambiental Derechos humanos Cambio climático Acciones sociales Voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de relacionamiento comunitario Reporte de sostenibilidad Medios digitales Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente
<ul style="list-style-type: none"> Estado 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y cumplimiento Agenda regulatoria Acciones de relacionamiento comunitario Gestión ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Página web Reporte de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente Anual
<ul style="list-style-type: none"> Accionistas e inversionistas 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia y productividad Ética y cumplimiento Cambio climático Gestión ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones personales Junta general de accionistas Reporte de sostenibilidad Memoria anual Página web Comunicación directa a través del correo electrónico, línea directa, entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente Anual
<ul style="list-style-type: none"> Competidores 	<ul style="list-style-type: none"> Posicionamiento de la industria Agenda regulatoria 	<ul style="list-style-type: none"> Página web Mesas de trabajo conjunto Reporte de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Permanente Anual

5.2. Métricas ambientales

5.2.1. Consumo energético dentro de la organización [GRI 302-1]

Tabla 3:

Tipo de combustible de fuente no renovable	Consumo de combustible de fuente no renovable por tipo				Unidad (en julios o múltiplos)
	2018	2019	2020	2021	
Consumo ACPM	729.60	1,325.39	834.09	1,097.71	GJ
Consumo de gasolina	2,703.34	2,293.77	1,530.08	1,496.18	GJ
Consumo de Gas Natural	196,474.04	256,997.15	191,486.04	242,379.83	GJ
El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización	199,906.98	260,616.31	193,850.21	244,973.72	GJ

5.2.2. Consumo de agua [GRI 303-1] [GRI 303-5]

Tabla 4:

	2019	2020	2021
Consumo de agua (mega litros)	6.850	3.504	1.447

5.2.3. Emisiones directas de GEI (alcance 1) [GRI 305-1]

Tabla 5:

	2019	2020	2021
El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	16,289.89	14,046.91	18,455.77

5.2.4. Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) [GRI 305-2]

Tabla 6:

	2019	2020	2021
El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	536.60	469.74	494.38

5.2.5. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) [GRI 305-3]

Tabla 7:

	2019	2020	2021
El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	1,289.44	178.73	105.11



5.2.6. Operaciones dentro de áreas protegidas (o junto a ellas) o zonas de gran valor para la biodiversidad [GRI 304-1]

Tabla 8:

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.

5.2.7. Residuos generados [GRI 306-3]

Tabla 9:

	Valor (toneladas métricas)			
	2018	2019	2020	2021
Peso de los residuos generados por la empresa	80.47	79.34	39.63	295.51
Peso de los residuos generados en los proyectos	117,455.44	340,410.52	346,165.84	1,467,735.81
Peso total de los residuos generados en toneladas métricas	117,535.91	340,489.86	346,205.48	1,468,031.32



5.3. Métricas sociales

5.3.1. Número de empleados por contrato laboral (permanente y temporal) por sexo

[GRI 102-7] [GRI 102-

Tabla 10:

Indicadores laborales generales	2021	2020	2019	2018
Mujeres	107	107	98	109
Hombres	297	289	279	298
Número total de empleados	404	396	377	407
Porcentaje de mujeres	26.49%	27.02%	25.99%	26.78%
Porcentaje de hombres	73.51%	72.98%	74.01%	73.22%

Empleados por tipo de contrato	2021	2020	2019	2018
Número de empleados a término indefinido (mujeres)	98	99	75	89
Número de empleados a término indefinido (hombres)	279	277	238	268
Número de empleados a término fijo (mujeres)	9	8	23	20
Número de empleados a término fijo (hombres)	18	12	41	30

Empleados en la organización por categoría laboral	2021	2020	2019	2018
Alta gerencia (mujeres)	3	3	3	2
Alta gerencia (hombres)	7	7	5	7
Alta gerencia (total)	10	10	8	9
Gerencia media (mujeres)	11	11	10	11
Gerencia media (hombres)	20	21	20	18
Gerencia media (total)	31	32	30	29
Asesor (mujeres)	14	14	16	17
Asesor (hombres)	43	43	40	44
Asesor (total)	57	57	56	61
Profesional (mujeres)	67	67	53	37
Profesional (hombres)	217	206	192	121
Profesional (total)	284	273	245	158
Soporte/apoyo (mujeres)	12	12	16	42
Soporte/apoyo (hombres)	10	12	22	108
Soporte/apoyo (total)	22	24	38	150
Total	404	396	377	407

Empleados en la organización por categoría laboral	2021	2020	2019	2018
Porcentaje alta gerencia (mujeres)	0.7%	0.8%	0.8%	0.5%
Porcentaje alta gerencia (hombres)	1.7%	1.8%	1.3%	1.7%
Porcentaje alta gerencia (total)	2.5%	2.5%	2.0%	2.2%
Porcentaje gerencia media (mujeres)	2.7%	2.8%	2.7%	2.7%
Porcentaje gerencia media (hombres)	5.0%	5.3%	5.3%	4.4%
Porcentaje gerencia media (total)	7.7%	8.1%	8.0%	7.1%
Porcentaje asesor (mujeres)	3.5%	3.5%	4.2%	4.2%
Porcentaje asesor (hombres)	10.6%	10.9%	10.6%	10.8%
Porcentaje asesor (total)	14.1%	14.4%	14.9%	15.0%
Porcentaje profesional (mujeres)	16.6%	16.9%	14.1%	9.1%
Porcentaje profesional (hombres)	53.7%	52.0%	50.9%	29.7%
Porcentaje profesional (total)	70.3%	68.9%	65.0%	38.8%
Porcentaje soporte/apoyo (mujeres)	3.0%	3.0%	4.2%	10.3%
Porcentaje soporte/apoyo (hombres)	2.5%	3.0%	5.8%	26.5%
Porcentaje soporte/apoyo (total)	5.4%	6.1%	10.1%	36.9%
Total	100%	100%	100%	100%

Empleados en la organización por edad	2021	2020	2019	2018
Menores de 30 años (mujeres)	23	28	25	23
Menores de 30 años (hombres)	39	42	45	39
Menores de 30 años (total)	62	70	70	62
Entre 31 y 40 años (mujeres)	49	48	42	49
Entre 31 y 40 años (hombres)	149	144	140	153
Entre 31 y 40 años (total)	198	192	182	202
Entre 41 y 50 años (mujeres)	31	27	26	32
Entre 41 y 50 años (hombres)	90	84	77	80
Entre 41 y 50 años (total)	121	111	103	112
Entre 51 y 60 años (mujeres)	4	4	4	4
Entre 51 y 60 años (hombres)	18	17	14	23
Entre 51 y 60 años (total)	22	21	18	27
Mayores de 61 años (mujeres)	0	0	1	1
Mayores de 61 años (hombres)	1	2	3	3
Mayores de 61 años (total)	1	2	4	4
Total	404	396	377	407

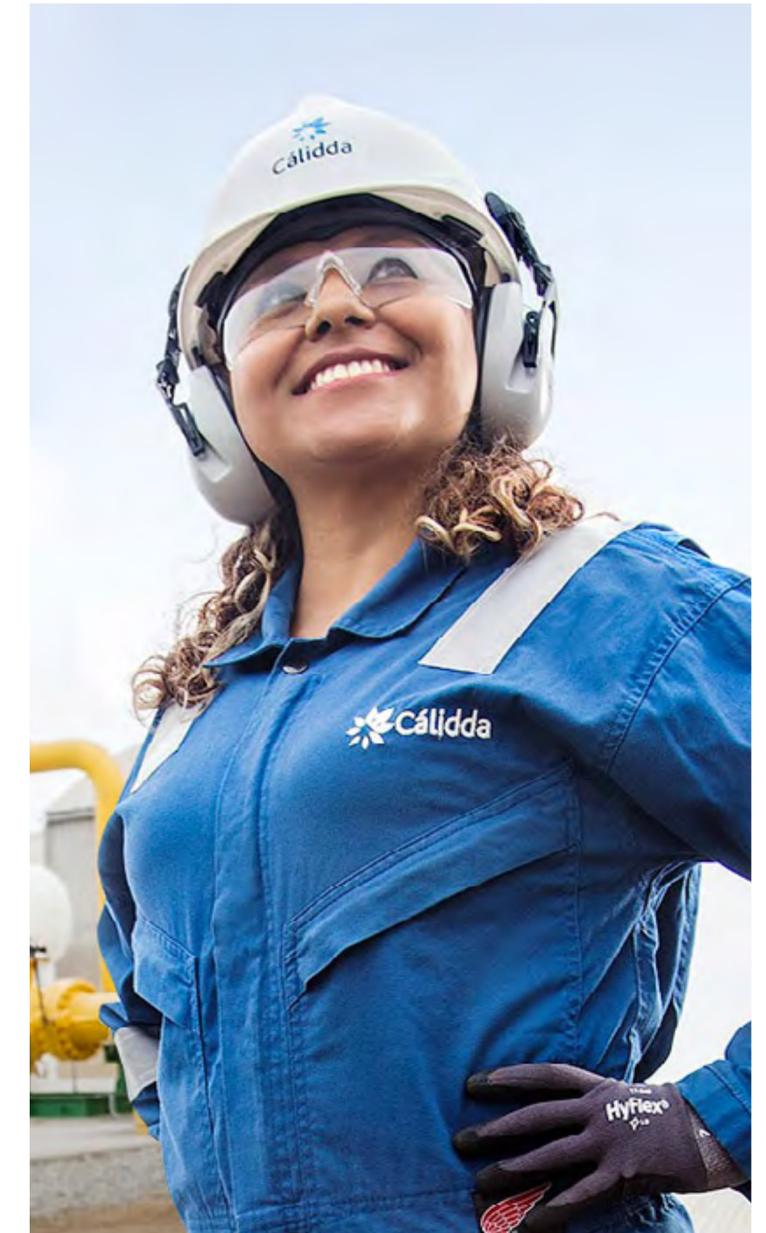
Empleados en la organización por edad	2021	2020	2019	2018
Porcentaje menores de 30 años (mujeres)	5.7%	7.1%	6.6%	5.7%
Porcentaje menores de 30 años (hombres)	9.7%	10.6%	11.9%	9.6%
Porcentaje menores de 30 años (total)	15.3%	17.7%	18.6%	15.2%
Porcentaje entre 31 y 40 años (mujeres)	12.1%	12.1%	11.1%	12.0%
Porcentaje entre 31 y 40 años (hombres)	36.9%	36.4%	37.1%	37.6%
Porcentaje entre 31 y 40 años (total)	49.0%	48.5%	48.3%	49.6%
Porcentaje entre 41 y 50 años (mujeres)	7.7%	6.8%	6.9%	7.9%
Porcentaje entre 41 y 50 años (hombres)	22.3%	21.2%	20.4%	19.7%
Porcentaje entre 41 y 50 años (total)	30.0%	28.0%	27.3%	27.5%
Porcentaje entre 51 y 60 años (mujeres)	1.0%	1.0%	1.1%	1.0%
Porcentaje entre 51 y 60 años (hombres)	4.5%	4.3%	3.7%	5.7%
Porcentaje entre 51 y 60 años (total)	5.4%	5.3%	4.8%	6.6%
Porcentaje mayores de 61 años (mujeres)	0.0%	0.0%	0.3%	0.2%
Porcentaje mayores de 61 años (hombres)	0.2%	0.5%	0.8%	0.7%
Porcentaje mayores de 61 años (total)	0.2%	0.5%	1.1%	1.0%
Total	100%	100%	100%	100%



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

Tabla 11:

Implementación del Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo	
¿Cuáles son los requerimientos legales a los que se da cumplimiento por medio de la implementación del Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo • Ley N° 26790: Ley de Modernización de Seguridad Social en Salud • Ley N° 26842: Ley General de Salud • Ley N° 28551: Ley que establece la obligación de elaborar y presentar planes de contingencia • Decreto Supremo N° 043-2007-EM: Reglamento de Seguridad para las Actividades de Hidrocarburos.
¿Qué directrices o estándares se han tomado en consideración para poner en marcha el Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución Suprema N° 021-83-TR: Normas Básicas de Seguridad e Higiene en Obras de Edificación • Decreto Supremo 039-93-PCM: Reglamento de Prevención y Control de Cáncer Profesional • Decreto Supremo N° 039-1993-PCM: Reglamento de Prevención y Control del Cáncer Profesional • Resolución Suprema N° 014-93-TR: Adoptan medidas para evaluación y diagnóstico de la Neumoconiosis los lineamientos de la Clasificación Radiográfica Internacional de la OIT • NTP-INDECOPI N° 399.013: Colores de Identificación de gases industriales contenidos en envases a presión, tales como Cilindros, balones, botellas y tanques" • Ley N° 27181: Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre • Ley N° 27240: Ley que otorga permiso por Lactancia Materna Ley 27240 • Norma OSHAS 29 CFR 1926 • OSHA Standards • Norma ISO 45001
Describa el alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.	<p>El alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo aplica en todos los procesos de Cálidda que se ejecutan en las oficinas administrativas (sede principal San Borja y centros de servicio al cliente), centros operativos del Sistema de Distribución de Gas Natural (cámara de válvulas, city gates y estaciones), nuevos proyectos y a los servicios ejecutados por las contratistas y proveedores como la construcción de redes, mantenimiento, servicios generales, etc.</p>



5.3.3. Cobertura del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo [GRI 403-3]

Tabla 12:

	Número (solo del año 2021)	Porcentaje sobre el total de empleados y trabajadores que no son empleados
i. Empleados y trabajadores que no sean empleados que estén cubiertos por dicho sistema.	9,883.00	100
ii. Empleados y trabajadores que no sean empleados que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna.	9,883.00	100
iii. Empleados y trabajadores que no sean empleados que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.	9,883.00	100

5.3.4. Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

Tabla 13:

Programa	Recursos invertidos USD
Comedores Cálidda	32,032.29
Programa de biodiversidad	29,755.56
Energía Solidaria	11,517.55

5.3.5. Media de horas de formación al año por empleado [GRI 102-7] [GRI 102-8] [GRI 404-1]

Tabla 14:

Categoría laboral	Horas totales de formación en 2021 - Hombres	Horas totales de formación en 2021 - Mujeres	Media de horas de formación en 2021 - Hombres	Media de horas de formación en 2021 - Mujeres
Alta gerencia	100	58	14.29	19.33
Gerencia media	578	269	28.90	24.45
Asesor	304	1,252	28.45	23.38
Profesional	4,560	1,418	21.01	20.55
Soporte/apoyo	324	460	15.43	18.40

5.3.6. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional [GRI 102-7] [GRI 102-8] [GRI 404-3]

Tabla 15:

Categoría laboral	Número total de empleados (Hombres)	Número total de empleados (Mujeres)	Porcentaje del total de empleados (Hombres)	Porcentaje del total de empleados (Mujeres)
Alta gerencia	7	3	100%	100%
Gerencia media	20	11	100%	100%
Asesor	42	14	98%	100%
Profesional	212	64	98%	96%
Soporte/apoyo	10	12	100%	100%

5.3.7. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal [GRI 102-7] [GRI 102-8]

a) Número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, género y región.

Tabla 16:

Rango de edad	Número total de nuevas contrataciones en 2021 - Hombres	Número total de nuevas contrataciones en 2021 - Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones en 2021 - Hombres	Tasa de nuevas contrataciones en 2021 - Mujeres
Menores de 30 años	10	7	2.5%	1.7%
Entre 30 y 50 años	11	2	2.7%	0.5%
Mayores de 50 años	0	0	0.0%	0.0%

b) Número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región

Tabla 17:

Rango de edad	Número de retiros en 2021 - Hombres	Número de retiros en 2021 - Mujeres	Tasa de rotación en 2021 - Hombres	Tasa de rotación en 2021 - Mujeres
Menores de 30 años	2	5	0.5%	1.2%
Entre 30 y 50 años	8	3	2.0%	0.7%
Mayores de 50 años	2	0	0.5%	0.0%

5.3.8. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales [GRI 102-9]

Tabla 18:

	2018	2019	2020	2021
Número total de nuevos proveedores	176	211	124	141
Número de nuevos proveedores que han sido evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.	176	211	124	141
a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.	100%	100%	100%	100%

5.3.9. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales [GRI 102-9] [GRI 414-1]

Tabla 19:

	2018	2019	2020	2021
Número total de nuevos proveedores	176	211	124	141
Número de nuevos proveedores que han sido evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.	176	211	124	141
a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.	100%	100%	100%	100%

5.4. Métricas económicas

5.4.1. Estado de situación financiera

[GRI 102-7]

- Activo: El 2021 se cerró con un nivel de activos de US\$ 1'303,718.
- Pasivo: El 2021 se cerró con un nivel de pasivos de US\$ 943,625
- Patrimonio: Durante ese mismo año, ascendió a US\$ 360,092

Tabla 20:

Activos	2020	2021	Pasivos y patrimonio	2020	2021
Activos corrientes	169,893	276,309	Pasivos corrientes	157,902	181,219
Activos no corrientes	913,145	1,027,884	Pasivos no corrientes	589,833	764,535
			Patrimonio	335,303	358,439
Activos totales	1,083,038	1,304,193	Pasivos totales y patrimonio	1,083,038	1,304,193

5.4.2. Valor económico directo generado y distribuido

[GRI 201-1]

Tabla 21:

	2019	2020	2021
Valor generado (A) Ingresos operacionales	717,861	570,979	743,786
Valor distribuido (B)	694,654	575,474	714,342
Costos operacionales	523,708	399,061	529,226
Costos y gastos de personal	54,378	49,965	52,472
Impuestos y tributos	35,898	29,010	42,958
Costos financieros netos	20,875	23,045	23,236
Dividendos a accionistas	59,795	74,393	66,450
Valor retenido (A-B)	23,207	-4,495	29,444

5.4.3. Capacidad de distribución

Tabla 22:

	2018	2019	2020	2021
Capacidad de distribución (millones de pies cúbicos diarios)	420	420	420	420
Gas Natural vendido (millones de pies cúbicos)	779	784	707	767

5.4.4. Resultados económicos

[GRI 102-7] [GRI 201-1]

Tabla 23:

Valor económico (en millones de dólares americanos)	2019	2020	2021
Generado (ventas netas)	717.86	571.1	746.8
Retenido	22.86	4.9	39.7
Distribuido	695.00	566.1	707.0

5.4.5. Proporción de gasto en proveedores locales

[GRI 204-1]

Tabla 24:

Información requerida	Moneda extranjera	2018	2019	2020	2021
Monto total del gasto en compras de productos y servicios en el período de reporte	USD	119,859,250	78,000,000	536,816,6044	116,912,493
Monto del gasto en compras locales de productos y servicios	USD	103,549,915	75,005,988	524,542,156	110,895,777
a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación		86%	96%	98%	95%

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 [GRI 102-55]

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
FUNDAMENTOS			
GRI 101: Fundamentos, 2016	-	-	-
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos generales, 2016	Perfil de la organización		
	102-1 Nombre de la organización	8	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	8, 119	-
	102-3 Ubicación de la sede	Centro Comercial La Rambla – Torre 2 Calle Morelli 150, San Borja, Lima, Perú	-
	102-4 Ubicación de las operaciones	9	-

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-5 Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima	-
	102-6 Mercados servidos	9	-
	102-7 Tamaño de la organización	52, 135, 136	-
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	52, 131	-
	102-9 Cadena de Suministro	121, 136	-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	121	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	35	-
	102-12 Iniciativas externas	96	-
	102-13 Afiliación a asociaciones	96	-

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Prácticas para la elaboración de informes			
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 4	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2	
	102-55 Índice de contenidos GRI	139	
	102-56 Verificación externa	No hemos sometido el documento a verificación externa	
Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	107	
	102-17 Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	107, 108	
Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	98	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Participación de los grupos de interés			
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-40 Lista de grupos de interés	18	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	65	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	15, 18	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	127	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	16	
Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	28, 98	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	2, 16, 17	
	102-47 Lista de temas materiales	16, 17	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Número de página y respuestas directas	OMISIÓN
GRI 102: Contenidos generales, 2016	102-48 Reexpresión de la información	Ninguna	
	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	2	
	102-51 Fecha del último informe	2	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	2	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Número de página y respuestas directas	OMISIÓN
Temas materiales			
Desempeño económico			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	98	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98	
GRI 201: Desempeño económico, 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	28, 98, 137, 138	
Impactos económicos indirectos			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	98	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98	
GRI 203: Impactos económicos indirectos, 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	81	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	122, 125	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	122, 125	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	125	
Energía			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	129	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Agua			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37-39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-39	
GRI 303: Agua y efluentes, 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	129	
	GRI 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	
	GRI 303-5 Consumo de agua	129	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Biodiversidad			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	42-46	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42-46	
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	130	
Emisiones			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32-36	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32-36	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	129	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	129	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	129	
Residuos			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39-40	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-40	
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	39-40	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	39-40	
	306-3 Residuos generados	130	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Cumplimiento Ambiental			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	40 Durante el año 2021 no se presentaron multas ni sanciones significativas	
Evaluación Ambiental de Proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	121-123	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	121-123	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	121-124	
Empleo			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58-62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58-62	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	136	
Salud y Seguridad en el trabajo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66-68	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66-68	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo, 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	66, 134	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	66-67	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	66, 67, 68	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	66, 134	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	66	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	66	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	66	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Gestión y desarrollo humano			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63-64	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-64	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	135	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	63-64	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	135	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Comunidades locales			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	75-77	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75-77	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	75-80	
Evaluación Social de los Proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	123, 124	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	123, 124	
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	136	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Cumplimiento Socioeconómico			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	110, 111	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	110, 111	
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	108, 110, 111	
Calidad del servicio y atención a los clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	114-118	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	114-118	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Satisfacción de los clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	114-118	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	114-118	
Ampliación de la red			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26-28	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26-28	
Negocios no regulados e innovación			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	118	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Soluciones innovadoras para clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	119 y 120	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	119 y 120	
Participación en la agenda regulatoria			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	110	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	110	
Beneficios del Gas Natural			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	4-6	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4-6	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4-6	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Prevención de incidentes y fugas de Gas Natural			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	35, 36	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35, 36	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 36	
Premios y reconocimientos			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	23	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	23, 24, 68	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23, 24, 68	

Estándar GRI	Contenido	Número de página y respuestas directas	Omisión
Innovación			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	119 y 120	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	119 y 120	
Clima laboral			
GRI 103: Enfoque de gestión, 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15-17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	56, 57	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 57	

Diseño y diagramación
xspertia.com



2021
REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

calidda.com.pe