

INFORME  
DE GESTIÓN  
SOSTENIBLE

2020



Contugas  
Grupo Energía Bogotá



# INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2020

## CONTACTO

### Empresa

Contugas S.A.C. (102-1)

### Ubicación de la sede central (102-3)

Jr. Doménico Morelli 150  
San Borja - Lima 41 - Perú

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

Mauricio Restrepo Ospina  
sostenibilidad@contugas.com.pe

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





# Índice

1



Mensaje a los accionistas y nuestros grupos de interés

2



Nuestros resultados 2020

3



Somos Contugas

4



Integridad y transparencia en el negocio

5



Nuestra huella de sostenibilidad

6



Cuidamos el medio ambiente

7



Excelencia en nuestro servicio

8



Salud y seguridad en el trabajo

9



Mejora integral y excelencia de nuestros colaboradores

10



Nuestra cadena de abastecimiento responsable

11



Comprometidos en el desarrollo de nuestras comunidades

12



Acerca de este informe

13



Índice de contenidos GRI



1



# Presentación





## Carta a los accionistas y grupos de interés (102-14)

El año 2020 significó para Contugas un año de adaptación en todos los niveles. La presencia del Covid-19 nos obligó a redirigir nuestra gestión asegurando la continuidad del servicio sin dejar de lado el cuidado por la salud e integridad de todos nuestros grupos de interés.

Pusimos de manifiesto nuestra responsabilidad con nuestros colaboradores haciendo gala de nuestro valor **Primero La Vida**, donde afianzamos nuestro compromiso genuino con la seguridad de nuestros trabajadores. Fue así como priorizamos el trabajo remoto en más de un 90% de nuestro personal, mientras los demás colaboradores cumplían con los protocolos de bioseguridad y con todas las medidas para mitigar la propagación de la pandemia.

Nuestro foco se mantuvo en superar el distanciamiento para estar siempre conectados con nuestros equipos de trabajo gracias a la tecnología y a nuestra cultura organizacional, donde todos estuvimos comprometidos para superar las dificultades que nos trajo la pandemia.

Esta estrategia, acompañada de las medidas de bioseguridad, dio cuenta que de tan solo 17 casos positivos con COVID19 durante el año de los cuales todos ellos se recuperaron satisfactoriamente.

Asimismo, continuamos sin registrar accidentes incapacitantes y seguimos aplicando nuestro enfoque "Visión Zero" de la AISS (Asociación Internacional de Seguridad Social), el cual pone el foco de nuestro cuidado en tres dimensiones: seguridad, salud y bienestar en todos los niveles de trabajo.

Durante la pandemia también hicimos el esfuerzo de llegar a la comunidad generando un valor positivo en la sociedad. Ante la emergencia sanitaria se desarrolló una estrategia de intervención para la prevención de contagios durante el trabajo con autoridades locales, entes de apoyo, contratistas, entidades reguladoras, entre otros grupos; a través del uso de las herramientas remotas, permitiéndonos cumplir con nuestras obligaciones socioambientales.

Estuvimos al lado de la comunidad, a través del voluntariado solidario entregando 500 kits de



**Nos llena de orgullo y felicidad saber que ya son 12 años de objetivos cumplidos y dificultades superadas**



limpieza y seguridad a familias en estado de vulnerabilidad. El voluntariado digital también se hizo presente llevando charlas virtuales en el uso de herramientas digitales a alumnas y profesores de la región Ica.

Prestamos el servicio público sin interrupciones. Más de 60 mil familias disfrutaron del gas natural en sus hogares en medio de la emergencia. Para evitar aglomeraciones y mayores contagios en nuestros clientes y la comunidad implementamos la facturación digital al 100% de clientes industriales, y para los residenciales creamos e implementamos herramientas digitales para pagos, consultas y reclamos.

Entre los logros del 2020 tuvimos la recertificación en la ISO 9001, lo que reflejó nuestro compromiso con la calidad y satisfacción del cliente. También recibimos el reconocimiento del Ministerio del Ambiente por iniciar nuestra medición de la huella de carbono, comenzando nuestro camino hacia una contribución mayor a la mitigación del cambio climático.

De la mano del Grupo Energía Bogotá (GEB), del cual formamos parte, continuamos con el proceso de transformación digital en toda la empresa. Es así como se dispusieron de equipos de cómputo y herramientas ofimáticas idóneas para todo trabajador virtual; se capacitó al personal en su uso y se migró la administración segura de la

información a plataformas en nube y proyectos de transformación digital.

De esta manera, presentamos por 8vo año consecutivo nuestro Informe de Gestión Sostenible, elaborado en base a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), además de seguir los lineamientos de nuestra Política Corporativa de Sostenibilidad, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y los compromisos del Pacto Mundial, en el que participamos desde el 2010.

Agradecemos a los colaboradores, quienes, en su mayoría, vienen compartiendo el espacio del hogar para realizar las labores diarias, y a sus familias por apoyarlos en estas tareas. Así como a aquellos que realizan trabajo de campo en esta difícil situación presentada por la pandemia, con el fin de garantizar la continuidad de nuestras operaciones y de seguir llevando gas natural a la región Ica.

Continuaremos trabajando para convertir los retos presentados por el Covid-19 en oportunidades, y para llevar resultados positivos a nuestros colaboradores, clientes, accionistas, comunidad y demás grupos de interés.

Los invitamos a leer el Informe de Gestión Sostenible 2020 donde podrán encontrar nuestros principales resultados en nuestra gestión económica, social, ambiental y de gobernanza.




**Mauricio Restrepo Ospina**  
Subgerente de Relaciones  
Institucionales y Sostenibilidad



2



# Nuestros Resultados 2020





01



02



03



04



05



06



07



08



09



10



11



12



13



# Nuestros resultados 2020



**Cero accidentes**  
incapacitantes  
durante el 2020



**Reducción** del  
consumo de energía  
en un **17%**



Aprobación de la  
actualización del  
Estudio de **Impacto  
Ambiental**



Facturación  
digital al **100%**  
para clientes  
industriales



**62,609**  
clientes en la  
región Ica



**100%**  
cumplimiento plan  
de mantenimiento



**100%** atención  
observaciones  
sociales



Reconocimiento del  
**MINAM** por la medición  
de nuestra **huella de  
carbono**



Continuidad de  
las operaciones y  
de la prestación  
del servicio al  
**100%**



**Reducción**  
de gases de efecto  
invernadero en  
**12.49%**



Recertificación  
**ISO 9001**



Cumplimiento del  
**100%** de obligaciones  
socioambientales sin  
imposición de multas y  
sanciones



3



# Quiénes Somos





## 3. Somos **Contugas**

(102-1)

Contugas es una empresa perteneciente al Grupo Energía Bogotá (GEB), empresa multilatina dedicada a la prestación de servicios en el rubro de energía eléctrica y gas natural. En la actualidad, las operaciones del GEB en Colombia, Perú, Guatemala y Brasil la posiciona como un referente del rubro en América Latina.

### 3.1. Somos parte del GEB

(102-4) (102-7)

El Grupo Energía Bogotá es una empresa multilatina fundada en 1896, por los hermanos Samper Brush. Desde sus inicios, ha logrado consolidarse como una de las empresas más importantes en generación y distribución de energía eléctrica en Colombia. Años después, inició su expansión para ingresar a nuevos países e incluir en su negocio el transporte y la distribución de gas natural. Para el GEB, la estrategia de crecimiento se basa en dos pilares: un Gobierno Corporativo sólido y transparente, y una Política de Sostenibilidad que permita llevar progreso y bienestar a las comunidades donde opera.

Actualmente, el GEB tiene presencia en Colombia, Perú, Brasil y Guatemala a través de empresas propias o mediante participación en grandes compañías.





Generación de energía

Transmisión de energía

Distribución de energía

Comercialización de energía



## ESTAMOS EN TODA LA CADENA ENERGÉTICA

### GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

- Colombia**
  - 20% del mercado con Emgesa\*
- Perú**
  - 38 megavatios de capacidad instalada con Perú Power

### TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

- Colombia**
  - Participación del 21,20% de los ingresos del Sistema de Transmisión Nacional (STN) con Transmisión
- Perú**
  - Líderes del mercado con ISA REP\* e ISA Transmantaró\*
- Brasil**
  - 1,63% de participación en la red del Sistema de Transmisión Nacional (STN) con Argo\* y Gebbras

### DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

- Colombia**
  - 20,50% de participación con Codensa\* y Emsa
- Perú**
  - 3,22% de participación del mercado con Electro Dunas

### TRANSPORTE DE GAS NATURAL

- Colombia**
  - Líder en transporte de gas natural con el 54% del mercado de TGI

### DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL

- Perú**
  - Líder con Cálidda (75,85% de participación en el mercado) y Contugas (2,8%)

Diseñamos el proyecto **Atención Covid-19** para proteger la salud y la vida de nuestros colaboradores, proveedores y comunidades. Creamos una gerencia para coordinar acciones y pusimos en marcha estrictos protocolos de bioseguridad en todas nuestras operaciones.

Cerramos en **Brasil** el proceso de adquisición del 100% y en partes iguales de la compañía **Argo Energía**, junto con la compañía española Red Eléctrica Internacional. Esta adquisición implicó una inversión aproximada de USD \$370 millones para GEB.

GEB logró la certificación Sello Plata Equipares del Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, con el apoyo de PNUD, por implementar la Política de Diversidad e Inclusión y la conformidad del 95% de los requisitos de la norma Equipares.

Realizamos una exitosa emisión de bonos por USD \$ 400 millones en los mercados de capitales internacionales, con sobredemanda de más de 11 veces, y una emisión en el mercado local por COP \$950.000 millones, con una sobredemanda de más de 2,15 veces.

# 2020 HITOS

GEB y TGI lograron la certificación Sello Safe Guard emitido por Bureau Veritas Quality por la gestión de atención a la pandemia de la Covid-19 y el cumplimiento del 100% de los requisitos del sistema de bioseguridad de Safe Guard.

Nuestra filial Cálidda, la mayor distribuidora de gas natural en Perú, logró 93.385 nuevas conexiones, un hito para la compañía, con lo cual superó el millón de clientes conectados en sus 16 años de operación.

TGI puso en operación el tercer loop Custana Fase IV.

Fuimos certificados por la firma Great Place to Work por alcanzar un nivel muy sobresaliente frente a otras compañías del sector.

Trecca logró un avance constructivo del 86,6% en el PET, el proyecto de transmisión de energía eléctrica más importante de Centroamérica.

La Junta Directiva de GEB aprobó la donación de COP \$10.000 millones para ayudas humanitarias, entrega de mercados, equipos médicos y computadores para atender a la población vulnerable afectada por la Covid-19.



## RECONOCIMIENTOS

### GEB

- Recibimos el Gran Premio Andesco a la Sostenibilidad 2020 por nuestra gestión y prácticas sobresalientes en los ejes ambiental, social, laboral, de mercado y de gobierno corporativo.
- Pacto Global y Alliance For Integrity, con el apoyo de UNODC Colombia, reconocieron a GEB y a TGI por sus buenas prácticas de anticorrupción.
- Por séptimo año consecutivo obtuvimos el reconocimiento Investors Relationship (IR) de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) a los emisores con los más altos estándares de revelación de información.
- Con nuestro programa Energía para la Paz fuimos incluidos en el ranking de la Revista Fortune, Change the World 2020, ocupando el puesto 12 entre 53 iniciativas mundiales.
- Pacto Global Colombia nos reconoció por las buenas prácticas de desarrollo Sostenible en el ODS 16 – Paz, justicia e instituciones fuertes, por el programa Energía para la Paz.
- Ganamos el premio de Responsabilidad Social Corporativa de los Global Energy Awards de S&P Global Platts por Energía para la Paz.

### Cálidda

- Ocupamos el puesto 17 en el ranking de las 100 empresas con mejor reputación en Perú de Merco en el primer lugar del sector Petróleo y Gas.
- Ganamos los XI Premios Corresponsables 2020 de Iberoamérica por nuestro programa Comedores Populares.
- Nos otorgaron el distintivo Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021.
- Recibimos el reconocimiento por nuestro cálculo de la Huella de Carbono (MINAM).
- Ganamos el Premio Desarrollo Sostenible 2020 de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía en la categoría de Gestión Social.
- Ganamos el premio Mejores Prácticas RSE Cemeñ 2020.
- Recibimos el reconocimiento a la iniciativa RAEEciclar como "Empresas que promueven el consumo responsable de aparatos eléctricos y electrónicos".

### Trecsa

- Obtuvimos la recertificación ISO 9001:2015 a nuestro sistema de gestión de calidad, siendo la única empresa de transmisión de energía en Centroamérica con un Sistema de Gestión Certificado.

## PRESENCIA REGIONAL

Somos Grupo Energía Bogotá, una multilatina con 125 años de historia, presente en Colombia, Perú, Brasil y Guatemala a través de 11 filiales y participación en grandes empresas del sector eléctrico y gas natural.



## CAPACIDADES

# 3.506

megavatios instalados de generación eléctrica

# 15.501

kilómetros de líneas de transmisión de energía eléctrica\*

# 4.450

kilómetros de gasoductos

# 2.383

Colaboradores

# 7,6

millones de clientes\*

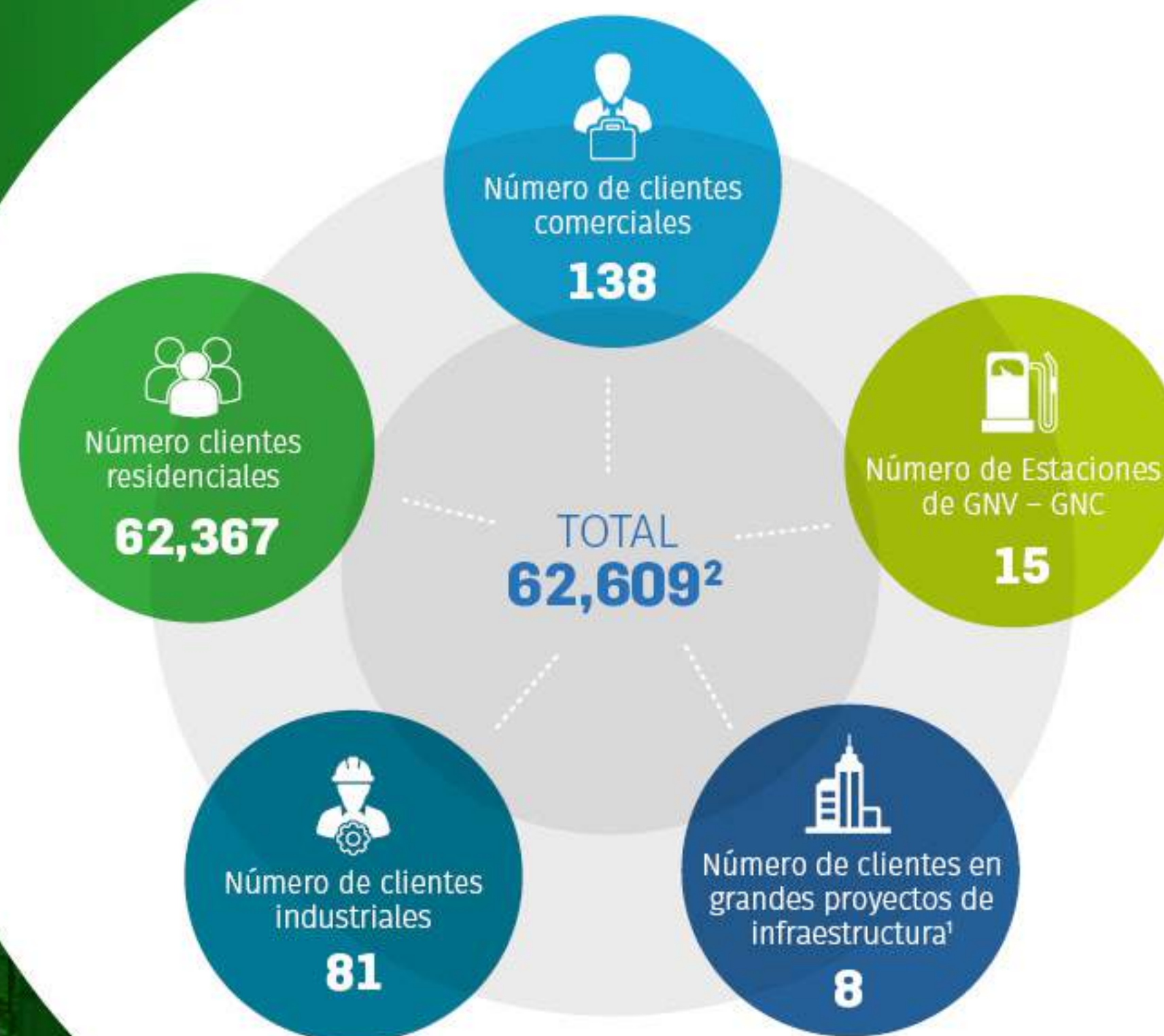
\* Compañías controladas y no controladas



## 3.2. Contugas Perú

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

Desde el año 2009, Contugas cuenta con la concesión del Estado peruano para construir, poseer, operar y transferir el sistema de distribución de gas natural mediante una red de gasoductos en la región Ica. En la actualidad, Contugas brinda su servicio en las localidades de Pisco, Chincha, Ica, Nasca y Marcona para el beneficio de más de 62 mil clientes distribuidos en hogares, industrias, comercios, estaciones de GNV-GNC y grandes proyectos de infraestructura; contribuyendo al desarrollo de la región a través de su red de distribución de gas que totaliza 1,756 Km de longitud.



<sup>1</sup>Incluye ampliaciones de clientes de GPI e Industrial.  
<sup>2</sup>En base a la fecha de legalización en el sistema OPEN





### 3.3. Nuestro sistema de negocio

(102-4) (102-6)

Para un adecuado servicio, la empresa posee centros operacionales en Humay, Chincha y Pisco. Asimismo, tiene city gates en Pisco (Independencia), Ica, Nasca y Marcona, además de tres estaciones de distrito en Chincha, Ica y Paracas.







### 3.4. Nuestra estrategia

A pesar de los desafíos inesperados que surgieron durante el 2020, Contugas mantuvo en pie la estrategia aprobada a principios de año, esta se enfocó en tres aspectos fundamentales: la continuidad de las operaciones, la prestación del servicio público con resultados favorables y el cuidado de la salud y bienestar de nuestros colaboradores y de sus familias.

En este 2020 se incentivó a los colaboradores a la búsqueda y adaptabilidad de los nuevos escenarios de cambio con el fin de realizar el mejor esfuerzo para el cumplimiento de sus actividades y, en respuesta a ello, se logró un desempeño significativamente superior.

Para fines de evaluación de la estrategia se definieron metas de cumplimiento al 90%, 100% y 120%. Celebramos el cumplimiento sobresaliente de la gran mayoría de objetivos empresariales a pesar de la coyuntura, por ejemplo, el objetivo de efectividad en Seguridad y Salud en el Trabajo.



Para preservar la salud e integridad de los colaboradores y grupos de interés, se priorizó el trabajo remoto. No obstante, las actividades esenciales como la atención de emergencias fueron atendidas de forma presencial con el fin de garantizar el 100% de la continuidad de las operaciones y la prestación del servicio público



# Soluciones Comerciales



## Soluciones Energéticas Urbanas (SEU):

Las SEU están orientadas hacia las conexiones domésticas con el objetivo de ofrecer un impacto positivo mediante la generación de valor para la comunidad iqueña al brindar soluciones de energía seguras, cómodas y convenientes, que añaden valor al predio en donde se realiza la instalación, mejoran la calidad de vida y generan ahorros en la factura.



## Soluciones de Movilidad y Transporte (SMT):

Las SMT están destinadas a la conversión de vehículos a GNV, e incluso proporcionar asistencia en la transformación de flotas corporativas – línea amarilla. Su impacto se observa, principalmente, en la cofinanciación para la conversión, el ahorro de combustible, la disponibilidad y confiabilidad del suministro y la reducción de la huella de carbono.



## Soluciones Industriales a Gas (SIG):

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



## Infraestructura Energética Compartida (IEC):

La IEC sirve como vehículo de expansión del GEB al proyectar posibilidades de expansión dentro y fuera de Perú. Su impacto positivo es un modelo superior de colaboración público – privada con viabilización técnica, económica y comercial de infraestructura (incluye midstream); red de socios estratégicos y tecnologías de clase mundial, así como acceso a estructuras de financiación para el proyecto.



## Modelo Estratégico Corporativo (MEC)

Esta herramienta de gestión nos permite establecer metas, proyectos e iniciativas principales, con el fin de alcanzar objetivos reales en un plazo determinado.

El MEC está compuesto por las perspectivas referidas anteriormente (Financiera, Mercado, Procesos Internos y Aprendizaje), así como 10 objetivos estratégicos, los cuales están detallados a continuación:

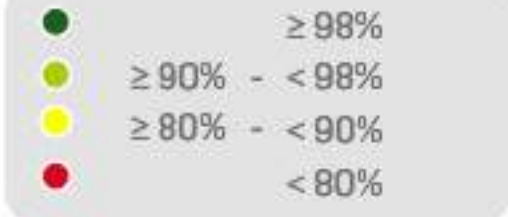


### Modelo Estratégico 2020

El Modelo Estratégico Corporativo (MEC) es aprobado por el Comité de Gobierno Corporativo y el Directorio de Contugas

## Mapa Estratégico CONTUGAS 2020

98.91% Cumplimiento



**Financiera**

F1 101%

Optimizar la situación financiera

**Mercados y Negocio**

M1 112%

Promover la inversión de nuevos proyectos de uso intensivo de gas natural en Ica

M2 23.6%

Conectar rentablemente grandes industrias a gas natural

M3 35.7%

Activar demanda rentable de gas en movilidad

M4 100%

Aumentar cobertura y la saturación promedio en la concesión

**Procesos**

P1 112%

Fortalecer la Cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo

P2 99%

Implementar Modelo de Sostenibilidad y Valor Compartido

P3 83%

Gestionar la recuperación de cartera para la sostenibilidad del negocio

**Aprendizaje y crecimiento**

A1 120%

Contar con un equipo humano Idóneo que asegure el cumplimiento de los objetivos Compañía

A2 103%

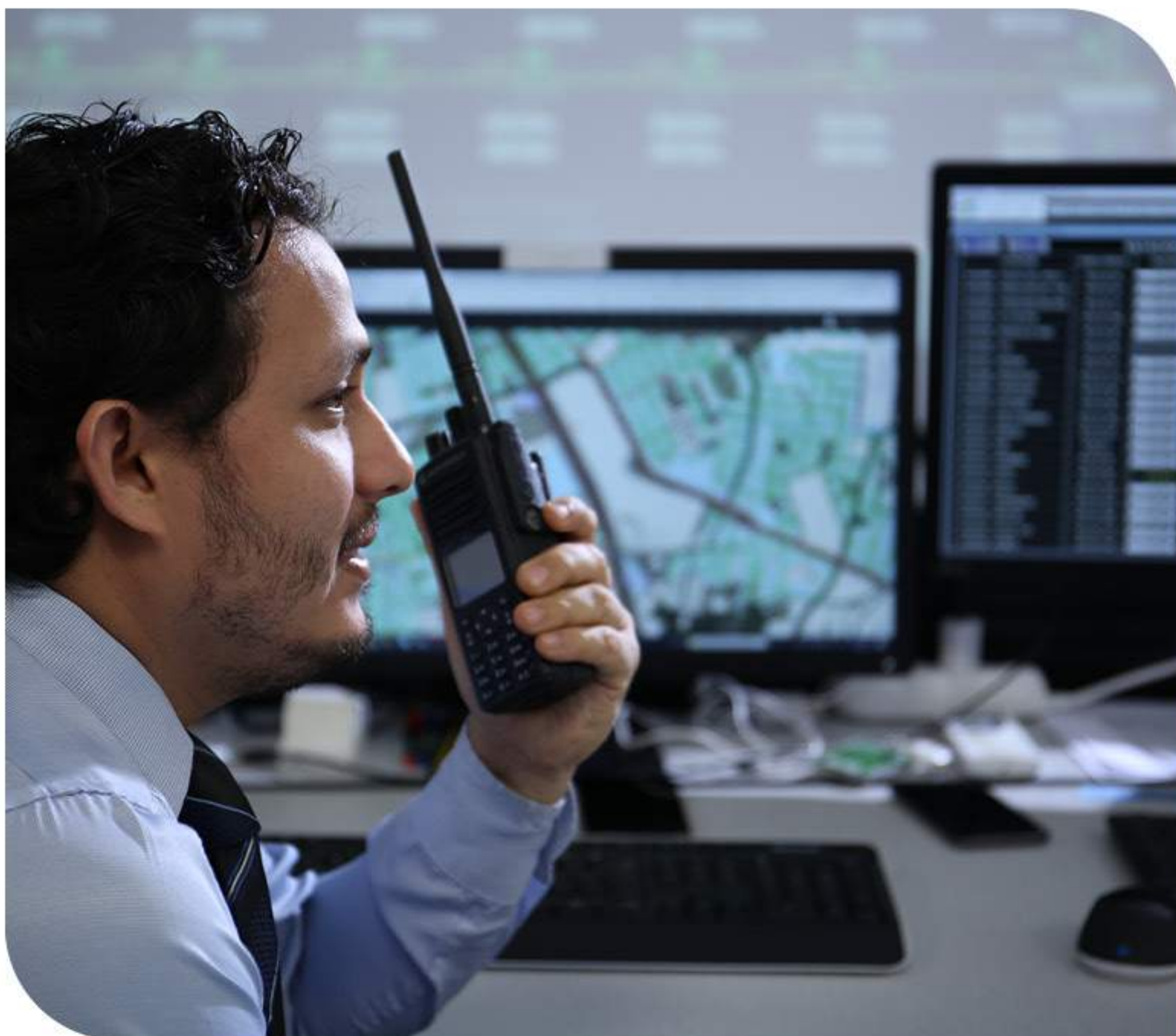
Avanzar en la transformación digital de CONTUGAS

*\*Cifra de cumplimiento del cronograma reportada por la PMO para el seguimiento del proyecto con corte a 30 de diciembre*



## 3.5. Continuidad de las operaciones

(IC19-3)



Continuamos con nuestras operaciones y la prestación del servicio durante la emergencia, mantuvimos el compromiso principal con nuestros socios estratégicos: los clientes. En este sentido, enmarcamos una serie de iniciativas que pudieron sostener el negocio en esta difícil coyuntura.

En el área de Operaciones, estructuramos el proyecto de la Bitácora Web para el centro de control, esta permite registrar y evidenciar todas las actividades de campo asociadas al sistema de distribución. Con este proyecto, no solo alineamos nuestras operaciones hacia la transformación digital, sino que continuamos con el monitoreo de las condiciones de operación desde el centro de control de Lima y el centro de respaldo en Ica.

En lo que respecta al área de Salud y Seguridad en el Trabajo, adoptamos las medidas de bioseguridad para el personal de campo, quienes con su profesionalismo apoyaron en la atención de las emergencias. Además, se establecieron esquemas de movilización para el personal del Centro de Control con el fin de minimizar el riesgo de contagio.

De esta manera, en Contugas logramos resultados



**La Bitácora Web para el centro de control permite registrar y evidenciar todas las actividades de campo asociadas al sistema de distribución**

satisfactorios durante la emergencia, al brindar al 100% el servicio público esencial en la región Ica.

Las acciones de migración digital, adaptación al trabajo remoto, innovación y tecnología, así como las medidas de bioseguridad serán detalladas en sus respectivos capítulos.



## 3.6. Nuestro desempeño económico

(201-1)

El 2020 fue un año complejo dada la circunstancia que nos tocó enfrentar a todos en el mundo entero. Debido a ese contexto, durante los primeros meses del estado de emergencia, la paralización industrial conllevó a una reducción de los ingresos por el menor consumo de gas. A partir de julio, el consumo de los clientes comenzó a recuperarse gradualmente de la mano con las medidas de reactivación económica por sectores.

Contugas tomó medidas de mitigación y adoptó políticas de austeridad, las cuales contemplaron acciones como: negociaciones con sus proveedores, servicios realizados por terceros y sinergias entre filiales, entre otras.

### Valor económico directo generado y distribuido

El valor económico generado en el 2020, que luego es distribuido a sus grupos de interés y al país, es el siguiente:

#### Distribución del valor económico en el 2020 (cifras en miles de dólares USD)\*

Valor económico directo generado	2020
Ingresos	82,851,674
<b>Valor económico distribuido</b>	
Costos operativos* *	75,274,017
<b>Retribución a colaboradores</b>	
Salarios y beneficios sociales	5,568,363
<b>Gobierno</b>	
Pago de impuestos y multas	467,349
<b>Inversión Social</b>	
Responsabilidad socioambiental ***	90,409
<b>Valor Económico Retenido</b>	
EBITDA	32,643,252

\*Cifras en función de los EEFF auditados de la compañía

\*\*Costos y gastos administrativos extraídos de los estados de ganancias y pérdidas EEFF auditados

\*\*\*Cifra incluye Medio Ambiente y Gestión Social

Se indica que si bien el ETBIDA fue positivo, Contugas mantiene una deuda de 355MM USD.

Asimismo, Contugas busca la solidez financiera mediante la aplicación de estrategias en optimización de gastos, costos e inversión, así como con el cumplimiento de las políticas internas y del corporativo, las cuales están bajo responsabilidad de la Gerencia de Finanzas y Administración y Gerencia General.



### Política de Inversiones

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



### Política Financiera

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



## 3.7. Nuestra forma de ser: Cultura organizacional

102-16

### Nuestro propósito

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

### Nuestros valores

Las empresas que forman parte del Grupo Energía Bogotá están alineadas bajo los siguientes valores corporativos:



#### Transparencia

Realizan la gestión de forma objetiva, clara y verificable



#### Respeto

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



#### Equidad

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

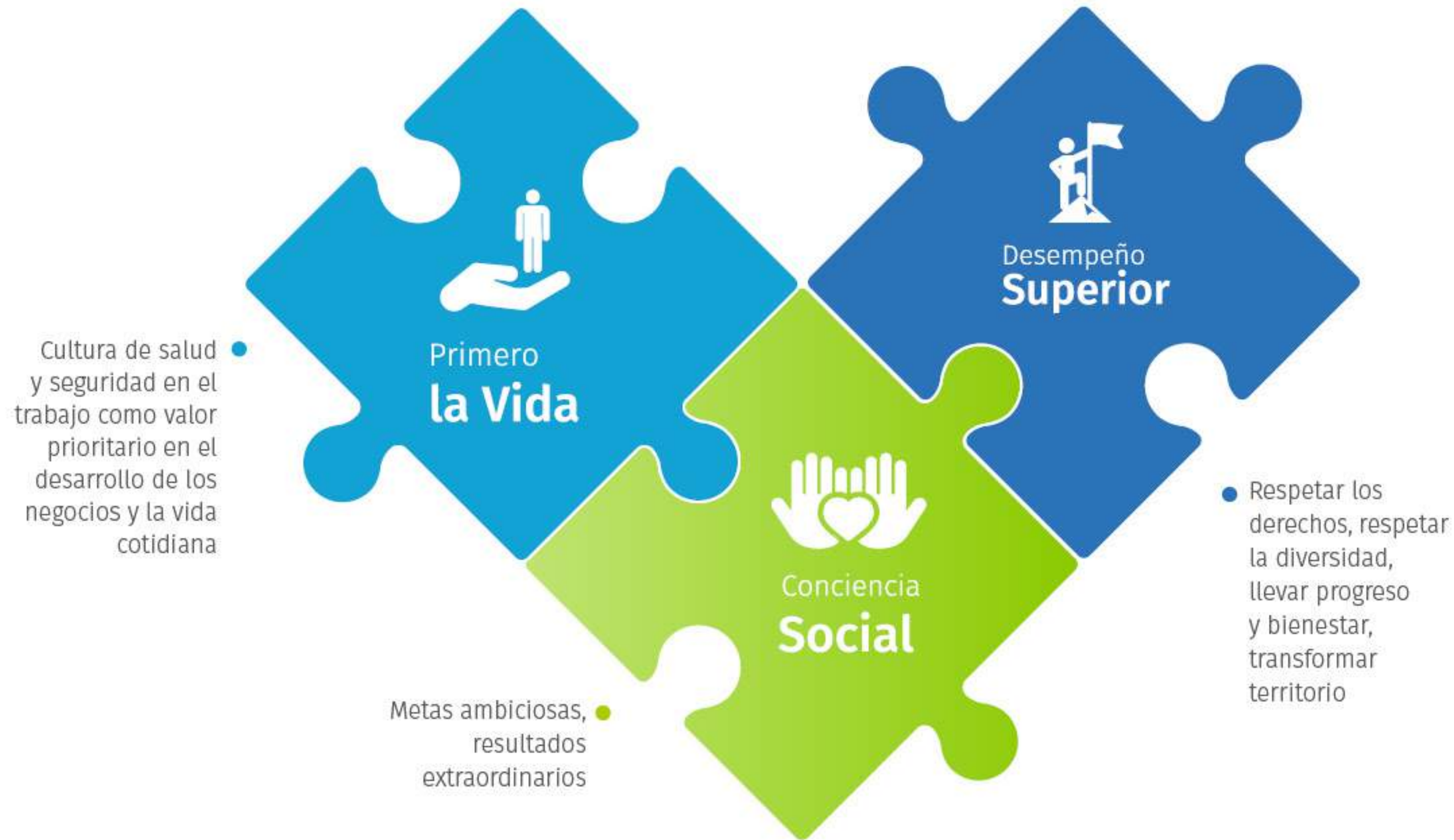


#### Integridad

Actúan con firmeza, rectitud, honestidad, coherencia y sinceridad



## Nuestros atributos culturales





## DIPLOMA Huella de Carbono Perú

El Ministerio del Ambiente del Perú otorga a

**CONTUGAS S.A.C.**

El primer nivel de reconocimiento por **medir su inventario de emisiones de gases de efecto invernadero** del periodo 2019, utilizando la herramienta Huella de Carbono Perú.

*ISO*

Laura Secada Daly  
Directora General de Cambio Climático y Desertificación

Lima, 14 de diciembre de 2020

### 3.8. Premios y certificaciones

- Reconocimiento del Ministerio del Ambiente (MINAM) por la medición de la huella de carbono del año 2019, utilizando la herramienta "Huella de Carbono Perú"
- Recertificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

### 3.9. Asociaciones

(102-13)

Contugas está adscrita al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se compromete a promover y aplicar los Diez Principios con miras a fomentar una sociedad justa y equitativa. En coherencia con la estrategia y las medidas de mitigación tomadas durante el año 2020, Contugas se retiró de algunos gremios y asociaciones.





4



# Integridad y transparencia en el negocio





## 4. Integridad y transparencia en el negocio

En Contugas se reconoce que un sólido Gobierno Corporativo influye positivamente en las diversas operaciones que hacen grande y fortalecen a la organización ante un entorno dinámico y complejo.

En este sentido, un sistema de normas y prácticas está implementado con el fin de garantizar que la estructura de poder y decisores de la empresa velen por los legítimos intereses de todos sus grupos de interés y protejan, simultáneamente, la eficiencia y rentabilidad a largo plazo.

Asimismo, Contugas fija altos estándares para los colaboradores y se esfuerza para que éstos sean cumplidos de manera sistemática, pues confía en que este tipo de iniciativas garantizan y promueven una cultura comprometida con el comportamiento ético, la rendición de cuentas y la transparencia.

### 4.1. Lideramos el Buen Gobierno Corporativo

Contugas establece relaciones de confianza y transparencia con sus grupos de interés mediante un sólido sistema de Gobierno Corporativo, que garantiza el respeto de los lineamientos del código, los acuerdos del grupo empresarial, los estados actualizados y los reglamentos de los Comités. Asimismo, el Buen Gobierno Corporativo asegura la trazabilidad en la toma de decisiones y compromete a los colaboradores con el fortalecimiento una cultura ética y de transparencia.

Durante el 2020 se efectuaron las siguientes actividades:



Se llevó a cabo el **100%** de las sesiones aprobadas según cronograma 2020.



Se ha cumplido con el **100%** de las actividades previstas en los planes anuales del Directorio, el Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Compensaciones, el Comité Financiero y de Inversiones y el Comité de Auditoría y Riesgos, así como la Junta General de Accionistas.



**No se presentaron objeciones** contra los temas tratados en las sesiones de Directorio y sus Comités por parte de los directores miembros.



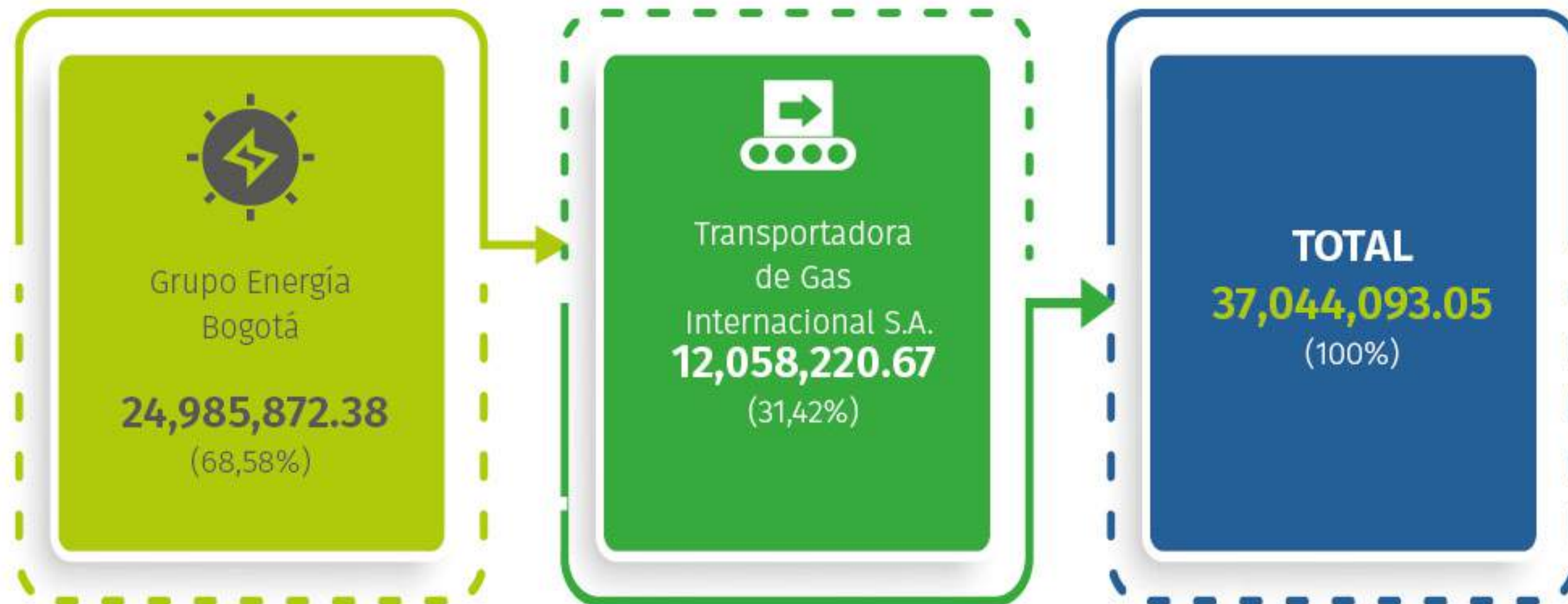
En el mes de noviembre, se modificó la composición del Directorio **incorporando cinco miembros** independientes.



## Composición accionaria

(102-5) (102-45)

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





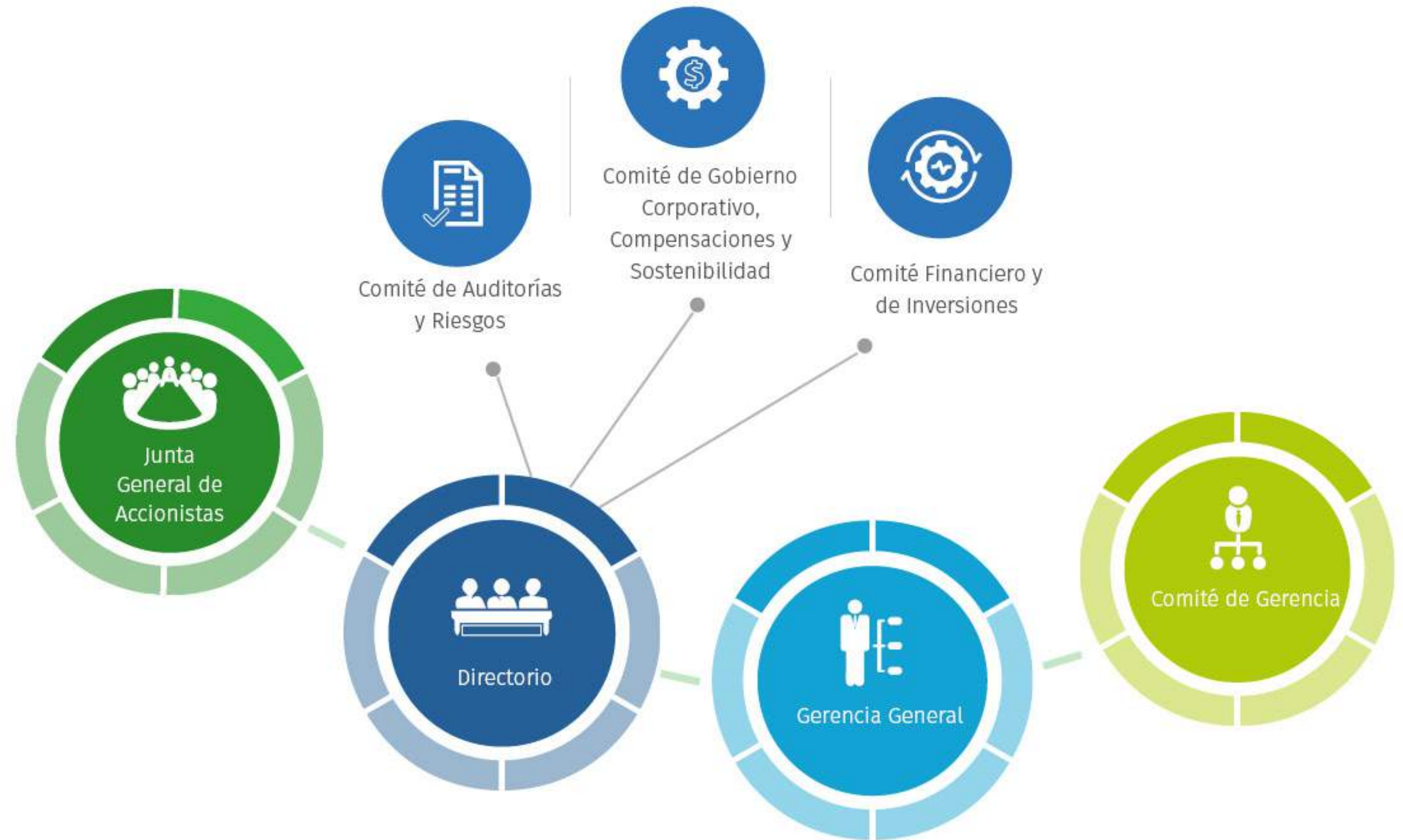
## 4.1. Estructura de gobierno<sup>3</sup>

(102-18)

El Directorio tiene la facultad de gestión y representación legal de la empresa, es el órgano colegiado compuesto por siete miembros titulares y sus respectivos suplentes de los cuales dos deben ser independientes. Mientras los miembros titulares son elegidos por la Junta General de Accionistas, los miembros independientes del Directorio son elegidos conforme a los criterios dispuestos por el Estatuto de Contugas y el Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Actualmente el Directorio está conformado de la siguiente manera:

<sup>3</sup>Estructura a cierre diciembre 2020







01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12

13

Asimismo en el año 2020 el Directorio está integrado por tres comités:

- **Comité Financiero y de Inversiones:**  
Hace el seguimiento de la gestión financiera de Contugas, analiza las oportunidades de nuevos negocios y redefine las inversiones existentes para hacer recomendaciones especializadas al Directorio sobre estos asuntos, además de apoyarlo en el ejercicio de sus funciones decisorias relacionadas con las competencias del Comité.
- **Comité de Gobierno Corporativo, Compensaciones y Sostenibilidad:**  
Propone y supervisa el cumplimiento de las medidas de Gobierno Corporativo adoptadas por Contugas, y realiza el seguimiento a los temas de compensaciones y sostenibilidad de la empresa.
- **Comité de Auditorías y Riesgos:**  
Supervisa y evalúa el cumplimiento del plan anual de auditoría interna, que incluye los riesgos del negocio y los procesos de Contugas.

## Organigrama General



**Walter Sclutto Bartoli**  
Gerente General



**Richard Antonio Castillo Zúñiga**  
Gerente Legal y Regulatorio (e)



**Mabel Coromoto Ruiz López**  
Gerente Comercial (e)



**William Fernando Lamus Moreno**  
Gerente de Operación y  
Mantenimiento (e)



**Gerencia de Auditoría Interna:**  
A cargo de la Gerencia de  
Auditoría del GEB.



**Christian Hernán Ferrer Parque**  
Gerente de Finanzas y  
Administración (e)



## 4.2. Nuestra gestión ética

(102-18)

Todos los que forman parte de Contugas saben que el rol que desempeñan ante sus grupos de interés está determinado por los principios que guían las decisiones y acciones de la empresa; esos principios están incluidos en el sistema de Gestión Ética.

El Código de Ética establece y desarrolla las pautas de comportamiento y las reglas de actuación del Grupo Energía Bogotá y sus empresas filiales. De esta forma, el Código de Ética garantiza que se actúe con integridad, transparencia, honestidad y responsabilidad en las actividades cotidianas empresariales y en cumplimiento de todas las leyes, regulaciones y políticas aplicables, respetando siempre la perspectiva de los principales grupos de interés – entre los que se encuentran clientes, proveedores, colaboradores, autoridades, comunidad, entre otros.

Cabe recalcar que Contugas no realiza contribuciones a partidos y/o representantes políticos para campañas locales, regionales y nacionales.

Asimismo, todos – desde la alta gerencia hasta el personal de apoyo de Contugas – son responsables de comportarse éticamente en sus actividades cotidianas empresariales y reafirman este compromiso ético

cada año al renovar su adhesión al Código de Ética y a la Declaración de Conflicto de Interés.

### Comité de Ética y Cumplimiento

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

Para finales de año 2020, son miembros de este Comité los responsables o delegados inmediatos de la Gerencia Legal y Regulatoria, la Gerencia de Gestión Humana o su equivalente y un tercer representante de la alta dirección en tanto se delega la nueva asignación del oficial de cumplimiento. En caso de que los temas a tratar lo requieran, otros colaboradores de Contugas o de las empresas del Grupo Energía Bogotá podrán ser invitados a las reuniones pertinentes, así como contratistas, asesores o terceros relevantes, según sea necesario.

El presidente y secretario del Comité son designados de acuerdo con lo estipulado en su Reglamento.

### Código de Ética

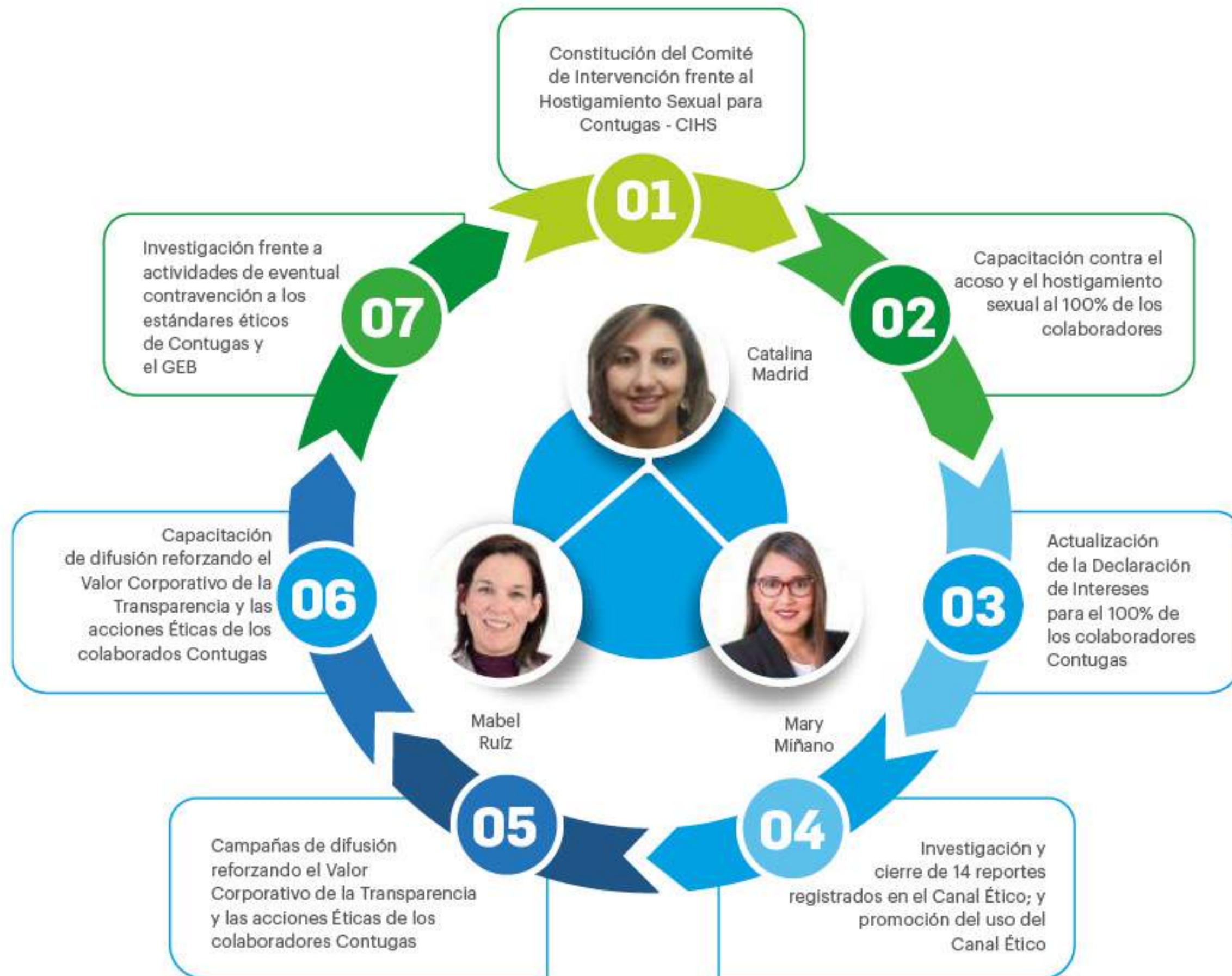
Grupo Energía Bogotá S.A. E.S.P.

Grupo Energía Bogotá

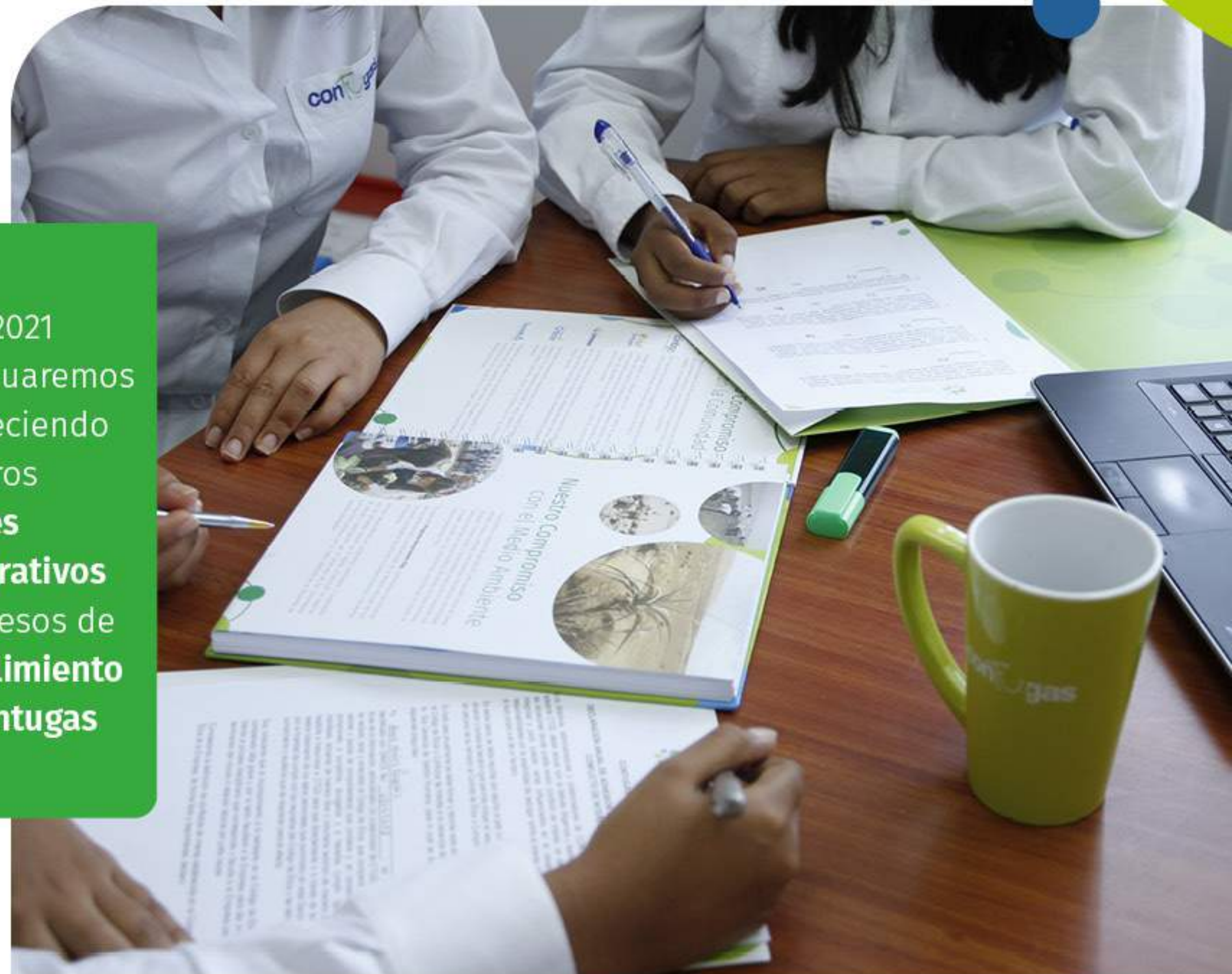


## Comité de ética Contugas

Desde el Comité, te queremos compartir algunas acciones realizadas durante el año 2020



En el 2021 continuaremos fortaleciendo nuestros **Valores Corporativos** y procesos de **Cumplimiento de Contugas**





# ATENCIÓN AL CLIENTE



## Canales de denuncia

Cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o alguna conducta indebida que transgreda, en cualquier manera, el Código de Ética debe ser reportado inmediatamente a través del Canal Ético. Este es un mecanismo de denuncia establecido con el objeto de prevenir, detectar, investigar y remediar cualquier evento de fraude o corrupción, acto ilegal o cualquier conducta indebida, que le permite a Contugas gestionar y conducir las mismas de forma transparente y sostenible. Las denuncias y/o consultas pueden ser formuladas a través de los siguientes medios que están disponibles para todos los grupos de interés:



### Línea telefónica gratuita:

0800 52 093 (número asignado a Perú)



### Página web:

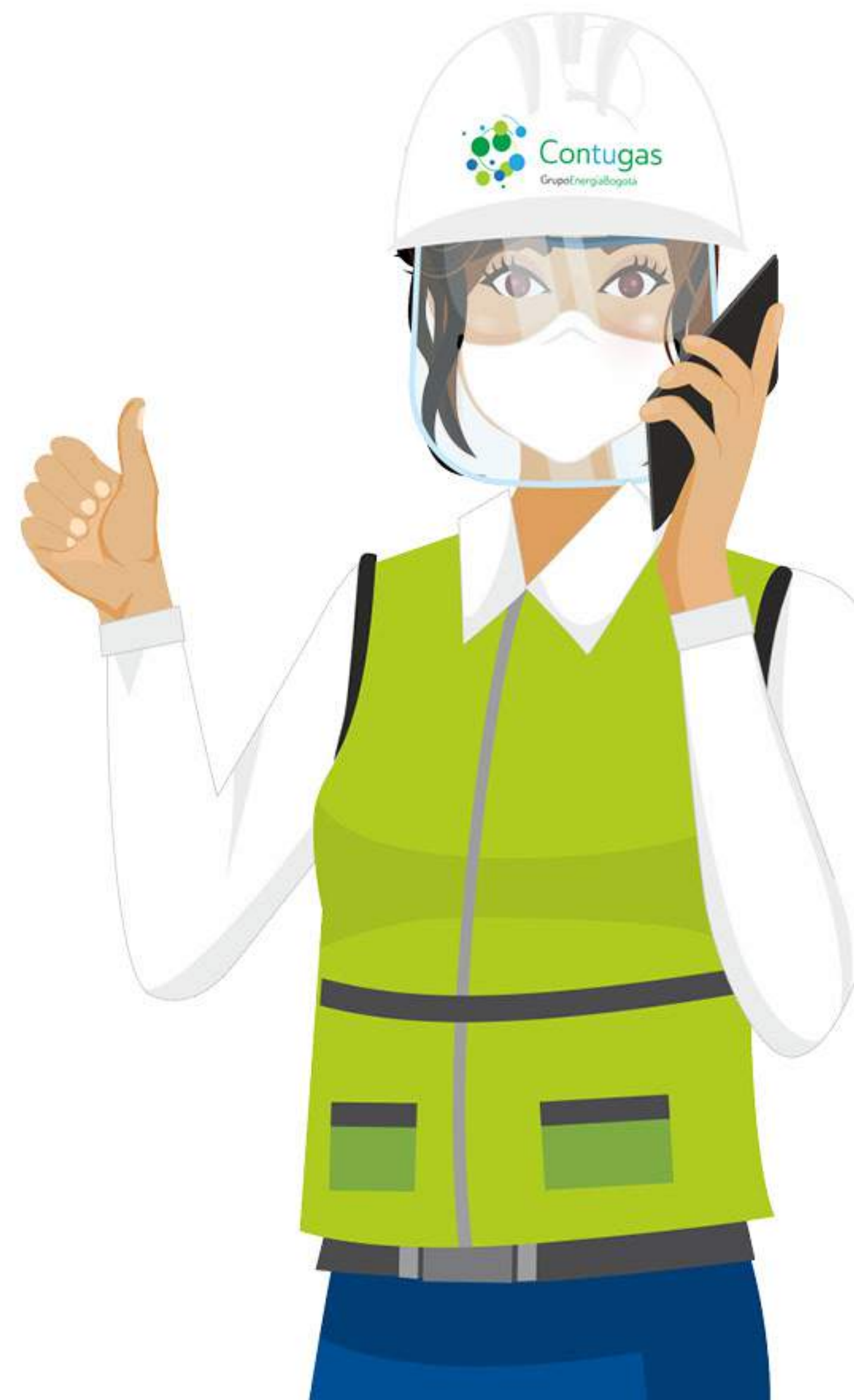
[www.contugas.com.pe/canal-etico](http://www.contugas.com.pe/canal-etico)



### Correo electrónico:

[canaleticogeb@pwc.com](mailto:canaleticogeb@pwc.com)

La administración del Canal Ético está a cargo de un tercero independiente experto, y será el Comité de Ética y Cumplimiento la instancia responsable de gestionar las denuncias, consultas y/o dilemas éticos recibidos.





## 4.3. Nuestra relación con el Estado y los reguladores

(CT1)



En el contexto de la pandemia el relacionamiento con las entidades reguladoras del Estado se mantuvo permanente mediante el uso de plataformas virtuales implementadas para dicho fin.

En el contexto de la emergencia en el territorio peruano, la relación entre Contugas, el Estado (el Ministerio de Energía y Minas, en su condición de concedente de la Concesión de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en el departamento de Ica) y las instituciones reguladoras (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental), se gestionó de manera virtual a fin de salvaguardar la salud e integridad de las personas participantes. De esta manera, el relacionamiento e intercambio de información entre Contugas, el Estado y las instituciones reguladoras se efectuó mediante correos electrónicos y/o plataformas virtuales habilitadas para dicho fin.

### Gestión de soluciones y acuerdos

La declaración del Estado de Emergencia Nacional significó un importante impacto en la actividad industrial y empresarial de la región de Ica. Los primeros meses de vigencia de dicha declaración contemplaron una significativa reducción en el consumo de gas natural, afectando directamente los ingresos de la compañía.

En ese escenario, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN)

emitió la Resolución de Consejo Directivo N.º 073-2020-OS/CD, mediante la cual se aprobó la Norma "Procedimiento Temporal para el Cálculo del Precio Medio del Gas (PMG) y Costo Medio de Transporte (CMT) aplicables en la Facturación de las Concesiones de Distribución de Gas Natural (como es el caso de Contugas), en el marco de la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional declarados debido al brote del Covid-19", norma que bajo el objetivo de reducir el traslado del costo de transporte a los clientes del servicio de gas natural, concentró únicamente en el concesionario de distribución de gas natural el impacto negativo del estado de emergencia nacional, lo cual derivó indefectiblemente, en perjuicios económicos para la empresa.

Desde el punto de vista jurídico, además, la decisión del regulador constituye una cuestionable modificación normativa, que no se encuentra acorde con los principios y disposiciones contemplados en el ordenamiento regulatorio y en el Contrato de Concesión. En dicha línea, además de soportar una reducción en sus ingresos por causas directas del Estado de Emergencia, Contugas se advirtió frente a una regulación que agudiza aún más la problemática financiera de la compañía y de la concesión.



Siendo así, Contugas ha iniciado contra la norma emitida por el regulador, el cuestionamiento que el régimen legal peruano le reconoce, interponiendo una demanda de amparo con la finalidad de que el órgano jurisdiccional ordene la inaplicación de la mencionada Resolución de Consejo Directivo N.º 073-2020-OS/CD.

En la misma línea, durante el Estado de emergencia Nacional, Contugas se ha visto en la obligación de cuestionar otra decisión del Osinergmin. En esta ocasión, la decisión se tradujo en un acto administrativo, la Resolución de División de Supervisión Regional de Osinergmin N.º 433-2020-OS/DSR. Dicha Resolución contiene el “Mandato Particular” que prohíbe a Contugas actualizar en los meses de abril, mayo y hasta el 10 de junio de 2020, el pliego tarifario. En tal sentido, la nueva orden del regulador obliga a Contugas a aplicar en dicho periodo, el pliego correspondiente a marzo 2020.

La decisión del regulador, que se sustenta en una supuesta paralización de todos los actos del concesionario, deriva en una contradicción directa al texto del Contrato de Concesión, motivo que ha derivado en la interposición de una demanda contenciosa administrativa contra dicha resolución. El objetivo de la demanda será la nulidad del acto administrativo. Sin embargo, dadas las acciones coercitivas del regulador, Contugas se ha visto en la obligación de cumplir bajo protesta con el mandato

del regulador, generándose -una vez más- serios perjuicios económicos a la compañía.

Es importante resaltar que durante el Estado de Emergencia Nacional, Contugas fue un participante activo en mesas de trabajo virtuales, reuniones y comunicaciones con las autoridades, proponiendo soluciones que involucrasen a toda la cadena de gas natural. Lamentablemente, el enfoque brindado a las alternativas no fue el adecuado, y terminaron adoptándose decisiones donde las únicas reglas de juego que cambiaron durante el 2020 fueron las de los concesionarios de distribución de gas natural.

Finalmente, representó una especial circunstancia para la compañía, la confirmación por parte del regulador del Mandato Particular que cuestiona la aplicación de las cláusulas de reserva de capacidad contempladas en los contratos con clientes independientes. Esta confirmación se dio mediante la Resolución del Tribunal de Apelaciones y Sanciones en Temas de Energía y Minería N.º 110-2020-OS-TASTEM-S1.

El Mandato Particular – de imposible cumplimiento para Contugas sin comprometer la sostenibilidad de la compañía- se encuentra cuestionado judicialmente, sede en la cual se exige la nulidad del acto de Osinergmin, por ser contrario al Contrato de Concesión, las normas regulatorias, los contratos suscritos con los clientes independientes y la







sentencia del Tribunal Constitucional emitida bajo el expediente 04801-2017-PA/TC, el 18 de noviembre de 2019.

#### **Fuerza Mayor con el Estado Peruano**

Como parte de la nueva realidad que afrontaba la industria, producto de la declaración de emergencia nacional, Contugas argumentó ante el Ministerio de Energía y Minas, la necesidad que se declare una situación de Fuerza Mayor para el cumplimiento de las obligaciones y compromisos de la compañía en materia regulatoria y contractual, sin que eso implicara afectar la continuidad del servicio de distribución en el departamento de Ica.

Dado lo adecuado de la solicitud presentada, el concedente otorgó a Contugas la declaración de Fuerza Mayor, la misma que se extendió desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 16 de diciembre de 2020 (nueve meses). Durante dicho periodo Contugas tuvo la oportunidad de cumplir con sus obligaciones básicas que permitieron viabilizar y mantener el acceso ininterrumpido al gas natural de las residencias, industrias y comercio en la región Ica, siempre dentro de plazos y procedimientos razonables, dada la coyuntura existente.

Fundamentalmente, se trató de un trabajo conjunto y exitoso entre las autoridades y Contugas que permitieron un adecuado tratamiento al especial momento que atravesaba la nación, y en especial el departamento de Ica.

Un tema de especial relevancia y vinculado a la concesión de la Fuerza Mayor, es que el Estado estableció como plazo para el cumplimiento de la obligación de penetración residencial contemplada en el Anexo 2 del Contrato de Concesión del Sistema de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos en el departamento de Ica, el 29 de enero de 2021. De esta manera, Contugas contó con un escenario de reglas claras para la ejecución de en específico, las habilitaciones del servicio de gas natural en la ciudad de Marcona.

Con relación a la gestión de las controversias contra los grandes clientes, Contugas ha iniciado ante la Cámara de Comercio de Lima, los arbitrajes contra las generadoras eléctricas Egasa y Egesur. La pretensión en dichos procesos es principalmente, que se cumpla con el pago de la contraprestación por el servicio de distribución de gas natural que Contugas les brinda desde el año 2015, en función a la capacidad reservada pactada en los contratos privados firmados entre el concesionario y los mencionados clientes.



## 4.4. Gestión de riesgos

(102-11) (IC19-1)

Contugas realiza un seguimiento de los indicadores económicos tomando como referencia ciertos estándares internacionales. Asimismo, cuenta con una política de Gestión de Riesgos, que le permite a la empresa implementar las mejores prácticas y contribuir a la viabilidad del negocio.

Contugas gestiona sus riesgos teniendo en cuenta:

### Política de Gestión de Riesgos



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

### Procedimiento de Gestión de Riesgos



Identifica, evalúa, monitorea y gestiona los eventos que puedan afectar a Contugas. Esto se logra mediante la gestión de los riesgos de los objetivos estratégicos.

La gestión de los riesgos estratégicos de Contugas es revisada cada trimestre por el Comité de Auditoría y Riesgos. Adicionalmente, el cumplimiento del proceso de gestión de riesgos es auditado ocasionalmente.

### Gestión del riesgo durante la emergencia

El contexto de la emergencia presentó riesgos económicos, legales, operativos y de salud. Estos riesgos son transversales a toda la compañía y su materialización pueden desencadenar otros efectos que, a su vez, pueden resultar muy críticos.

Como primera línea de defensa, el tratamiento de los riesgos viene siendo liderado por los responsables de los procesos, quienes tomaron estrategias para evitar, mitigar, elevar o aceptar riesgos. Ellos estuvieron a cargo de planificar la respuesta recibiendo el debido soporte y acompañamiento durante el proceso de gestión de riesgos.

Desde los procesos de gestión involucrados, se identificaron: potenciales riesgos y medidas de contención ante la posible interrupción del negocio; efectos adversos por cambios de normativa; impacto en ingresos; retrasos en proyectos; riesgos de cartera; , potencial afectación de la salud y bienestar de los colaboradores; su eventual impacto a la estrategia de la compañía y, con ello, la implementación de mecanismos de contención, monitoreo y control de los referidos riesgos en pro de evitar la afectación de resultados estratégicos de Contugas. Para el análisis cualitativo de las causas, los impactos y la definición de planes de respuesta se efectuaron talleres con los responsables de procesos. Para ello, se utilizó la información del entorno e interna de la compañía y se hizo uso de buenas prácticas.





Por los frentes regulatorios, que resultaron con impactos económicos adversos, se adoptaron estrategias enfocadas al recorte de costos fijos, políticas de ahorro, financiamientos de cuotas, negociación de tasas de interés, entre otros, para contrarrestar sus efectos.

Por los frentes operativos, se activó el centro de control de respaldo y se reprogramaron horarios para los operadores. Esto, con la finalidad de mantener el número mínimo de personas en el centro de control. Para el resto de las actividades propias del negocio y de soporte del negocio, se estableció el trabajo remoto para sus procesos.

Por el frente de salud ocupacional, los colaboradores que se encontraban atendiendo emergencias y trabajo presencial fueron monitoreados de manera constante y rigurosa, conforme a la normativa nacional vigente. Adicional a ello, se implementó el trabajo remoto para el resto del personal, minimizando las posibilidades de contagio de nuestros colaboradores, siendo así consecuentes con el atributo cultural Primero la Vida. Tanto en caso de colaboradores de labor presencial o remota, se brindó capacitación continua sobre el cuidado de su salud física, mental y emocional y se puso a disposición todo un esquema de salud integral para auxiliarlo en caso de resultar contagiado por Covid-19.

Adicionalmente, para seguridad de los clientes, se implementaron acciones para ampliar la capacidad de los canales de atención virtual y Call Center, además de acondicionar los centros de atención presencial para mantener la distancia social y condiciones de salubridad específicas para evitar el contagio por Covid-19.

La segunda línea de defensa – que corresponde al proceso de gestión de riesgos – monitorea periódicamente el correcto desarrollo de los planes de respuesta para medir su efectividad. Asimismo, como parte de este monitoreo, se realizan informes sobre el desempeño en la gestión de los riesgos, los cuales son presentados ante el Comité de Auditoría y Riesgos quienes, a su vez, emiten opinión y toman decisiones para cualquier cambio de estrategia que surja. De forma extraordinaria, los riesgos vinculados al Covid-19 son presentados en las sesiones del Comité de Crisis.

Como tercera línea de defensa en el modelo de arquitectura de control está el proceso de Auditoría interna para revisar el cumplimiento correcto de la gestión de riesgos, conforme a lo planificado y a la efectividad de los efectos de los riesgos del Covid-19 sobre los procesos de la compañía. El Comité de Auditoría y Riesgos es responsable del monitoreo de desempeño de la gestión de riesgos. Cabe destacar que, de manera extraordinaria, los riesgos específicos sobre los impactos del Covid-19 fueron presentados al Comité de Crisis.

Hasta la fecha, se han podido mantener controlados aquellos riesgos que la estrategia requiere sean evitados a raíz de la emergencia. Con respecto a aquellos riesgos sobre cuyas causas no se tiene control por razones externas, se adoptó la estrategia de mitigación para que sus impactos no sean tan nocivos para Contugas.

Los indicadores asociados para la gestión de riesgos son los niveles de riesgos absolutos, controlados y residuales. En conclusión:

Los riesgos asociados a la emergencia, con posible impacto a la

salud, reputación y operación se han podido mantener dentro de los límites de control.

El estado de emergencia ha traído consigo un golpe macroeconómico que ha venido impactando negativamente los resultados de la empresa. Algunos riesgos de fuentes externas se han materializado, ya que escapan de la posibilidad de control y de ser evitados. En este caso, la estrategia fue mitigar sus impactos con políticas financieras.





## 4.5. Cumplimiento legal

(419-1)

Durante el año 2020, Contugas cumplió con el pago de la una multa ascendente a 0.437 Unidades Impositivas Tributarias (S/ 1,922.80 soles), la cual fue impuesta por el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental mediante la Resolución Directoral N.º 1552-2020-OEFA/DFAI, y en el marco de la supervisión del cumplimiento de la obligación de informar a otra empresa de servicios públicos, sobre la existencia de red de distribución de gas natural. Es la única infracción que en el año Contugas ha asumido dentro de su responsabilidad.

Por otro lado, otras sanciones relevantes, son las impuestas por el Osinergmin en el marco de las medidas coercitivas implementadas para el cumplimiento de los Mandatos Particulares emitidos con motivo de la actualización del pliego tarifario en los meses de abril, mayo y junio de 2020, y el cobro de la reserva de capacidad a los clientes independientes.

A la fecha se han notificado dos multas, la primera ascendente a 172.68 Unidades Impositivas Tributarias (S/ 759 792.00 soles) mediante Resolución de División de Supervisión Regional Osinergmin N.º 1341-2020-

OS/DSR, de fecha 27 de agosto de 2020; la segunda ascendente a 261.29 Unidades Impositivas Tributarias (S/ 1 149 676 676.00 soles), mediante Resolución de División de Supervisión Regional Osinergmin N.º 1424-2020-OS-OS/DSR, de fecha 24 de noviembre de 2020. Estas resoluciones han sido cuestionadas en las vías que el ordenamiento jurídico nacional contempla para el ejercicio del derecho de defensa de la compañía.



**Durante el año 2020 no se impuso ninguna sanción no monetaria a la empresa**



5



# Nuestra huella de sostenibilidad





## 5. Nuestra **huella de sostenibilidad**

El Grupo Energía Bogotá define la sostenibilidad como un enfoque de gestión empresarial responsable – que promueve el triple resultado, económico, ambiental y social – integrado transversalmente desde la planificación del negocio y en todos los niveles jerárquicos de la compañía. Esta estrategia tiene como aliados a los grupos de interés, ya que Contugas busca ser promotor de un círculo virtuoso de desarrollo que se extienda más allá de las paredes de las plantas operativas y oficinas para que, de esta forma, se genere rentabilidad y se compartan mayores beneficios en los territorios donde se opera con visión de largo plazo.

La visión que tiene Contugas de desarrollo sostenible implica llevar el progreso a los grupos de interés agregando valor a la estrategia del negocio sin dejar de lado la evaluación de impactos y la gestión de riesgos y oportunidades en toda la cadena de valor del negocio.

Es así como Contugas entiende el desarrollo sostenible, como uno de los pilares para el desarrollo de una empresa líder y rentable en el sector que, además, mantiene el crecimiento económico, desarrollo social y ambiental. Contugas confía

en que esta es la fórmula correcta para generar confianza, transparencia y compromiso frente a los grupos de interés; así como asegurar la mejora continua, la transformación positiva de los entornos donde se opera, y la adaptación del negocio frente a los nuevos contextos.

### 5.1. Modelo de Sostenibilidad

Para gestionar el desarrollo sostenible, Contugas adopta el Modelo de Sostenibilidad y Creación de Valor Compartido del Grupo Energía Bogotá.

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







## Huella de Sostenibilidad

### Estructura del Modelo de Sostenibilidad

El Modelo de Sostenibilidad evidencia el carácter sistémico de la sostenibilidad, integrando y armonizado:

- El entorno en que se desarrollan los negocios (socio político y territorial, normatividad y regulación, corporativo, gestión del talento y procesos del negocio).
- Las dimensiones ESG (por sus siglas en inglés: ambiental, social, gobernanza) e innovación en que se da la gestión del GEB, sus empresas y filiales.
- Los grupos de interés con los que se tiene genuino relacionamiento, permanente y de largo plazo, destacando primordialmente los accionistas e inversionistas, las autoridades, las comunidades y los colaboradores.
- Las líneas estratégicas que orientan acciones transversales a las manifestaciones del entorno, las dimensiones de la gestión y los diversos grupos de interés; y que contemplan, en mayor o menor medida, los aspectos que representan al GEB como son sus políticas y modelos, valores y rasgos culturales, objetivos estratégicos, procesos, procedimientos y estándares.

Todo ello para consolidar empresas con conciencia social, líderes en innovación en los negocios y la generación de valor para los grupos de interés, que sean reconocidas por su relacionamiento multicultural y por llevar progreso a las comunidades en el marco de los ODS, la adaptación al cambio climático y el respeto a los derechos humanos.

Este modelo sistémico, puede leerse de afuera hacia adentro, como se desprende de la definición de sostenibilidad adoptada por el GEB:

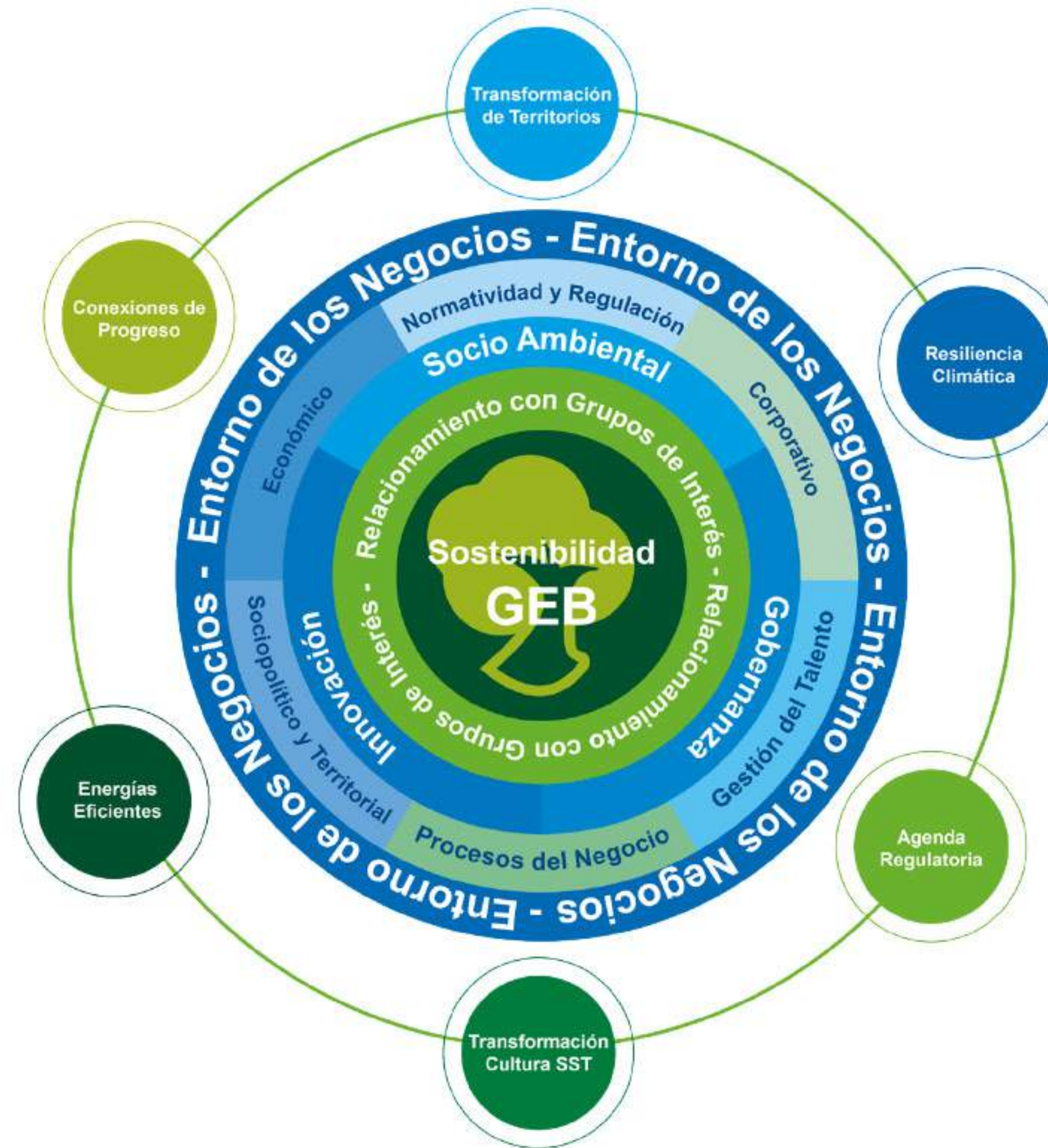
- El entorno en que se desarrollan los negocios, que tiene unas dimensiones relevantes para desarrollar el plan estratégico corporativo y lograr los objetivos estratégicos del GEB. Estas dimensiones variarán permanentemente en el tiempo y dependerán del tipo de negocio (energía eléctrica, gas, otro); el componente de la cadena de valor del negocio (generación, transmisión o transporte, distribución y/o comercialización); el país o región geográfica en que opera el negocio; el momento histórico socioeconómico y cultural; y las condiciones organizacionales de la respectiva empresa.
- Ese entorno se gestiona en tres dimensiones relevantes: socioambiental, gobernanza e



innovación (ESG+i), a través de las líneas estratégicas y las acciones adecuadas y pertinentes a dichos entornos y a los grupos de interés con los que se relaciona la empresa. Estas líneas estratégicas y las acciones que se describen más adelante son orientadoras para que el GEB, la sucursal, las filiales o la fundación, las detallen para su implementación en función del momento del entorno y del respectivo grupo de interés.

- El relacionamiento con los grupos de interés, motivado en la generación de rentabilidad, progreso y bienestar a largo plazo, como elemento fundamental del plan estratégico corporativo.

El Modelo de Sostenibilidad entiende que el nuevo reto para la competitividad de las empresas es la gestión y el desarrollo de su entorno: una adecuada, efectiva y oportuna gestión del entorno con una clara identificación y caracterización de los grupos de interés correspondientes; no es otra cosa que una adecuada gestión y control de riesgos de los negocios y una estrategia de continuidad de los negocios.





## Objetivos de sostenibilidad

En el 2020, se readaptó la estrategia de sostenibilidad para el uso herramientas remotas. El logro de objetivos fue medido a través del reporte de cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Operativo Anual (POA) del área de Gestión Sostenible, así como en el reporte del cumplimiento de los objetivos estratégicos; ambos presentes en el Modelo Estratégico Corporativo (MEC). Durante este año, se alcanzó un cumplimiento del 100%.

A continuación, se presentan los objetivos de sostenibilidad y las metas trazadas para las filiales del GEB:



### Huella de carbono

Reducir emisión de huella de carbono de la empresa

**Meta:** Reducir al 2025 el **10%** de emisiones respecto al 2019 (TCO2eq/Km Infraestructura en operación)

**Cumplimiento:** **100%**



### Población beneficiada por los proyectos de inversión social

Cuantificar población beneficiada por inversión social y valor compartido

**Meta:** Medir Retorno de la Inversión Social (SROI)

**Cumplimiento:** **100%**



### Salud y Seguridad en el Trabajo

Consolidar una cultura de seguridad y salud en el trabajo, sucursal y filiales

**Meta:** Mantener, al 2025, el índice de Frecuencia de Accidentes incapacitantes (IFI AT) en **cero**

**Cumplimiento:** **100%**



### Evaluación de sostenibilidad - Índice Dow Jones

Mejor desempeño social, ambiental y de gobernanza de Contugas

**Meta:** Levantamiento de brechas DJSI

**Cumplimiento:** **100%**



## 5.2. Nuestros grupos de interés

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

Uno de los objetivos de la estrategia del Modelo de Sostenibilidad del Grupo Energía Bogotá es lograr un relacionamiento genuino con los grupos de interés.

Es prioritario crear y mantener relaciones a largo plazo con los individuos, colectivos u organizaciones que puedan incidir en el desarrollo de Contugas; es decir, los grupos de interés. Para ello, se han definido diferentes canales y medios de comunicación para fomentar el diálogo abierto y promover la confianza y transparencia entre las partes con el fin de entender sus expectativas e inquietudes y atenderlas de manera proactiva. Estas expectativas ayudan a tomar decisiones estratégicas y a retroalimentar la gestión.

Asimismo, se cuenta con los siguientes lineamientos para la relación con los grupos de interés:

### Voluntariado

Fortalecer el rasgo cultural de conciencia social en todos los colaboradores con acciones concretas y materiales en los territorios, siempre en coordinación con las instancias de gobierno local y líderes comunitarios.

### Inversión social

Apalancar la infraestructura social como punto de partida de emprendimientos comunitarios o materialización del relacionamiento con comunidades vulnerables, siempre en coordinación con las instancias de gobierno local o nacional que garanticen la continuidad, la permanencia o el escalamiento paulatino de las iniciativas.

### Rendición de cuentas

Asegurar el acceso oportuno y suficiente a la información por parte de los grupos de interés, y presentar resultados periódicos de la gestión social y ambiental, así como de la generación de valor compartido en los territorios.

### Diálogo social

Promover espacios de diálogo regional y local, formal y no formal, con multiplicidad de actores y reconocimiento de la diversidad de puntos de vista sobre el desarrollo de los territorios y las oportunidades de los grupos de interés.

### Relacionamiento intercultural

Asegurar la debida diligencia en derechos humanos y el cumplimiento de los principios del Convenio 169 de 1989, de la OIT sobre pueblos indígenas, de manera que se reconozca y respete la diversidad cultural y la importancia de la autodeterminación de las comunidades que convergen en los territorios.

### Fortalecimiento institucional

Apoyar a las autoridades e instancias locales en competencias para la estructuración de proyectos y la búsqueda de aliados y eventuales fuentes de financiación para implementar sus planes de desarrollo.

### Empoderamiento comunitario

Apoyar a las comunidades locales en competencias para la gobernanza efectiva y legítima de sus organizaciones comunitarias formales, y para implementar sus planes de desarrollo o planes de vida.



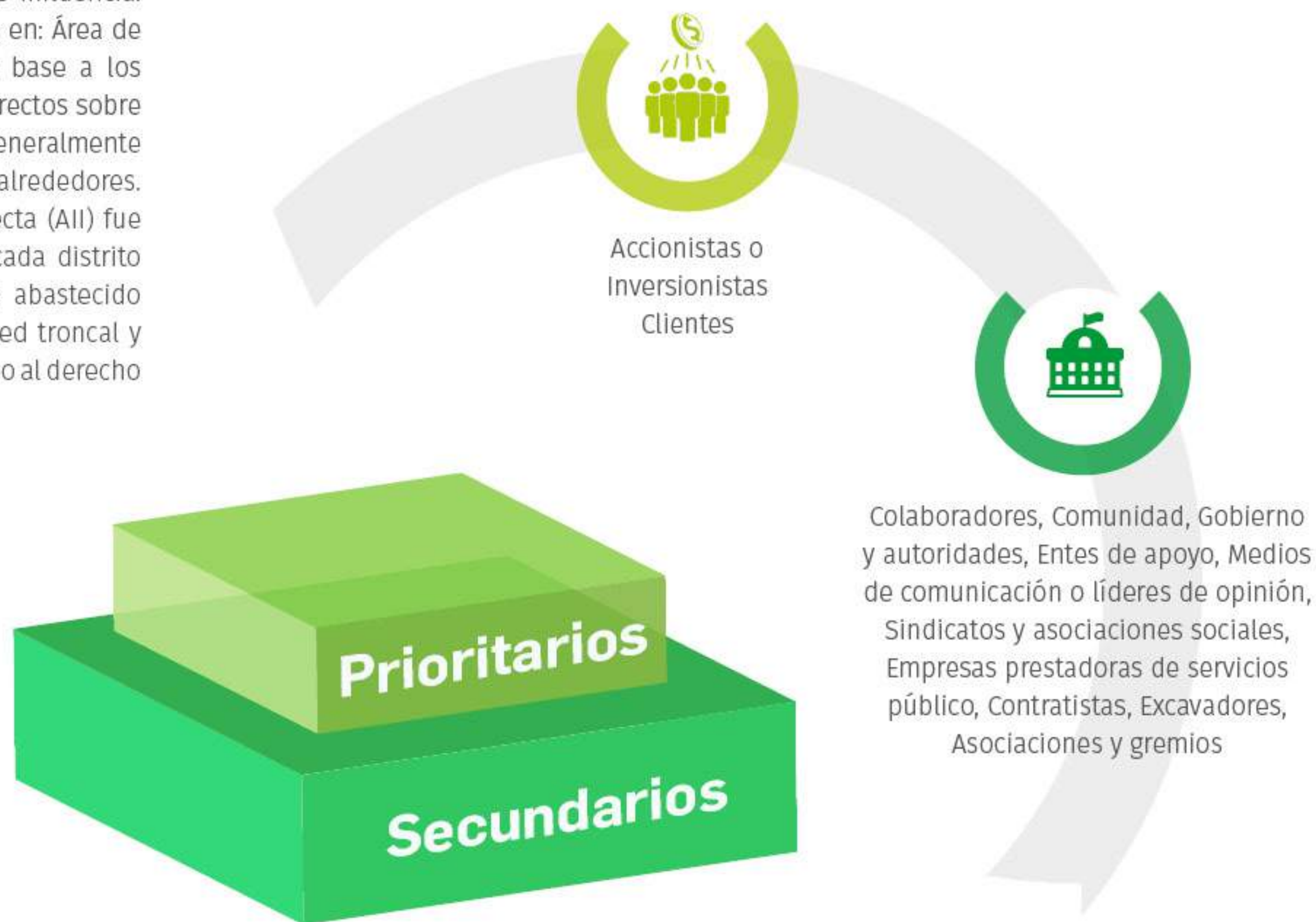
### Promoción de liderazgo social

Promover oportunidades para formadores de opinión y voceros locales con un mayor entendimiento de las dinámicas locales, regionales y globales, siempre con aliados que favorezcan la conformación de redes de líderes sociales a nivel regional, nacional o internacional.



### Identificación y priorización de grupos de Interés

Los grupos de interés están identificados en el Estudio de Impacto Ambiental de Contugas, el cual incluye a los GDI según las áreas de influencia. El Área de Influencia ha sido dividida en: Área de Influencia Directa (AID), definida en base a los alcances máximos de los impactos directos sobre el ámbito físico, biológico y social, generalmente limitados a las áreas de trabajo y sus alrededores. También, el Área de Influencia Indirecta (AII) fue identificada según el área total de cada distrito (jurisdicción administrativa) que es abastecido con gas natural, por donde pasa la red troncal y sus ramales, así como las vías de acceso al derecho de vía del proyecto.



En setiembre de 2020, se actualizó la priorización de los grupos de interés (GDI) de Contugas; la anterior fue realizada en el 2018. En ese sentido, se continuó con la metodología AA1000, herramienta utilizada por el Grupo Energía Bogotá (GEB).

Esta priorización determinó los grupos de interés con quienes se mantienen diferentes canales de diálogo que permiten afianzar el relacionamiento y conocer sus expectativas. Estas expectativas ayudan a la empresa en la toma de decisiones estratégicas para la gestión del desarrollo sostenible.



### Relacionamiento con los grupos de Interés

Durante el 2020, la estrategia de relacionamiento con Grupos de interés migró a una totalmente virtual por el contexto propio de la pandemia del Covid-19; en ningún momento se detuvo. Particularmente, se priorizó el uso de herramientas digitales como las plataformas de reunión virtual (Teams, Zoom, Meeting), el uso del teléfono, el Messenger y el WhatsApp. Cabe recalcar que, en el último trimestre del año, se retomaron las reuniones presenciales, previa evaluación, siempre manteniendo el protocolo anti Covid-19 y respetando las medidas de bioseguridad como el uso de mascarillas, distanciamiento social, lavado de manos y espacios abiertos.

Como empresa, lo prioritario fue cuidar la salud y la vida de todos los colaboradores y clientes mediante el respeto a las normas y los procedimientos establecidos para frenar el esparcimiento de la enfermedad. En ese sentido, se incrementaron y extendieron los horarios de atención de los canales de información donde, de manera oportuna, se difundió información importante sobre la empresa y el servicio. Al mismo tiempo, la empresa se puso a disposición de la comunidad y los clientes para poder recibir sus inquietudes.

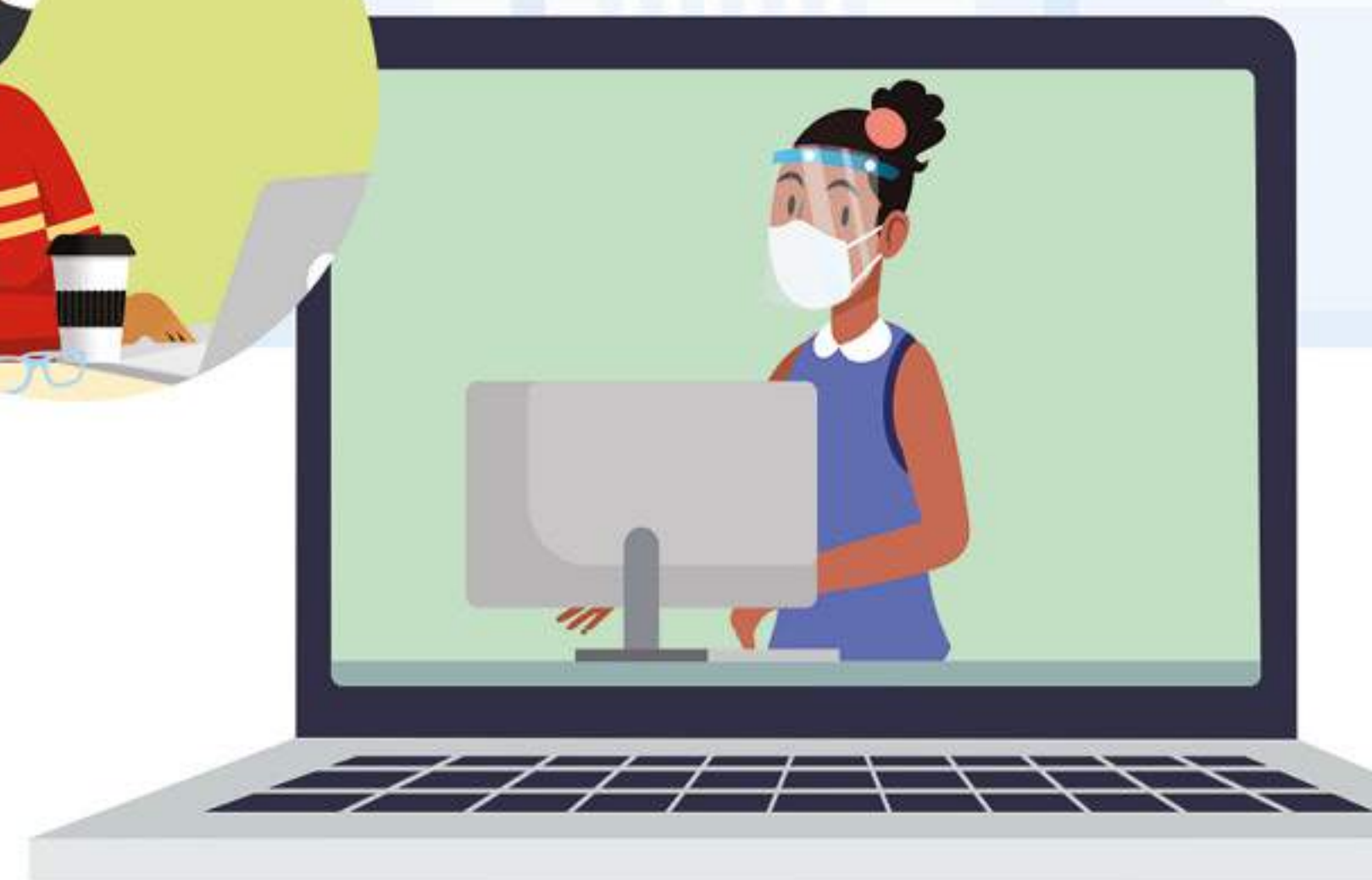
Con la comunidad, el foco estuvo en fortalecer sus habilidades con las nuevas tecnologías. Para ello, se diseñó un plan de ciclos de conferencias y talleres educativos donde aprendieron a manejar



**En Contugas, priorizamos el cuidado de la salud y la vida de todos los colaboradores y clientes mediante el respeto a las normas y los procedimientos establecidos para frenar el esparcimiento del Covid-19**

herramientas tecnológicas que, además, les ha permitido mantener canales de comunicación con Contugas y, por su vez, le ha permitido a la empresa cumplir su promesa de generación de valor.

Con las autoridades, hubo momentos en los cuales se dificultó la comunicación. Con algunos entes, la comunicación formal (documentos firmados) era la única manera de comunicarse; pero, el hecho de no haber oficinas de recojo o recepción de documentos llevó a ambas entidades optar por maneras más eficientes de envío y recepción de información.





Las fiscalizaciones ambientales, sociales y de seguridad y salud en el trabajo fueron realizadas y reportadas de manera remota con las diversas autoridades y entidades fiscalizadoras. Durante el 2020 no se recibieron multas, ni se notificó el inicio de procesos sancionadores por estos temas.

También, durante la pandemia evidenció un aumento de las expectativas de los grupos de interés quienes solicitaban apoyo para contrarrestar la crisis social y sanitaria. En respuesta, Contugas ejecutó voluntariados que llevaron ayuda a los más necesitados y fortalecieron las capacidades para el uso de las TIC.

En el caso de contratación de mano de obra local y contrato a proveedores locales, se experimentó una reducción de esta; sin embargo, se mantuvieron los servicios esenciales para garantizar la continuidad del negocio.

En el caso de observaciones sociales, reclamos o sugerencias, estas fueron levantadas vía telefónica con el compromiso de acercarse a domicilio cuando la crisis sanitaria termine.

En el siguiente cuadro, se presentan los grupos de interés de Contugas, así como los mecanismos y la frecuencia del diálogo durante el 2020:

	Canales de difusión	Herramientas de diálogo	Frecuencia de diálogo
 <b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones virtuales</li> <li>• Reuniones virtuales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail corporativo</li> <li>• Videos</li> <li>• Volantes</li> <li>• Buzón corporativo</li> <li>• Llamadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continua</li> </ul>
 <b>Comunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes comunitarios</li> <li>• Reuniones virtuales y presenciales (protocolo Covid-19)</li> <li>• Perifoneo</li> <li>• Visita puerta a puerta</li> <li>• Observaciones sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• WhatsApp</li> <li>• Volantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continua</li> </ul>
 <b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones virtuales</li> <li>• Negociaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas</li> <li>• Correos</li> <li>• Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continua</li> </ul>
 <b>Autoridades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de coordinación virtuales o presenciales (protocolo Covid-19)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos</li> <li>• Brochures</li> <li>• Simulacros en zonas operativas</li> <li>• Videos</li> <li>• Conferencias virtuales o charlas de capacitación</li> <li>• Difusión del plan de contingencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coyuntural</li> </ul>





### Empresa, organizaciones e Instituciones

- Información técnica sobre integridad de ductos
- Difusión del código de ética y transparencia del GEB

- Planos
- Charlas de capacitación
- Videos
- Plan de contingencia
- Simulacros

• Continua



### Clientes y usuarios

- Centros de Atención al cliente vía circuito cerrado de televisión
- Redes sociales y otros medios digitales
- Material entregado en talleres, conversatorios y charlas foros de difusión del programa Previene (en caso se levante el estado de emergencia sanitario)

- Videos
- Volantes en redes sociales
- Artículos de merchandising
- Trípticos o volantes
- Presentaciones
- Simulacros en zonas operativas de Contugas

• Continua



### Entes de apoyo

- Reuniones de coordinación presenciales o virtuales (protocolo Covid-19)
- Talleres de capacitación presenciales o virtuales (protocolo Covid-19)

- Trípticos o volantes
- Difusión del plan de contingencia
- Difusión y ejecución de simulacros de emergencia
- Simulacros

• Coyuntural



### Periodistas

- Programa Transmedia
- Fortalecer capacidades de los periodistas
- Mensajes de difusión
- Ponencias de periodistas de medios de alcance nacional

- Página web
- Redes sociales
- Notas de prensa
- Webinar

• Coyuntural





### 5.3. Contribuimos con los ODS

(102-12)

El Modelo de Sostenibilidad de Contugas contribuye al desarrollo sostenible del país al estar orientado hacia los ODS planeados en la agenda para el desarrollo al 2030. Contugas ha enfocado su gestión para dar respuesta a estos lineamientos estratégicos y contribuir con el desarrollo humano, económico y ambiental de las zonas donde opera y mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés a partir

de estrategias de empoderamiento y autogestión que contribuyan a su calidad de vida.

La estrategia de Contugas contribuye al alcance de nueve de los 17 ODS al focalizar sus acciones, promover alianzas estratégicas e involucrar los objetivos priorizados en la estructuración de lo que planea.



<p><b>ODS 5</b></p> <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> <p>Contugas se encuentra comprometida con apoyar la igualdad de género al generar competencias para el trabajo decente y el emprendimiento, así como buscar la reducción de las desigualdades.</p>	<p><b>ODS 7</b></p> <p>7 ENERGÍA LIMPIA Y CONTAMINANTE</p> <p>A partir de la labor de distribución y comercialización del gas natural, Contugas contribuye a promover la adopción energía limpia en las comunidades, comercios e industrias de la región.</p>	<p><b>ODS 8</b></p> <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>Contugas protege los derechos laborales y fomenta el entorno del trabajo seguro, así como la salud e integridad de los colaboradores.</p>	<p><b>ODS 9</b></p> <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> <p>La empresa apoya el desarrollo de tecnologías y la innovación al generar un valor agregado para los productos básicos. En esta línea, Contugas ha impulsado proyectos de cogeneración y cambio de matriz energética, así como proyectos internos; por ejemplo: Bitacora Web y Ahorro Móvil.</p>	<p><b>ODS 11</b></p> <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> <p>Contugas tiene el firme compromiso de proteger el patrimonio natural y al mismo tiempo contribuir a que las ciudades y los asentamientos humanos que se encuentran en el entorno sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p>
<p><b>ODS 12</b></p> <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> <p>Se cuenta con diversas herramientas que guían el manejo de los desechos, tales como: el Plan de Manejo de Residuos Sólidos, el Procedimiento de Gestión de Residuos Sólidos, además del programa "Yo Reduzco".</p>	<p><b>ODS 13</b></p> <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <p>Para contribuir con la reducción del cambio climático, se realiza un control de la huella de carbono que permite recoger información para analizar la gestión ambiental de Contugas.</p>	<p><b>ODS 15</b></p> <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p> <p>Contugas ejecuta sus operaciones en el marco del respeto a la diversidad territorial, en ese sentido, se ha firmado un convenio de Cooperación Interinstitucional con SERNANP.</p>	<p><b>ODS 17</b></p> <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> <p>Contugas reconoce la importancia de las alianzas en el desarrollo de sus proyectos y cumplimiento de las metas. Por tanto, se apoya en diversas instituciones y entidades para gestionar sus iniciativas.</p>	



## 5.4. Cumplimos con los objetivos del Pacto Global

(102-12)

El compromiso de Contugas con respecto a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el periodo 2020, se detalla a continuación:



### Derechos Humanos

**Principio 1:** "Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia".

- Contugas posee una Política Corporativa de Sostenibilidad y realiza la implementación de las acciones que forman parte del plan de desarrollo sostenible y el plan de relaciones comunitarias de la empresa. En ella se enmarcan los proyectos de valor compartido de la empresa.
- En 2020, Contugas preservó el 100% de los empleos a plazo indeterminado de los colaboradores y mantuvo el 100% de los salarios y prestaciones sin afectación.

### Derechos Humanos

**Principio 2:** "Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de las violaciones de los derechos humanos".

- Contugas cuenta un Canal Ético que permite prevenir, detectar, investigar y rectificar cualquier acto ilegal o conducta indebida. Todos los grupos de interés pueden acceder a esta herramienta y denunciar temas de incumplimiento en la empresa, incluyendo aquellos sobre los derechos humanos. Este código aplica para todos los grupos de interés.

### Normas Laborales

**Principio 3:** "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva".

- Todos los colaboradores de Contugas tienen la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias. Sin embargo, actualmente no existen sindicatos.
- Se tiene una comunicación continua con los colaboradores acerca de los acuerdos o cambios organizativos que se producen.

### Normas Laborales

**Principio 4:** "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción".

- Contugas rechaza cualquier tipo de trabajo forzoso, discriminación, acoso o agresión laboral.
- Los proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en temas ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo. Contugas promueve iniciativas y nuevas formas de trabajo que fortalezcan el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus colaboradores.





## Normas Laborales

**Principio 5:** “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

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



## Normas Laborales

**Principio 6:** “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

- Contugas, mediante el Modelo Estratégico de Gestión Humana, prioriza la protección de la vida, el bienestar y desarrollo de su capital humano, tales como: Asignación, descanso semanal, jornada laboral, días de enfermedad, subsidio, entre otros.
- Además, la empresa otorga derecho de licencia por maternidad y paternidad.



## Medio ambiente

**Principio 7:** “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

- Los proveedores son evaluados con criterios y estándares mínimos en temas ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo Para contribuir con la reducción del cambio climático, Contugas realiza un control activo de su huella de carbono.
- Asimismo, a partir del programa “Yo Reduzco”, Contugas fomenta la eficiencia energética en sus operaciones, lo que le permite mitigar sus emisiones de CO2e y brindar una respuesta al cambio climático.



## Medio ambiente

**Principio 8:** “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

- Contugas mantiene un convenio de Cooperación Interinstitucional con el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP).
- Contugas cuenta con diversas herramientas para el manejo de los residuos sólidos como: el Plan de Manejo de Residuos Sólidos, Procedimiento de Gestión de Residuos Sólidos, Plan de Contingencia para el Manejo de Residuos, entre otros. Con el programa “Yo Reduzco”, Contugas promueve un enfoque de reciclaje.



## Medio ambiente

**Principio 9:** “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.

- La empresa apoya el desarrollo de tecnologías y la innovación, generando un valor agregado a los productos básicos. En esta línea, Contugas ha impulsado proyectos de cogeneración y cambio de matriz energético, proyecto internos como Bitacora Web y Ahorro Móvil. Y viene impulsando el proyecto SAPS/4HANA.



## Anticorrupción

**Principio 10:** “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

- Contugas cuenta con un Comité de Ética y Cumplimiento que tiene por objetivo contribuir con el fortalecimiento de la conducta ética en la empresa, así como implementar acciones coordinadas frente a eventos o conductas que vayan en contra de lo establecido en el Código de Ética.
- Contugas cuenta un Canal Ético que permite prevenir, detectar, investigar y rectificar cualquier acto ilegal o conducta indebida. A esta herramienta pueden acceder todos los grupos de interés.
- Los resultados financieros y contables, junto con el Informe de Gestión Sostenible, garantizan el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo. Contugas presenta anualmente su Informe de Gobierno Corporativo, además del Informe de Gestión Sostenible.





Huella Verde

6



Cuidamos el medio ambiente





## 6. Cuidamos el medio ambiente

Contugas orienta su gestión hacia un desarrollo ambientalmente sostenible. Para ello, su infraestructura administrativa y operativa está planteada, diseñada, construida y mantenida en armonía con el entorno y en cumplimiento con la normatividad aplicable, los acuerdos voluntarios adoptados y el desarrollo de estrategias de comunicación, innovación y relacionamiento con sus grupos de interés.

La conciencia ambiental de Contugas se orienta a minimizar cualquier efecto negativo que sus operaciones puedan tener en el medioambiente,

en adhesión a la política ambiental corporativa del GEB. Dicha política establece los lineamientos de acción en términos de ecoeficiencia en el desempeño energético, la gestión de residuos, el consumo de agua, la protección de la biodiversidad y el cambio climático. Además, las operaciones son ejecutadas de forma respetuosa con la diversidad – territorial, social, normativa y biológica – y el patrimonio arqueológico, histórico y cultural de los territorios en los que se tiene presencia. Asimismo, la empresa cuenta con una gestión de riesgos e impactos ambientales orientada a mitigar los impactos de todas las actividades.



**Recibimos el reconocimiento del Ministerio del Ambiente por la medición de nuestra huella de carbono: Primer nivel. De esta manera estamos contribuyendo con la acción climática del Estado peruano para reducir los gases de efecto invernadero**





## Logros 2020



### Nuestros retos 2021:

- ✓ Cumplimiento al **100 %** de los compromisos establecidos en el Estudio de Impacto Ambiental Actualizado.
- ✓ Cumplimiento al **100%** de la documentación ambiental entregable a la autoridad de fiscalización ambiental y demás autoridades competentes, en los plazos establecidos.
- ✓ Cumplimiento al **100 %** de la normatividad ambiental.





### Plan de Manejo Ambiental (PMA)

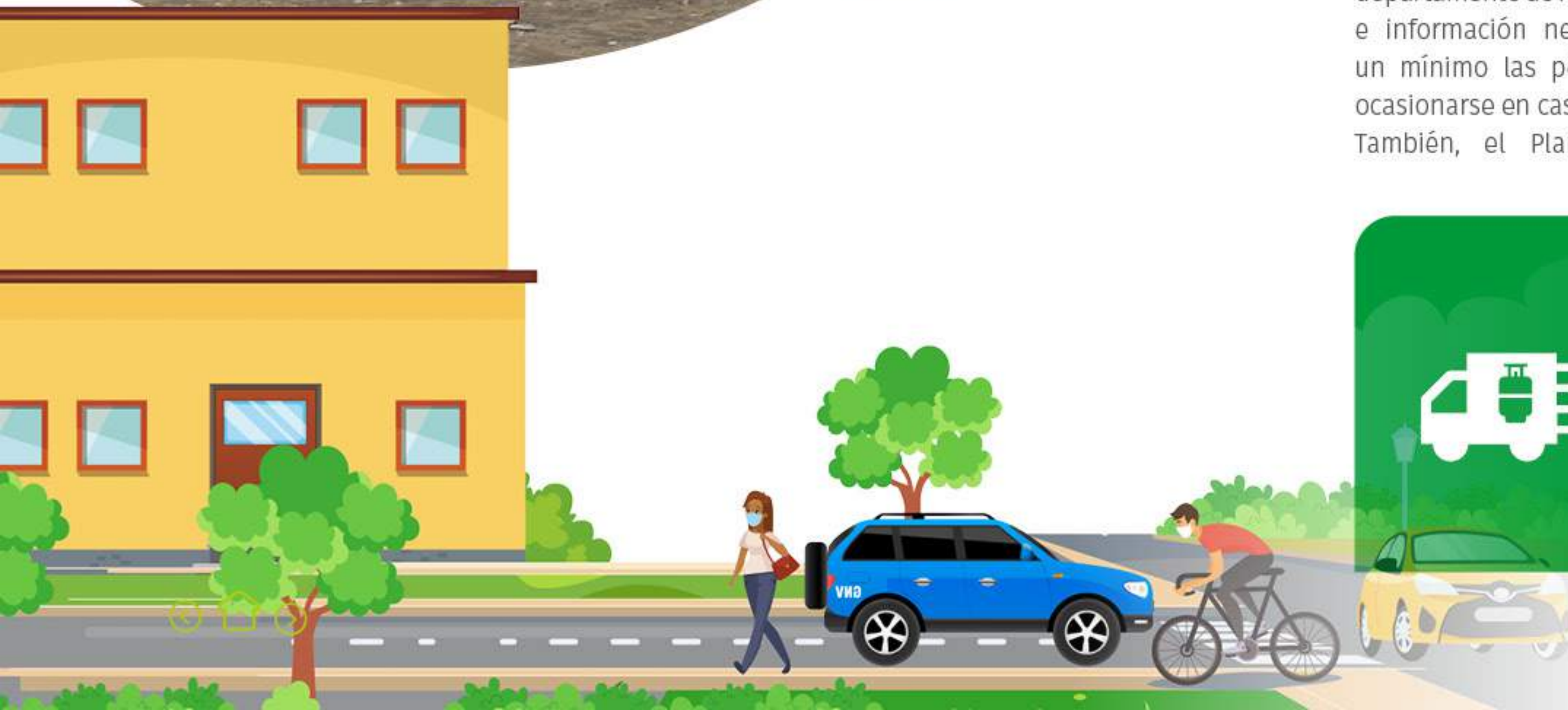
Para prevenir, controlar y mitigar los riesgos e impactos derivados de la operación del Sistema de Distribución de Gas Natural se cuenta con el Plan de Manejo Ambiental (PMA), el cual es parte del Estudio de Impacto Ambiental (EIA). El plan detalla iniciativas como: plan de manejo de residuos, seguimiento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

Asimismo, se tiene el Plan de Contingencia del Sistema de Distribución de Gas Natural en el departamento de Ica, el cual proporciona orientación e información necesaria que permite reducir a un mínimo las pérdidas y/o daños que puedan ocasionarse en caso de producirse una emergencia. También, el Plan establece responsabilidades

para un control oportuno y adecuado; así mismo, describe lineamientos para ejecutar las operaciones de limpieza y rehabilitación de la zona afectada que mitiguen los daños e impactos ambientales que puedan ser ocasionados por las actividades de operación y mantenimiento del Sistema de Distribución de Gas Natural.

Otro mecanismo para la gestión del riesgo ambiental es el Plan de Prevención de Daños, el cual establece los lineamientos para una correcta coordinación de las actividades preventivas con el objetivo de garantizar la seguridad de quienes realizan las obras; prevenir daños a las instalaciones de gas natural y así evitar riesgos en contra de la integridad física y propiedad de las personas; reducir las emisiones de gases, así como prevenir una posible contaminación del aire o reducción de la calidad del aire por una afectación a la red de distribución de gas natural.

**El Plan de Manejo Ambiental, como el Plan de Contingencia del Sistema de Distribución de Gas Natural y el Plan de Prevención de Daños; son mecanismos que garantizar la adecuada gestión de la empresa en el aspecto ambiental, siguiendo los más altos estándares del sector**





## Gestión del riesgo ambiental

(102-11)

Para llevar a cabo una adecuada gestión ambiental no se tiene que esperar a tener certeza absoluta de que se va a causar un daño leve, grave o irreparable; por el contrario, se deben adoptar todas las medidas necesarias para prevenirlo y evitar llegar a una situación lamentable. Por ejemplo, desde el 2015, Contugas realiza acciones anticipadas para salvaguardar la flora y fauna en la Reserva Nacional San Fernando en virtud de un convenio de cooperación interinstitucional suscrito con el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP) donde la empresa asume el compromiso de ejecutar actividades para el fortalecimiento de esta área natural protegida.

La novedad de la emergencia sanitaria ha requerido que Contugas se reinvente para lograr los compromisos y las acciones preventivas definidas en su Plan Anual de Actividades Ambientales 2020, los cuales priorizan la seguridad y salud de los colaboradores, el cumplimiento de las directrices establecidas por el Estado peruano y el uso de las tecnologías informáticas y el teletrabajo.

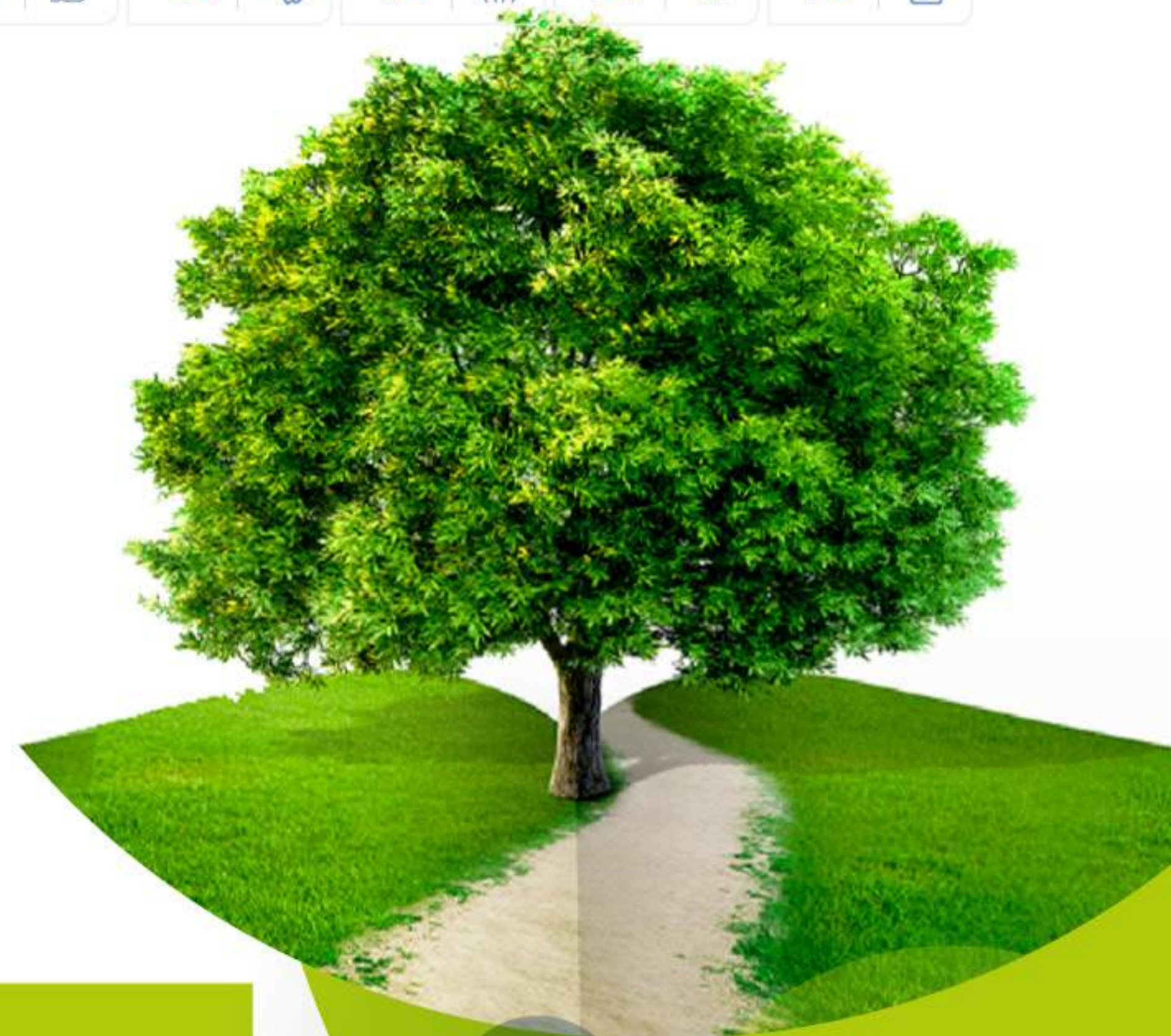
A pesar de los desafíos presentados durante la pandemia del Covid-19, en el 2020, se han realizado dos monitoreos biológicos para cerciorar que no se ha afectado la flora y fauna de la Reserva durante la

ejecución de las operaciones de Contugas. También se realizaron actividades para el fortalecimiento de las capacidades de la población y para que ellos conozcan las acciones que deben realizar cuando visitan un área natural protegida.

De igual modo, otro documento que aporta a la gestión del riesgo ambiental es el Plan Detallado de Trabajo en donde, de manera preventiva y anticipada, se detallan los mantenimientos que deben ser realizados al sistema de distribución de gas natural para evitar presencia de fallas en el mismo o la generación de un daño al ambiente.



**Las herramientas virtuales dieron el soporte necesario para continuar con el fortalecimiento de capacidades de la población y puedan conocer las acciones de prevención ante las visitas a un área natural protegida, siempre en alianza con el SERNANP**





## 6.1. Manejo de los residuos

Contugas lleva a cabo el Plan de Manejo de Residuos mediante el programa “Yo Reduzco” y otras actividades y capacitaciones que promueven la buena gestión de residuos.

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

Los residuos sólidos, los residuos peligrosos y los residuos comunes los recoge el servicio municipal; mientras que, los residuos industriales generados por las operaciones en las plantas son acumulados en Chíncha donde, luego, son recogidos por una empresa prestadora del servicio de recolección de residuos.

De igual forma, la empresa cuenta con personal capacitado para el manejo de los residuos sólidos, quienes son los encargados de hacer el seguimiento y la supervisión de la gestión de estos dentro de la empresa. Para estos residuos, ya se tienen destinados sitios estratégicos con sus recipientes correspondientes, identificados con colores para que

los residuos sean depositados según su naturaleza.

### Manejo de los residuos sólidos:

#### Color de depósito



Plomo

#### Vidrio:

Botellas de bebidas, gaseosas, vasos, envases de alimentos, etc.



Azul

#### Papel y cartón:

Revistas, folletos, catálogos, cajas de cartón, etc.



Blanco

#### Plástico:

Envases de plástico y bolsas de plástico.



Amarillo

#### Metales:

Toda clase de elementos metálicos.



Rojo

Solventes, combustibles fuera de especificación, lubricantes, baterías, aceite de motor usado, filtros de aceite, aceites usados de cocina, envases de pintura, tóner, cartuchos de tinta, colillas de soldadora.



Plomo



Marrón

Restos de alimentos, jardinería o similares.



Negro

Todo lo que no se puede reciclar y no sea catalogado como residuo peligroso: Restos de la limpieza y del aseo personal, papel higiénico, trapos de limpieza, cuero, zapatos, entre otros.

#### Tipo de depósito

Basurero /cilindro



En el 2020, se implementó la estrategia de reducción de consumo de papel. Ahora, se contabiliza el número de impresiones mediante un Software para identificar aquellos colaboradores que más imprimen, quienes luego son notificados - con copia a sus jefes - para que establezcan un mayor control sobre las impresiones realizan. Hoy por hoy, Contugas controla de una manera más eficiente su consumo de papel.

A continuación, se detallan las cantidades de residuos generados, tanto peligrosos como no peligrosos, durante el 2020:



### Tipo de Residuo

### Resultado

#### Total de residuos peligrosos

0.31

🗑️	Latas de pintura y botellas de aerosol	0.024
🧤	Tropos contaminados con hidrocarburos	0.011
🗑️	Plástico contaminado con hidrocarburos	0.038
🗑️	Filtros separadores de gas natural (metales)	0.017
🗑️	Tubería de polietileno contaminadas con gas natural	0.036
🗑️	Papel y cartón contaminados con hidrocarburos	0.006
🗑️	Cable, pilas y aparatos eléctricos en desuso	0.008
🗑️	Fluorescente	0.001
🗑️	Llantas	0.005
🗑️	Polvo Químico Seco (prácticas contra incendio)	0.154
🗑️	Residuos Peligrosos Varios	0.01

#### Total residuos no peligrosos

1.99

RESIDUOS No Peligrosos Varios

1.99

#### Total de residuos generados por la organización

2.30

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

Asimismo, como parte de las actividades de Contugas se generan residuos peligrosos, los cuales fueron dispuestos en el relleno de seguridad autorizado cumpliendo con la ley de gestión integral de residuos sólidos. Asimismo, se generó residuos reciclables en nuestras oficinas de Lima e Ica en donde se obtuvo un total de 719.0 kg.

Durante la gestión del 2020 se logró lo siguiente:

- ✓ Reciclar 719.0 kg de residuos sólidos.
- ✓ Reconocimiento la participación en el programa San Borja Recicla, entregado por el alcalde de la Municipalidad Distrital de San Borja.





## 6.2. Gestión de la energía

En cumplimiento de los lineamientos y procedimientos ambientales, la empresa monitorea periódicamente el uso de energía en los procesos administrativos y productivos con el objetivo de prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente.

Esta gestión energética es el arma perfecta para mejorar la competitividad de la empresa, pues reduce los gastos y, sobre todo, reduce la emisión de gases de efecto invernadero (GEI). Pero, lo más importante es que, a través de la gestión de energía, se busca generar y promover buenas actitudes, hábitos y comportamientos a lo largo de toda la cadena de valor con el fin de ahorrarla; es decir, su impacto se proyecta más allá de la empresa.

Durante el 2020, los mecanismos desarrollados para la gestión energética le han permitido a Contugas reducir el consumo total de energía interno a 748,048.4 Kw/h, lo cual le ha permitido superar su objetivo de reducción del consumo de energía en 17% con respecto al 2019, debido al estado de emergencia por el contexto del Covid-19, ya que se empleó el teletrabajo. Para el 2021, la meta es reducir en 3% el consumo de energía.



**El Covid-19 fue un factor que influyó en la reducción del consumo de energía en un 17% en comparación con el 2019. Lo mismo ocurrió con la reducción de los gases de efecto invernadero en un 12.49%.**



### 6.3. Controlamos las emisiones

Contugas desarrolla sus actividades de manera amigable con el medio ambiente y cumple la normativa ambiental vigente y los compromisos asumidos en su EIA con respecto a los monitoreos de calidad de aire.

Ya que Contugas es una empresa distribuidora de gas natural – elemento compuesto por metano (CH4), uno de los gases de efecto invernadero con mayor efecto y duración en la atmósfera - las medidas más estrictas para evitar y controlar posibles fugas son utilizadas. Por ejemplo, en aras de reducir las emisiones de GEI, Contugas cuenta con un programa semestral de monitoreo de la calidad del aire y ruido ambiental implementado en las zonas donde se ubican los centros operacionales, city gates y las estaciones del distrito para verificar que se cumplan los estándares de calidad ambiental para aire y ruido indicados en el Estudio de Impacto Ambiental (EIA).

A continuación, se detallan los alcances de medición de la Huella de Carbono en el 2020:



Alcances	Resultado
Alcance 1	2,008.07
Alcance 2	127.32
Alcance 3	0.18
<b>Total</b>	<b>2,135.57</b>

Durante el 2020, se logró superar el objetivo de reducción de los gases de efecto invernadero en 12.49%, con respecto al 2019, debido al estado de emergencia por el contexto del Covid-19, ya que se empleó el teletrabajo. En este aspecto, vale la pena destacar que el Ministerio del Ambiente (MINAM) reconoció a Contugas por medir su huella de carbono del año 2019, utilizando la herramienta “Huella de Carbono Perú”.

Para el 2021, se ha establecido como reto recibir el segundo reconocimiento del Ministerio del Ambiente por verificar la huella de carbono con una entidad acreditada según NTP ISO 14064, y reducir en 3% los gases de efecto invernadero en comparación con el año 2019.

 **Durante el 2020, se logró superar el objetivo de reducción de los gases de efecto invernadero en 12.49%, con respecto al 2019**





## Proyecto ContuAhorro Móvil

El proyecto consistió en realizar el análisis de los datos sobre el movimiento de las unidades vehiculares que utilizan combustible diésel y reasignar las unidades móviles de acuerdo con la actividad laboral y el perfil de puesto; todo esto, con el fin de que las áreas de Contugas realicen un uso eficiente y responsable del servicio vehicular que brinda la empresa. El proyecto abarcó las siguientes actividades, principalmente:

- Análisis del conjunto de vehículos de la empresa para observar la relación entre el uso adecuado y el uso diario de las unidades móviles.
- Análisis de la cantidad de kilómetros recorridos por unidades las móviles del área de Operaciones.
- Identificación de los vehículos con mayor kilometraje y con mayor precio de alquiler por día.
- Definición del rango de utilización permitido por SST; es decir, 180,000 Km, como máximo.
- Devolución de seis unidades móviles del conjunto de vehículos de la empresa.

En este sentido, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- ✓ Se ahorró **\$7,200.00 USD** en combustible
- ✓ Se ahorró **\$7,977.00 USD** en mantenimiento
- ✓ Se ahorró **\$426.00 USD** en lavado de vehículos
- ✓ Se ahorró **\$4,200.00 USD** con el App de Check List Vehicular
- ✓ Se ahorró **\$65,937.00 USD** por devolución
- ✓ Se ahorró **\$18,440.00 USD** por disminución del precio (10%)
- ✓ Se ahorró **\$ 2,400.00 USD** con el uso del APP de taxis en la región Ica
- ✓ En total se tuvo un ahorro de **\$106,580.00 USD** y se evitó emitir 101.5 toneladas de CO2Eq



**ContuAhorro Móvil significó un ahorro de \$106,580.00 USD y se evitó la emisión de 101.5 toneladas de CO2Eq. Logros significativos que contribuyeron al reconocimiento de esta iniciativa**



## 6.4. Buen manejo del agua

Conscientes de la importancia que representa el agua para el planeta y las comunidades, Contugas se esfuerza en asegurar un suministro sostenible del agua; pero, a la vez, trabaja para preservar las fuentes locales y reducir la cantidad de agua usada en sus operaciones.

En este sentido, internamente, Contugas realiza una campaña de sensibilización sobre el uso responsable de tan importante recurso natural a través de volantes y capacitaciones para los colaboradores de Contugas, lo que se ha traducido en cero fuentes afectadas en las operaciones. A su vez, la intención de esta campaña se traslada a lo largo de toda la cadena de valor mediante la promoción de la gestión sostenible del agua y la preservación de esta para futuras generaciones.

Durante el 2020, se implementaron las siguientes acciones:



**Durante el 2020, el consumo de agua en los city gates, centros operacionales y oficina de Lima ha sido de 3,679 m<sup>3</sup>.**

Particularmente, durante el 2020, el consumo de agua en los city gates, centros operacionales y oficina de Lima ha sido de 3,679 m<sup>3</sup>. La variación respecto al 2019, se debe al aislamiento social obligatorio decretado por el Estado peruano por el brote del Covid-19, que no ha permitido realizar las actividades con normalidad y, por consiguiente, ha llevado a una reducción en el consumo de agua.



## 6.5. Garantizamos la biodiversidad

En términos de relevancia, la gestión de la biodiversidad es la de mayor relevancia por generar un impacto positivo en los grupos de interés y en dos zonas de alto valor: La Reserva Nacional San Fernando y la Reserva Nacional de Paracas.

El convenio interinstitucional con el SERNANP (Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas) sirve de guía para la gestión de los compromisos pendientes de implementación año tras año.

### La Reserva Nacional de Paracas

La Reserva Nacional de Paracas – ubicada en el departamento de Ica, en las aguas marinas y en las provincias de Pisco e Ica – está clasificada en la categoría VI (Área Protegida de Recursos Gestionados), según la clasificación de la gestión de áreas protegidas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), y está incluida en la lista de humedales de nivel de importancia mundial (Sitios RAMSAR).

Su importancia radica en que alberga y protege muestras representativas de los ecosistemas marino-costeros y una gran diversidad biológica indispensable para el mantenimiento de diversos

ciclos biológicos, que garantizan la conservación de las especies y los ingresos económicos de miles de pobladores. Asimismo, en su interior, se encuentran alojados diversos restos arqueológicos de la cultura Paracas que, en su momento, estuvo asentada en gran parte de esta importante reserva.

Cabe resaltar que la Reserva Nacional de Paracas es hogar de especies de fauna declaradas en estado vulnerable, como: el potoyunco peruano, el lobo fino, la nutria, la tortuga dorso cuero, la tortuga verde, la tortuga pico de loro y la tortuga Carey.

El gasoducto de Contugas (82,2 km) cruza por la zona de amortiguamiento de la Reserva, con tres válvulas de seccionamiento, un centro operacional y el derecho de vía a lo largo de la tubería que es de 0,025 km de ancho. El área estimada que ocupa es de 2,055 km<sup>2</sup>.

### La Reserva Nacional San Fernando

La línea del gaseoducto de Contugas cruza 37.8 Km de la Reserva Nacional de San Fernando, que está localizada en un Área Natural Protegida por el Estado (ANP), en la provincia de Ica. Esta Reserva se extiende por los distritos de Santiago, Chingillo, Nasca y





San Juan de Marcona (provincia de Nasca), en el departamento de Ica. Además, dentro de la Reserva, Contugas tiene una válvula de seccionamiento que ocupa un área estimada de 0,95 km<sup>2</sup>.

En la Reserva Nacional San Fernando se encuentran ecosistemas vegetativos, como el tillandsial y cactáceas de tallo corto, así como la presencia de Guanacos<sup>5</sup>. Además, se conservan ecosistemas marino-costeros de gran valor con especies bentónicas, fauna marina y fauna costera en el área de influencia de los componentes del proyecto.

Los monitoreos realizados en el 2020 indican que el área presenta un ligero aumento de la cobertura vegetal. Además, el análisis histórico demuestra que la tendencia de la relación entre la altura promedio (crecimiento) y aumento de la cobertura está relacionado directamente. Si bien ha ido aumentando en el tiempo, aún es muy escaso para evidenciarse visualmente. Cabe resaltar que, el crecimiento de estas especies es limitado por el hecho de ser hierbas y el efecto nodriza que ejercen los individuos mutuamente entre sí.

#### Logros:

- Formar parte del Comité de Gestión de la Reserva Nacional San Fernando como parte de la estrategia de conservación del área natural protegida (Parte del Gasoducto Troncal Humay – Marcona y Ramal Nasca atraviesa la Reserva Nacional San Fernando).
- Cumplir al 100% de los monitoreos biológicos en la Reserva Nacional San Fernando.



**Cumplimiento en un 100% de los monitoreos biológicos en la Reserva Nacional de San Fernando, a pesar del contexto de la pandemia, cumpliendo con el protocolo de prevención ante el Covid-19**

<sup>5</sup>De acuerdo con la actualización de la lista de clasificación y categorización de las especies de faunas silvestres amenazadas, el guanaco es una especie considerada en peligro de extinción en el Perú.





## 6.6. Cumplimiento ambiental

(307-1)

A través de su Política del Sistema de Gestión Integrado, Contugas manifiesta su compromiso con el ambiente: “La prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente, a través de la identificación, evaluación y valoración de los aspectos e impactos ambientales”.

Dicha política se vale del Estudio de Impacto Ambiental (EIA), ya que en este instrumento se establecen diferentes acciones de prevención y mitigación para realizar las actividades de una manera amigable con el ambiente. En noviembre de 2020, la actualización del Estudio de Impacto Ambiental fue aprobada, con ello se permitirá continuar con las actividades, así como con nuevas

acciones y controles para la protección ambiental.

En lo particular, el Plan Anual de Actividades Ambientales (PAAM) forma parte de la gestión y cumplimiento ambiental al plasmar todas las actividades realizadas para prevenir riesgos de incidentes e incumplimientos ambientales y asegurar un desempeño con altos estándares ambientales, así como cumplir los requerimientos establecidos en la legislación nacional vigente aplicables al subsector hidrocarburos en materia ambiental.

Cabe destacar que, durante el 2020, no se recibieron multas ni sanciones en materia ambiental.





# ATENCIÓN AL CLIENTE



Contugas  
Grupo Energía Bogotá



7



**Excelencia en  
nuestro servicio**

HORARIO DE ATENCIÓN  
CONTUGAS

Lunes a Viernes  
8:00 AM a 1:00 PM  
1:30 PM a 4:30 PM







## 7. Excelencia en nuestro servicio

Encaminados hacia la superación y prosperidad, Contugas continúa actuando con creatividad y responsabilidad, dándole prioridad a las necesidades de los clientes e innovando en las opciones de comunicación y solución al satisfacer las necesidades de los usuarios.

### 7.1. De la mano con la Innovación

CT4

Desde hace ya un tiempo, innovación es una de las palabras clave en Contugas. Esta forma parte de la actualización de procesos y del sistema, así como proyectos que ya estaban encaminados y otros que se continuaron y reforzaron.

#### Innovaciones más resaltantes del 2020

Si bien la implementación de herramientas tecnológicas que brindan las facilidades requeridas para el desarrollo de las actividades está bajo la responsabilidad de la Subgerencia de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, las innovaciones son

lideradas por cada subgerente de área, quien, junto a su equipo de trabajo, diseña y ejecuta internamente las acciones optimizar los procesos y reducir costos.

Durante este periodo, las innovaciones y mejoras de mayor relevancia estuvieron orientadas a optimizar y agilizar las operaciones, así como a reducir costos considerando la virtualidad en la que se desarrollan las actividades actualmente. Se identifican a continuación las innovaciones más resaltantes:



#### Implementación de la bitácora virtual

Este proyecto fue desarrollado por la Subgerencia de Operaciones y los ingenieros del Centro de Control con el objetivo de permitir el registro de las actividades diarias y los sucesos que ocurren dentro del Sistema de Distribución de Gas Natural de manera virtual.



#### Implementación de la Inspección virtual de unidades móviles

El área de Administración desarrolló este proyecto con el fin de contar con un control en línea del estado de las unidades móviles asignadas al personal.



#### Implementación del reporte virtual de Registro de patrullaje y /o vigilancia de las líneas de gas natural de alta y baja presión

La Subgerencia de Mantenimiento llevó a cabo este proyecto para tener un control digitalizado de las inspecciones realizadas en el campo sobre el Sistema de Distribución de Gas Natural.



Durante el año 2021, Contugas ha planificado alienarse con el modelo de gestión desarrollado por el GEB con la finalidad de estandarizar y reforzar los controles y criterios para la innovación y desarrollo dentro de la organización y orientar estos con la estrategia de la compañía.

### Digitización de la empresa

(IC19-5)

Para Contugas es importante gestionar la transformación digital de tal manera que se asegure la continuidad y eficiencia de todas sus operaciones, el cumplimiento de los compromisos legales y ambientales, la satisfacción del cliente y, en consecuencia, la sostenibilidad del negocio. La digitalización presenta una oportunidad de crecimiento que impacta a todos los grupos de interés.

La digitalización de Contugas se encuentra enmarcada dentro de la estrategia de Transformación Digital del GEB definida en el Plan Estratégico Corporativo 2019, la cual busca la integración de nuevas tecnologías en todas las áreas del Grupo y sus filiales para optimizar los procesos, ser más eficientes, elevar la calidad en la prestación del servicio y disminuir costos.

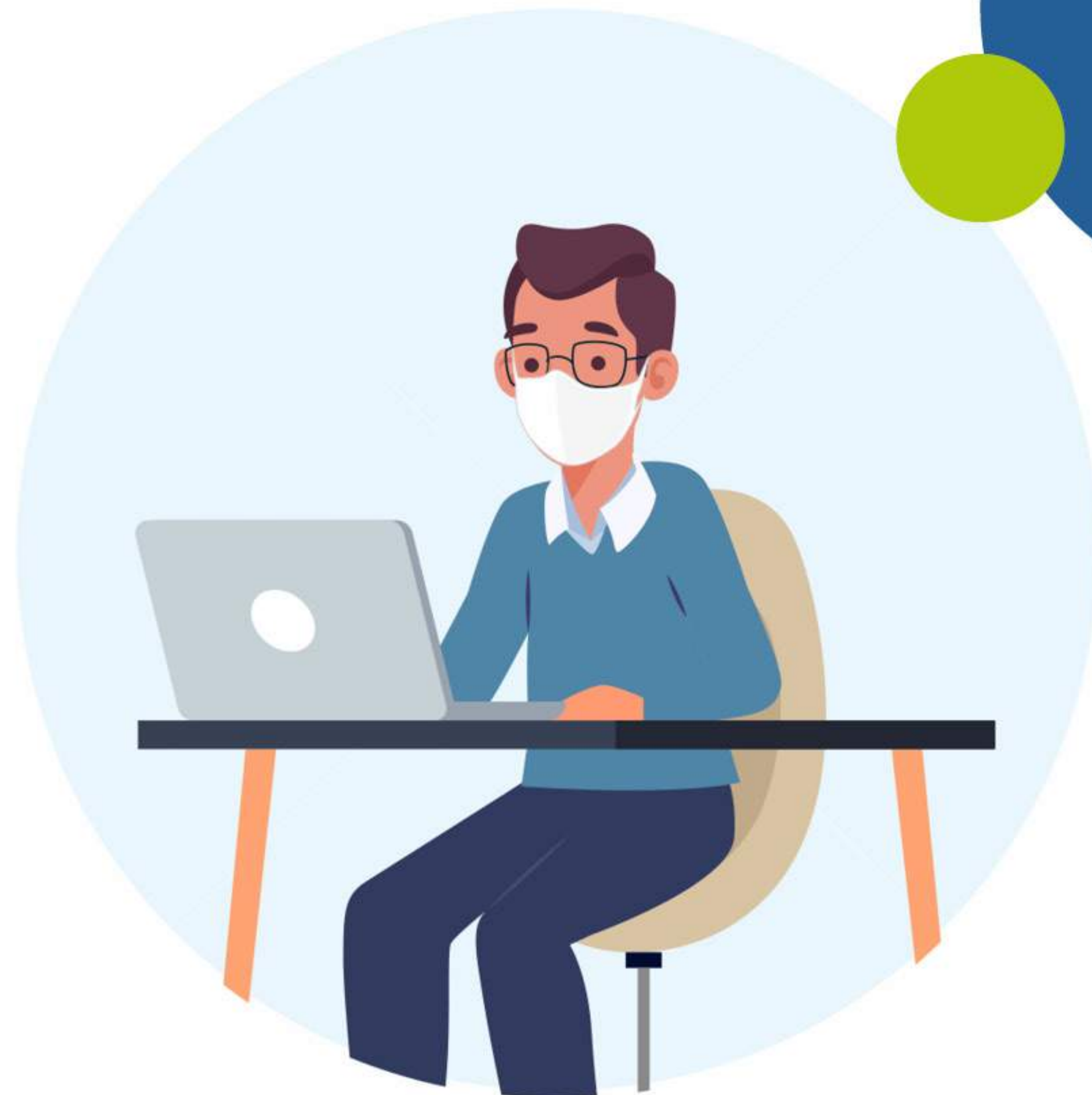
Mediante la digitalización se pueden producir,

compartir y comunicar de manera más eficiente los documentos, lo que simplifica el día a día de los empleados que laboran en Contugas. A su vez, la digitalización tiene impacto tanto interno como externo; por ejemplo: la digitalización mejora el servicio al cliente mediante la automatización de procesos que permiten ofrecer una respuesta eficiente y rápida al consumidor cuando se acerca a algún Centro de Atención al Cliente (CAC) para solicitar información sobre sus contratos.

Otro ejemplo es que, gracias a la proactividad y previsión de Contugas, cualquier documentación requerida durante la emergencia ya estaba facilitada en el sistema puesto que, años atrás, la empresa vio la necesidad de tenerlo todo digitalizado e implementó una iniciativa para tener toda su documentación en una plataforma a disposición de los empleados.

Asimismo, hoy por hoy, toda la correspondencia enviada y recibida es escaneada y distribuida por medio del correo electrónico y los documentos por pagar son cargados en la plataforma On base para su consulta. Esto permite tener información importante al alcance cuando es requerido para la toma de decisiones.

Además, se tiene la totalidad de contratos residenciales e industriales escaneados y listos para su consulta dentro de la plataforma *On base*.





### Proyecto SAPS/4HANA

Avanzando con el proceso de transformación digital, se comenzó a diseñar la migración al SAPS/4HANA, que se implementará en el 2021. Esta es la principal plataforma tecnológica de gestión del GEB, la cual permitirá:



Por otro lado, las soluciones digitales que permitieron mantener un adecuado estándar de servicio al cliente son: la emisión de recibos digitales y el fraccionamiento de deudas 100% en línea. Asimismo, se implementó el uso de servidores para almacenamiento de información en la nube, para salvaguardar la información y facilitar el acceso para los colaboradores en la modalidad de trabajo remoto.

ininterrumpida, a pesar de las restricciones propias del contexto. No obstante, la empresa está en un proceso de aprendizaje permanente que exige un cambio de mentalidad y, sobre todo, desaprender y aprender, hacer las cosas de forma distinta para adaptarse de forma eficiente a la nueva normalidad.

Los principales logros que se obtuvieron en esta transformación digital durante el 2020 son:

- Información al alcance necesario
- Flujos de información
- Control de la documentación que ingresa y sale de la empresa
- Desarrollo y lanzamiento de la Bitácora Web
- Crecimiento del uso de canales virtuales para atención al cliente
- +124% descargas de aplicación móvil para clientes
- Adaptación temprana del modelo de teletrabajo

El proceso de Transformación digital que se viene implementando en Contugas ha permitido la continuación de las operaciones de manera





## 7.2. Atención a nuestros clientes

Con fecha 15 de marzo de 2020 se publicó en el diario Oficial El Peruano el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del Covid-19. Mediante la norma, se garantizó la continuidad de los de los servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, y gas natural. En tal sentido, las empresas que brindan los distintos servicios públicos adoptaron medidas y efectuaron las actividades esenciales que tenían como finalidad la continuidad de los servicios públicos en óptimas condiciones de seguridad, suspendiéndose la ejecución de las actividades no esenciales.

Posteriormente, con fecha 03 de abril de 2020 se publicó el Decreto de Urgencia N.º 035-2020 que estableció que las empresas proveedoras del servicio público de gas natural quedaban autorizadas para la emisión de los recibos o facturas por consumo al usuario final de gas natural, utilizando métodos de cálculo que se ajusten a su perfil de consumo de los últimos seis meses previos al mes a facturar, a partir de lecturas reales.

Luego con fecha 03 de mayo de 2020 se publicó el Decreto Supremo N.º 080-2020-PCM, el mismo que contempló que cada sector competente de cada actividad incluida en las fases de la reanudación de actividades aprobaría

mediante Resolución Ministerial y publicaría en su portal institucional, los Protocolos Sanitarios Sectoriales conforme a los “Lineamientos para la vigilancia de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a Covid-19”. En la fase 1 de reanudación de actividades se incluyó las actividades de hidrocarburos, dentro de la cual se encuentra la distribución de gas natural por red de ductos.

Posteriormente con fecha 06 de mayo de 2020 se publicó en el diario Oficial El Peruano el Documento denominado “Protocolo Sanitario para la implementación de medidas de prevención y respuesta frente al Covid-19 en las actividades del Subsector Minería, el Subsector Hidrocarburos y el Subsector Electricidad”, aprobado mediante la Resolución Ministerial N.º 128-2020-MINEM/DM. La Resolución mencionada estableció que las empresas del subsector hidrocarburos debían de elaborar un Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo a fin de reiniciar sus actividades, el cual posteriormente tenía que presentarse virtualmente al Ministerio de Energía y Minas y al Ministerio de Salud.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Ministerial N.º 128-2020-MINEM/DM, Contugas elaboró y presentó al Ministerio de Energía y Minas y al Ministerio de Salud un Plan para la vigilancia, prevención y control





de Covid-19 en el trabajo, para el reinicio escalonado de actividades.

Conforme se ha narrado en los párrafos precedentes, las distintas disposiciones normativas dispuestas por el Gobierno peruano para contrarrestar el brote del Covid-19 en territorio peruano causó consecuencias en las actividades de las empresas públicas y privadas, en el caso de Contugas como empresa de distribución de gas natural por red de ductos generó por ejemplo que durante determinados meses en los cuales no se podía efectuar las lecturas de medidores en campo, Contugas no realizó las lecturas reales.

Posteriormente, Contugas conforme al Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo que elaboró y presentó al Ministerio de Energía y Minas y al Ministerio de Salud, reanudó de forma paulatina, algunas de sus actividades, como es el caso de las labores de la lectura de los consumos reales.

En consecuencia, durante los meses iniciales de la pandemia, al no poder realizarse las lecturas, se había considerado las medidas promedio para fines de facturación, lo que causó una diferencia en facturación con los resultados de las lecturas reales. Al reiniciar las lecturas, los recibos fueron emitidos con los montos reales y esto ocasionó que, en varios casos, lo facturado fuera mayor al promedio que los usuarios tenían previo a la pandemia.

Esta situación generó comprensible malestar en los clientes del servicio de gas natural, incomodidades que se han ido superando con la estrategia de comunicación implementada por Contugas.

Es así que la estrategia de comunicación externa cambió totalmente y las actividades de carácter presencial fueron suprimidas. El cronograma de actividades de comunicación externa fue rediseñado tomando como ejes de difusión los diversos aspectos relacionados al Covid-19, sobre los que los grupos de interés debían informarse; es decir, servicios ofrecidos mediante la página web y/o redes sociales, formas de pago, links dónde poder realizar consultas o reclamos, importancia del cuidado preventivo por temas de Covid-19, etc.



**La comunicación externa fue adaptada, tomando como ejes de difusión los diversos aspectos relacionados al Covid-19**





Se realizaron las siguientes acciones para la difusión de información verídica sobre el servicio de Contugas, a raíz de lo ocurrido con el restablecimiento de las lecturas de los medidores:

- Desarrollo de material educativo para redes sociales
- Monitoreo permanente de medios (Relaciones Institucionales y Sostenibilidad)
- Desarrollo una estrategia para atender a través de los principales medios y así evitar desinformaciones o propalación de información inexacta o falsa que alarme a la población
- En las redes sociales, aunque no se contaba con un community manager, se definieron mensajes tipo y se difundieron los enlaces donde las personas podían presentar sus reclamos, quejas o sugerencias
- Lanzamiento e implementación de una estrategia de difusión de medidas de bioseguridad Covid-19
- Incremento de personal en Centros de Atención, con correspondientes protocolos de seguridad
- Comunicación directa con clientes vía SMS
- Promoción del uso de redes sociales y correo electrónico como canales alternativos de atención
- Adecuación de la estrategia de comunicación con acciones y herramientas no presenciales
- Lanzamiento de un blog institucional
- Lanzamiento del nuevo portal web institucional





**Gestión de quejas y reclamos**

(CT3)

El restablecimiento de la lectura de los medidores generó un incremento inusual de los reclamos, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

A partir de agosto, con el reinicio de las actividades de lectura y reparto de recibos, suspendidas desde el 16 de marzo, se incrementaron notablemente los reclamos producto de la liquidación de los consumos. Para su atención, se promovió el uso de canales digitales como correo electrónico y página web, los cuales concentraron el 40% de reclamos registrados. Asimismo, se incrementó la cantidad de personal en canales de atención presencial y telefónico y se implementaron herramientas de análisis y emisión de respuestas masivas.

A diciembre se retornó al promedio habitual en el nivel de reclamos.

**Evolución de Ingreso de Reclamos 2019 - 2020**



**Registro de Reclamos 2019 - 2020**

Año	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	TOTAL
2019	51	45	37	42	61	55	72	63	92	120	95	56	<b>789</b>
2020	64	56	25	29	173	139	29	3691	3,089	935	242	117	<b>8,589</b>
% VAR	25.5%	24.4%	-32.4%	-31.0%	152.7%	-59.7%	5758.7%	3257.6%	679.2%	679.2%	154.7%	108.9%	<b>988.6%</b>



La gestión de quejas y reclamos se encuentra regulada por el Indecopi y el Osinergmin, teniendo este último un mayor volumen de requerimientos y quienes, a su vez, generaron nuevos lineamientos sobre el tratamiento de reclamaciones producto de la coyuntura Covid-19, en el país. Para dar cumplimiento a las normas y atender la expectativa de los clientes se implementaron herramientas informáticas que permitieron optimizar los tiempos y brindar la explicación al usuario de una manera más sencilla, preservando siempre la salud de los clientes y garantizar que se mantengan en sus casas.

A partir de marzo del 2020, las empresas de servicios públicos suspendieron parcialmente operaciones de campo debido al confinamiento obligatorio decretado por el Estado. Este contexto impactó en la gestión de quejas y reclamos, pues al reiniciar los procesos de facturación y reparto de recibos a los domicilios, las consultas y reclamos se incrementaron en más del 900% respecto del año 2019. No obstante, debido a la adecuación de recursos e implementación de herramientas para atención masiva, se cumplieron los requisitos y plazos regulados por las normas legales para la atención de éstos. Al cierre del año, las operaciones retomaron su promedio habitual.

De marzo a julio y a causa de las restricciones de movilidad decretadas por el Estado de Emergencia Nacional y Sanitaria del Perú, no se realizó la toma de lectura de medidores en campo, pero se procedió

a facturar usando los promedios generados en base a información histórica. Los principales motivos de consulta o reclamos estuvieron relacionados a los cargos facturados. Esto se debió a la suspensión temporal del envío del recibo físico y, posteriormente, a la liquidación efectuada por el consumo de los meses facturados por promedios.

Asimismo, se evidenció un incremento en el consumo promedio de los clientes, lo que ameritó mayor énfasis en la explicación, para lo cual se reforzaron los conocimientos del personal de atención al cliente a través de capacitaciones periódicas. Además, se desarrollaron y difundieron materiales explicativos para clientes a través de mensajes de texto, web y redes sociales.

Los medios que se han usado para la comunicación con los clientes, tomando en cuenta los lineamientos dispuestos por el Estado, han sido: las redes sociales, el correo electrónico y SMS, los cuales concentraron el 40% de los reclamos registrados, y se atendió intentando dar la misma cercanía que en una oficina física.

También, se potenciaron los canales de atención telefónica y virtual. A su vez se hicieron pilotos para la atención de requerimientos de clientes desde las redes sociales y WhatsApp lográndose, con éxito y mucho esfuerzo, canalizar las necesidades e inquietudes de los usuarios. También, se realizaron



planes de comunicación a clientes vía redes sociales, folletos, mensajes de texto y llamadas personalizadas.

Con referencia a las metodologías para conocer las opiniones de los clientes, éstas han sido recibidas a través de: Facebook, correo electrónico, App Contugas y encuesta post llamadas del Call Center.

Por otro lado, para atender a aquellos clientes que no lograron familiarizarse con canales digitales, adjunto al recibo se distribuyeron volantes con información relevante para los clientes y que respondía a sus consultas frecuentes; así, se aseguró llegar a los



53,500 clientes facturables. Asimismo, con el apoyo del área de comunicaciones, se logró participar en medios masivos (prensa, televisión y radio).

La atención presencial se reinició en julio del 2020; para ello, se instalaron acrílicos en los módulos a manera de asegurar el distanciamiento cliente/colaborador. Asimismo, se redujo el aforo interno y se exigió el debido distanciamiento en las colas. En el mes de agosto, por el reinicio de las operaciones de lectura de medidores y reparto de recibos se incrementaron las transacciones en +500% respecto al promedio. En respuesta, se implementaron medidas de apoyo para controlar la situación.

Por último, los conceptos de mensualidad se determinan a través de tarifas de distribución, transporte y extracción reguladas por OSINERGMIN, además de lo correspondiente al consumo de gas natural. Además, en el contexto Covid-19, se suspendieron los cortes de servicio.

### Nuestros canales digitales para clientes

En el contexto del Covid-19 se pudo identificar la necesidad que tenían los clientes por entender la facturación promedio (metodología de cálculo utilizada ante la imposibilidad de tomar lectura campo), conocer su deuda y, en general, comunicarse con la empresa ante la incertidumbre de lo que podría pasar los próximos meses.

La respuesta fue dar herramientas de autoconsulta de sus recibos (enlace “mi recibo digital” y App Contugas que permite conocer estado de deuda) y opciones de financiamiento. El App de Contugas, bajo la coyuntura del Covid-19, alcanzó protagonismo y el 21% de los clientes facturables la usan para consultar sus recibos y deudas, hasta el año 2019 solo lo usaban el 9%.

También, se implementó un cronograma mensual de comunicación a través de canales virtuales: Redes sociales, SMS y página web. Esto conllevó al incremento de la interacción durante el estado de emergencia y permitió descongestionar el Call Center y agilizar la atención del cliente.

La página corporativa de Facebook se convirtió en el canal de atención que permitió diversificar las opciones de solución ofrecidas a los clientes. En el mes de agosto, con el reinicio de operaciones, este canal atendió 600 consultas, liberando otros canales de atención. Además, en el mes de agosto, las publicaciones del tipo comercial alcanzaron a más de 30,000 personas.

**TU APP** TE OFRECE  
MODERNIDAD EN  
LA PALMA DE TU MANO





### 7.3. Satisfacción de nuestros clientes

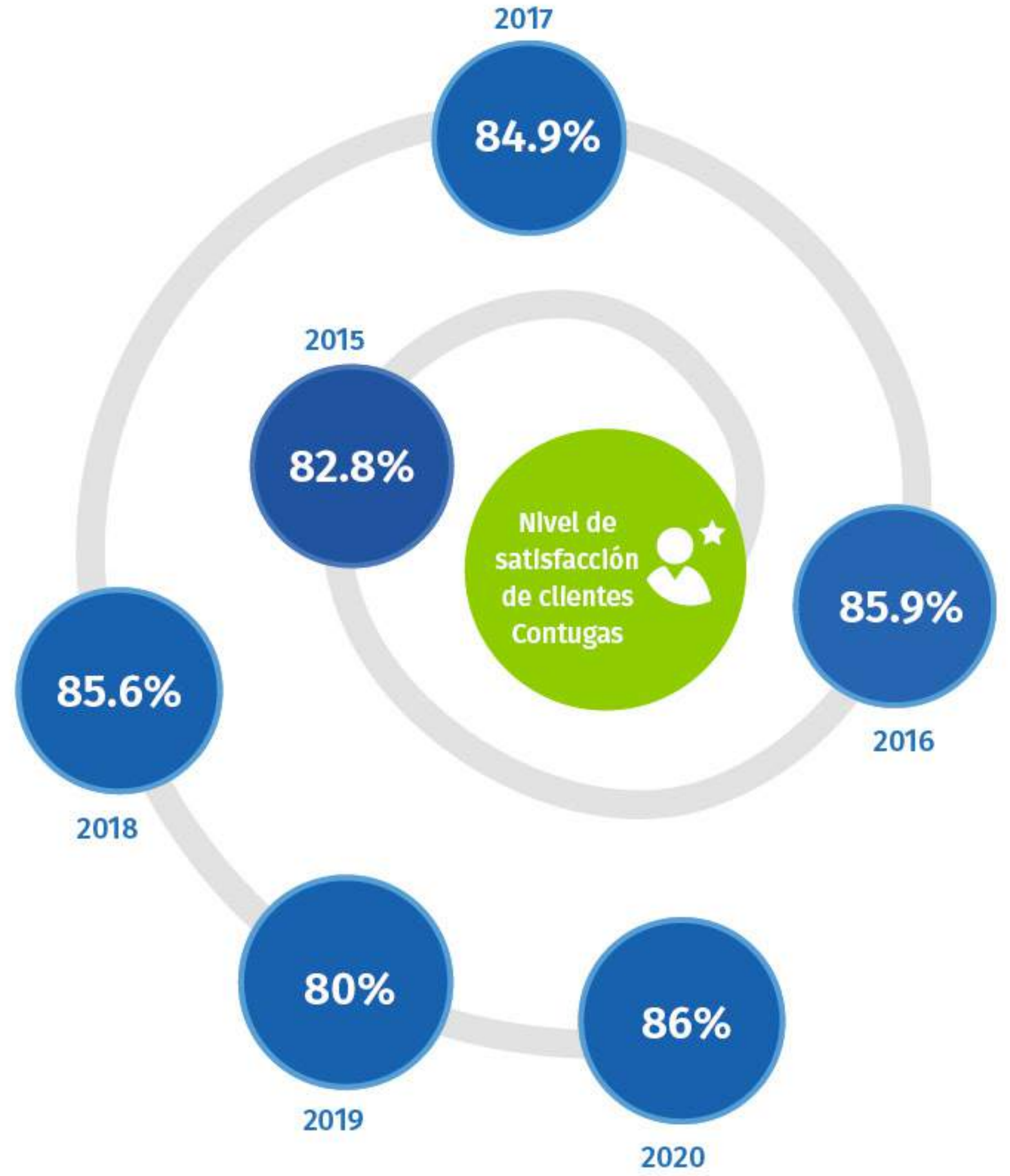
(CT2)

Los clientes son los socios estratégicos más importantes; por ello, es vital conocerlos, saber su opinión y asesorarlos de manera oportuna lo que redundará en la provisión de un mejor servicio.

La satisfacción del cliente ha sido sujeto de medición desde el 2015. En el 2020, en medio de las dificultades se logró un resultado histórico, en vista que se sobrepasó en 6% la meta respecto al 2019:



En el 2020, en medio de las dificultades, se logró un resultado histórico, al sobrepasar en un 6% la meta respecto al 2019





8



# Salud y seguridad en el trabajo







### Testimonio de Elizandro Maza

Técnico Operador Gasista –  
Reconocido como Embajador de  
**PRIMERO LA VIDA**

## Primero la Vida

*Me siento muy contento y a la vez con todas las energías de seguir dando lo mejor. Quiero agradecer a Contugas por el reconocimiento otorgado, por valorar el esfuerzo, por siempre tener primero el cuidado a la vida. Durante esta pandemia, la empresa estuvo y está pendiente por la salud de sus colaboradores, ofreciendo un ambiente agradable de trabajo, nuevas oportunidades de superación, y fomentando el respeto hacia el otro.*

*Durante el 2020, Contugas se mostró responsable en todo aspecto, cumpliendo con nuestro salario, entrega de EPPS, capacitaciones con médico ocupacional, charlas, exámenes de descarte Covid-19, disponibilidad de escucharnos y sobre todo con el compromiso de salvaguardar la vida y la integridad de cada colaborador. Es así que me siento muy contento y orgulloso de ser parte de esta gran empresa que se preocupa por sus colaboradores. Además me permite aumentar mis conocimientos y habilidades en el sector hidrocarburos.*

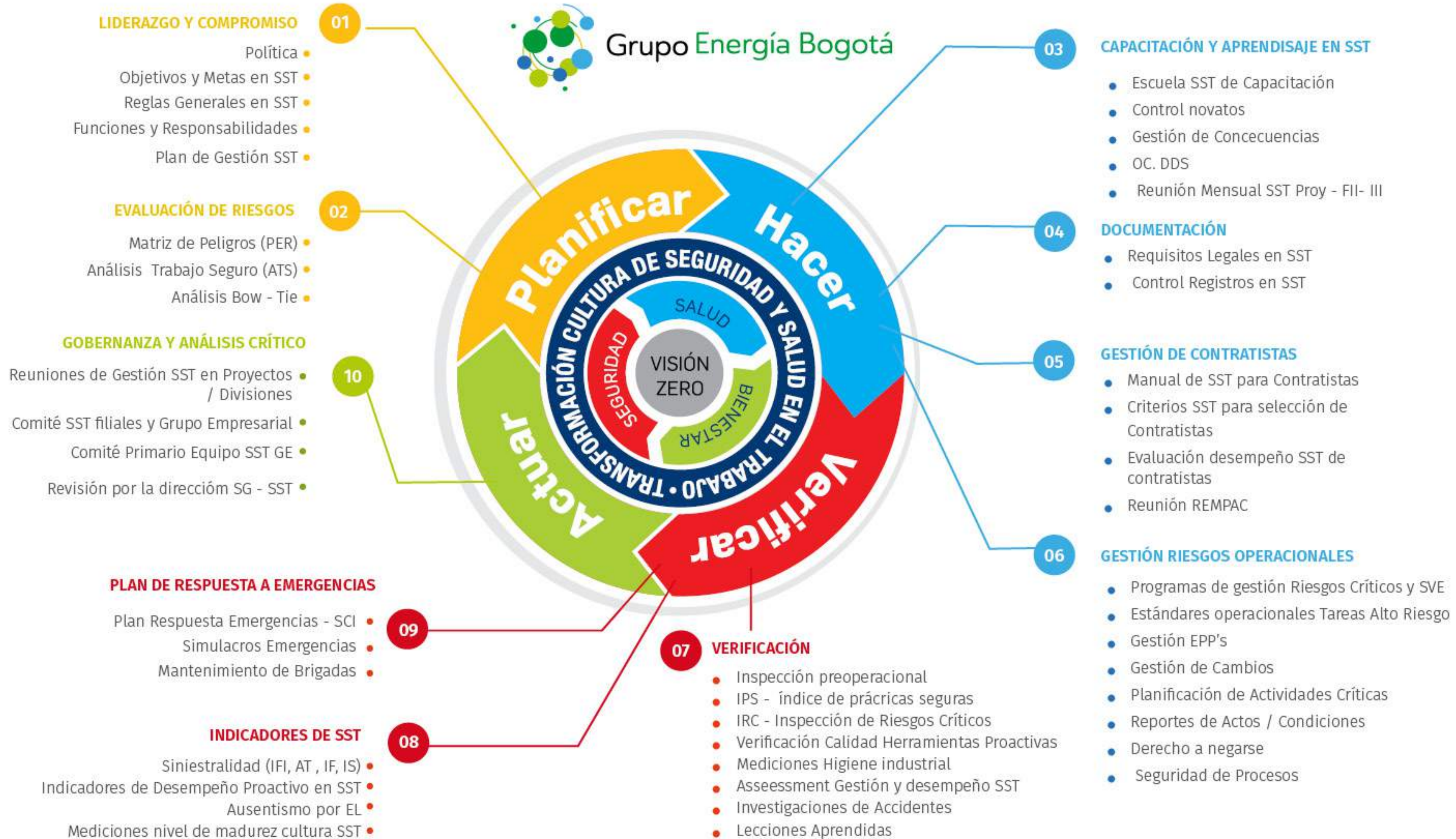
*Seguiré poniendo en práctica todo lo aprendido, utilizando de forma correcta los EPPS y siguiendo las recomendaciones de SST.*

Vivir y trabajar en un lugar seguro y saludable es un derecho fundamental en todas las personas. Durante el 2020, se continuó reforzando la cultura de Salud y Seguridad y, a su vez, el atributo cultural “Primero la Vida”. Dicha labor continuará durante el 2021. Además, Contugas sigue los lineamientos de la estrategia mundial de prevención llamada “Visión Zero”, que toma como base los siguientes pilares: seguridad, salud y bienestar de las personas, y los siguientes principios:

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



# Nuestro Modelo SST





Contugas se preocupa por la identificación temprana de factores de riesgos preexistentes; por ello, se realizan exámenes médicos ocupacionales de ingreso y de salida, así como periódicos.

Igualmente, se hace un seguimiento médico permanente, además de inspecciones y monitoreo ocupacionales, y se aplica una matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC) según el perfil laboral a desempeñar y las actividades relacionadas al mismo.

Se cuenta, también, con un procedimiento de reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo, en el cual participan las áreas involucradas y el comité SST. En la investigación de los eventos, se determinan los tipos de control que se aplicarán para evitar su repetición. Los controles establecidos tienen plazo de ejecución y responsable; además, se les hace seguimiento constante para conocer el avance en la implementación de los controles y, eventualmente, hacer el cierre de las medidas correctivas. continuación, se detallan todos los lineamientos que pertenecen al sistema de Salud y Seguridad laboral:

**Contugas realiza un seguimiento médico permanente, además de inspecciones y monitoreo ocupacionales, y aplica una matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC)**



Nuevos compromisos en la política del sistema de gestión integrada referente a salud y seguridad



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



Informe de resultados de Monitoreo de Agentes de Riesgos de los puestos de trabajo





## 8.1. Gestión de la bioseguridad durante la emergencia

(102-11) (IC19-1) (IC19-2)



Para evitar la diseminación del SARS-COV2 (Covid-19) y cuidar la salud de los colaboradores, Contugas ha priorizado la gestión de la bioseguridad en sus instalaciones.

En un inicio y previo a que se decretara el Estado de Emergencia Nacional y Sanitaria, Contugas había definido su plan de continuidad operativa del servicio. Por lo tanto, para el momento en que se declaró el estado de emergencia por parte del Gobierno Peruano, Contugas estuvo en la capacidad de responder con contundencia y responsabilidad para: asegurar la continuidad del suministro de gas a las comunidades, manteniendo solo la actividad presencial para trabajadores del centro de control y atención de emergencias, con aplicación de rigurosos protocolos de bioseguridad; y a la par, implementar ágilmente la modalidad del trabajo remoto para el resto del personal de trabajo desde el mismo 16 de marzo de 2020, evitando así las probabilidades de contagio. Cabe indicar que tanto el área de Seguridad, Salud en el Trabajo y de Gestión Humana lideraron las actividades de bioseguridad, desde días previos al decreto de Emergencia Nacional y Sanitaria, junto con las filiales del GEB para operar con el personal mínimo



necesario, el cual estaría a cargo del seguimiento y control del Sistema de Distribución de Gas Natural; el resto de las áreas continuaron funcionando de manera remota, manteniendo el confinamiento domiciliario y solo se ha ido flexibilizando, en la medida en que el Gobierno autoriza el plan de reactivación nacional. Las operaciones nunca se paralizaron.

Se diseñó y aprobó rápidamente el protocolo de bioseguridad, el cual es de estricto cumplimiento. Dicho protocolo se encuentra detallado en el Plan de Vigilancia Prevención y Control Anti Covid-19, aprobado por el Ministerio de la Salud (MINSA). En este Plan se adoptan las mejoras prácticas y los lineamientos preventivos nacionales e internacionales orientados a evitar la diseminación del SARS-COV2 (Covid-19).



En la operación, el inicio del proceso de gestión de la bioseguridad empieza con una evaluación médica para identificar y clasificar a los colaboradores con factor de riesgo. Asimismo, se establecieron capacitaciones de sensibilización al personal, así como difusiones permanentemente de medidas de control aplicables a la prevención del Covid-19.

Otras importantes medidas de control y de cumplimiento obligatorio por el personal de Contugas durante este periodo son:



- Identificar a los colaboradores que presenten factores de riesgo para el Covid-19, y comorbilidades, según los exámenes médicos ocupacionales realizados



- Realizar la evaluación de colaboradores según nivel de exposición al Covid-19



- Evaluación de los puesto de trabajo de cada colaborador según nivel de exposición al Covid-19



- Realizar permanentemente la limpieza y desinfección de las instalaciones de Contugas



- Identificar sintomatología del Covid-19 previo al ingreso al centro de trabajo, incluye toma de temperatura y prueba Covid-19 antes de ingresar a una instalación



- Lavar y desinfectar las manos obligatoriamente



- Sensibilizar sobre la prevención del contagio en el centro de trabajo y en los hogares, brindando incluso el apoyo directo de profesionales expertos en bioseguridad, epidemiología, sicología y nutrición



- Desinfectar de calzado antes de ingresar a las instalaciones



- Respetar la distancia entre colaboradores, en todo momento y lugar



- Usar alcohol en gel con carácter obligatorio



- Permanecer con mascarilla antes, durante y a la salida de las instalaciones



- Suspender las reuniones presenciales e implementar las reuniones virtuales



- Lavar las manos de forma correcta y con regularidad



- No compartir equipos o herramientas de trabajo



- Instalar barreras físicas en las áreas de atención al cliente



- Ventilar los ambientes



- Desinfectar con frecuencia el área y superficies de trabajo



- Desinfectar los equipos o herramientas.
- Realizar seguimiento periódico a los casos con comorbilidades y brindar recomendaciones de prevención el Covid-19, higiene, cuidados respiratorios y confinamiento con otras personas



- Realizar seguimiento clínico diario al trabajador identificado como caso confirmado, según corresponda.

El cumplimiento del Plan de Vigilancia Prevención y Control Anti Covid-19 es inspeccionado y, además, se hace un seguimiento y evaluación de los indicadores en función de los casos sospechosos y confirmados según las pruebas periódicas de descarte de Covid-19.

**Durante el 2020, Contugas fue la filial del Grupo de Energía de Bogotá con menor número de colaboradores afectados por el SARS-COV2 en las operaciones. A diciembre del 2020, se presentaron 17 casos positivos de los cuales el 88.2% fueron hombres y el 11.8% mujeres. A diciembre del 2020, el 100% ya están dados de alta (todos con síntomas leves).**



## 8.2. Comité de Seguridad y Salud

(403-1)

En Contugas, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es paritario y se reúne regularmente para representar plenamente los intereses de los colaboradores y la empresa.

Durante el 2020, continuaron reuniéndose de manera virtual; de hecho, su participación fue activa y crucial para la aprobación, implementación y seguimiento del Plan de Vigilancia, Prevención y Control anti Covid-19, en el cual se detallan las medidas preventivas de bioseguridad para controlar la diseminación del agente de riesgo biológico SARS-COV2 en las instalaciones.

Por otro lado, el Comité de SST también fue responsable de las siguientes actividades claves durante el 2020:

- Aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud del empleador
- Aprobar el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas; los planes y programas de promoción de la seguridad

y salud en el trabajo; y, la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales

- Promover que todos los nuevos colaboradores reciban una adecuada formación, instrucción y orientación sobre la prevención de riesgos
- Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo
- Facilitar las consultas de los colaboradores respecto a la implementación del Plan de Vigilancia, Prevención y Control anti Covid-19 en la empresa y brindar recomendaciones de mejores prácticas. Asegurar que los colaboradores conozcan los reglamentos, instrucciones, especificaciones técnicas de trabajo, avisos y demás materiales escritos o gráficos relativos a la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo
- Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos a fin de reforzar la gestión preventiva
- Considerar las circunstancias e investigar las causas de todos los incidentes, accidentes y de las

enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo, emitiendo las recomendaciones respectivas para evitar la repetición de estos

- Velar porque se lleven a cabo las medidas adoptadas y examinar su eficiencia
- Analizar y emitir informes de las estadísticas de los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales ocurridas en el lugar de trabajo
- Colaborar con los servicios médicos y de primeros auxilios
- Reportar a la máxima autoridad del empleador la siguiente información: El accidente mortal o el incidente peligroso, de manera inmediata, la investigación de cada accidente mortal y medidas correctivas adoptadas, las estadísticas trimestrales de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales
- Reunirse mensualmente en forma ordinaria para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos en el programa anual y, en forma extraordinaria, para analizar accidentes que revistan gravedad o cuando las circunstancias lo exijan



### 8.3. Evaluación de la Salud y Seguridad Laboral

(403-2) (403-3)

La provisión de ambientes seguros y saludables para la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo es uno de los principales compromisos contenidos en la política de Gestión Integrada de Contugas. Esto significa que, de manera activa, se busca eliminar los peligros, reducir los riesgos ocupacionales y promover una cultura del autocuidado y la prevención.

Bajo esta premisa, Contugas se responsabiliza por el monitoreo y la evaluación del sistema de SST, el cual se vale del IFI AT (Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo Incapacitantes, o LTIFR: Lost Time Injury Frequency Rate) para medir el índice de frecuencia de accidentes con días perdidos o incapacitantes.

Este es monitoreado una vez al mes y abarca tanto las actividades realizadas por Contugas como por sus contratistas.

A continuación, se detallan las actividades potenciales con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades realizadas durante el 2020, en Contugas:





Asimismo, los indicadores de índice de frecuencia y severidad, índice de días perdidos, índice de ausentismo laboral e índice de enfermedades profesionales se mantuvieron en cero, al igual que los accidentes laborales.

En relación con la evaluación de la Salud y Seguridad con respecto al Covid-19, esta se realiza mediante inspecciones de cumplimiento del Plan de Vigilancia, Prevención y Control ante el Covid-19. Asimismo, se efectúa el seguimiento y la evaluación de los indicadores en función a los casos sospechosos y confirmados según las pruebas periódicas de descarté. Luego de la evaluación médica por factor de riesgo de los colaboradores, estos son divididos en los que harán trabajo presencial (el menor número posible, según necesidad operativa) y los que harán trabajo remoto, éstos últimos se mantienen en confinamiento. Estos indicadores son revisados todas las semanas con todas las filiales del Grupo Energía Bogotá.

De otro lado, se realiza la vigilancia permanente de comorbilidades relacionadas al trabajo en el contexto del Covid-19. Esta vigilancia es efectuada por el médico ocupacional. Entre las acciones a realizar están<sup>6</sup>:

- Identificar a los colaboradores que presenten factores de riesgo para el Covid-19, y comorbilidades según los exámenes médicos ocupacionales realizados
- Informar al área de Bienestar quiénes son los colaboradores con comorbilidades para comunicar a sus respectivos jefes directos que dichos colaboradores harán trabajo remoto
- Realizar seguimiento periódico a los casos con comorbilidades y brindar recomendaciones de prevención al Covid-19, higiene, cuidados respiratorios y confinamiento con otras personas
- Para los colaboradores con casos de comorbilidades y aquellos que establezca la normatividad correspondiente, se les comunicará la necesidad de mantenerlos en confinamiento
- Determinar el seguimiento clínico que corresponda



**Los indicadores de índice de frecuencia y severidad, índice de días perdidos, índice de ausentismo laboral e índice de enfermedades profesionales se mantuvieron en cero, al igual que los accidentes laborales**

<sup>6</sup>Plan para la vigilancia, prevención y control del covid-19 en el lugar de trabajo de Contugas



9



**Mejora integral  
y excelencia  
de nuestros  
colaboradores**







### Testimonio de Miguel León

Gestor de Ventas.

Reconocido como Embajador de **DESEMPEÑO SUPERIOR**



### Desempeño Superior

*Me siento agradecido con la empresa por este reconocimiento que no me lo esperaba, me tomó de sorpresa, cuando escuché que estaba nominado al premio muchas cosas pasaron por mi cabeza, al escuchar mi nombre como ganador me sentí orgulloso de lo realizado. Gracias Contugas por este reconocimiento que me hace sentir muy importante para la organización.*

*Durante todo este tiempo pude reconocer algunas cualidades que tiene la empresa como son: Compromiso, Responsabilidad, Ambiente de trabajo agradable, Responsabilidad Social y Ambiental, y sobre todo su gente. Es por ello que me siento orgulloso de ser parte de la familia Contugas, trabajo con grandes personas que más que compañeros son amigos, y que se siente el buen clima laboral.*

*A pesar de la pandemia, durante el 2020 Contugas ha contribuido con parte de mi desarrollo profesional, porque ha puesto a disposición capacitaciones y cursos virtuales que me han ayudado a mi formación, eso se valora y se agradece.*

*Seguiré dando todo de mi para cumplir con las metas, objetivos y retos que me pongan con la finalidad seguir creciendo profesionalmente y sobre todo contribuir con la empresa.*



Contugas promueve una cultura organizacional donde el colaborador es el eje fundamental del desarrollo de la empresa, puesto que su aporte es esencial para la construcción colectiva de la compañía y el cumplimiento de las metas estratégicas de la organización.

Contugas moviliza la co-creación, el desarrollo y la interacción de nuestra gente a través del Modelo Estratégico de Gestión del Talento para las empresas del Grupo Energía Bogotá y, por ello, Contugas centra la gestión del equipo humano en los siguientes ejes estratégicos:



Durante el 2020, la estrategia de Gestión del Talento ha tenido por propósito consolidar un equipo talentoso y motivado, con altos niveles de orientación al resultado; esto, a través de la influencia en los patrones de comportamiento del colaborador mediante la adopción de conductas con foco en el Cuidado de la Vida, el Desempeño Superior y la Conciencia Social, y valores como la Transparencia y el Respeto.

En esta gestión, el principal reto ha sido el de movilizar las competencias del personal y preservar el vínculo en la virtualidad. Esto, ha significado reinventar los procesos y la forma de comunicación periódica con el colaborador, buscando generar empatía a pesar de las limitaciones del lenguaje en virtualidad, con el apoyo de dinámicas cada vez más lúdicas y reforzando el papel movilizador del líder frente a sus equipos de trabajo, a través del fortalecimiento de sus competencias blandas y el desarrollo de las competencias de su propio equipo de trabajo.

Adicionalmente, la Gestión del Talento se ha enfocado en la gestión de objetivos de desempeño. Además, se ha desarrollado capacidades de liderazgo virtual que refuerzan los lazos de confianza y responsabilidad del líder – colaborador. Este camino supera la antigua visión de la supervisión presencial y confía en la autogestión de cada colaborador.

Por otro lado, cabe resaltar que, desde el primer día, la continuidad de la operación garantizó la prestación del servicio público y esencial de gas que Contugas brinda a las familias de Ica, a sus empresas, sus transportadores y demás grupos de interés. Esto, con la implementación de todos los protocolos de bioseguridad y el acompañamiento del equipo de Salud y Seguridad en el Trabajo de Contugas y sus aliados.





## 9.1. Garantizamos oportunidades laborales

En Contugas, se busca mejorar la calidad de vida de las ciudades donde opera, al brindar empleos formales, al promover la contratación de mano de obra local y procesos de formación profesional para quienes forman parte de esta familia.

Adicionalmente, se están generando mejoras económicas en las zonas de influencia donde Contugas opera; lo que contribuye al crecimiento empresarial de las comunidades impactadas. Conforme a lo anterior, se gestiona lo necesario para que el personal de Contugas goce de los beneficios laborales que brinda la formalidad del trabajo y que se revierte en sus familias y en la comunidad a la que pertenecen.

### Principales cifras de colaboradores en Contugas

(102-7) (102-8)

Durante el 2020, Contugas aplicó su compromiso de Conciencia Social, preservando el 100% de los empleos de los colaboradores a plazo indefinido en Contugas y manteniendo intacto el 100% de los salarios y prestaciones de los colaboradores.

A continuación, se detallan las principales cifras en relación con el número de colaboradores por tipo de contrato, edad, sexo, región y tipo de jornada laboral, durante el 2020:

### Colaboradores por tipo de contrato, sexo y región

Tipo de contrato	Sexo	Chincha	Ica	Lima	Marcona	Nazca	Pisco	Total
Permanente	Hombres	12	33	29	0	1	3	78
	Mujeres	2	7	24	0	0	1	34
Temporal	Hombres	1	2	4	1	0	1	9
	Mujeres	0	3	4	0	0	1	8
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>45</b>	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>129</b>

### Colaboradores por edad y sexo

Grupo de Edad	Sexo	Chincha	Ica	Lima	Marcona	Nazca	Pisco	Total
Menores de 30 años	Hombres	3	3	5	1	0	2	14
	Mujeres	0	1	5	0	0	1	7
Entre 31 y 40 años	Hombres	7	15	17	0	1	1	41
	Mujeres	2	9	18	0	0	1	30
Entre 41 y 50 años	Hombres	3	9	8	0	0	1	21
	Mujeres	0	0	5	0	0	0	5
Entre 51 y 60 años	Hombres	0	7	3	0	0	0	10
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Mayores de 61 años	Hombres	0	1	3	0	0	0	1
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0



### Colaboradores por tipo de jornada y sexo

Tipo de jornada	Sexo	Chincha	Ica	Lima	Marcona	Nazca	Pisco	Total
Jornada Completa	Hombres	13	35	33	1	1	4	<b>87</b>
	Mujeres	2	10	28	0	0	2	<b>42</b>
Media Jornada	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0

### Principales cifras de contrataciones laborales

(401-1)

En la contratación y retención de personal en año 2020, Contugas logró dar continuidad a sus procesos, donde la contratación de personal continuó regida por los criterios de objetividad y meritocracia aplicados a las pruebas de selección, evaluación técnica y en competencias del personal. Los procesos de selección han permitido, en todos los casos, la participación del personal interno, quienes podían obtener ascensos verticales siempre y cuando sus resultados fueran superiores a su competencia.

La evaluación del objetivo de contratación se materializa con el indicador de selección de cargos (procesos abiertos vs. culminados con contratación efectiva del candidato, sus tiempos de ejecución y su cumplimiento del procedimiento interno).

A pesar del estado de emergencia sanitaria, se cumplió a cabalidad el procedimiento de contratación vigente en Contugas, con práctica de evaluaciones tercerizadas, validación de antecedentes de veracidad y designación de ternas para la selección final del candidato.

Se detallan a continuación los resultados de nuevas contrataciones durante el 2020:

### Nuevas contrataciones por edad, género y región



Rango de edad	Número		Tasa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	1	3	9.09%	27.27%
Entre 31 y 40 años	1	2	9.09%	18.18%
Entre 41 y 50 años	3	0	27.27%	0.00%
Entre 51 y 60 años	1	0	9.09%	0.00%
Mayores a 61 años	0	0	0.00%	0.00%

### Principales cifras de rotaciones laborales

(401-1)

Con respecto al índice de rotación de los colaboradores, este disminuyó porque hubo una mayor estabilidad de la planta de personal. Esto ha brindado a la compañía mayor firmeza en los procesos internos, en su curva de aprendizaje, la agilidad en la resolución de problemas y ha significado también una readecuación de responsabilidades, facilitando las oportunidades de desarrollo del personal.

La rotación se mide considerando el número de terminaciones de contrato del año frente al ingreso de nuevo personal, considerando el número de colaboradores activos a comienzo y a fin de año.

Se detalla, a continuación, las principales cifras de rotación de empleados durante el 2020:



### Rotación de empleados

	TOTAL
Tasa de rotación de personal	21.71%
Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria	11.63%
Número de colaboradores que terminaron contrato por mutuo disenso	2
Número de colaboradores fallecidos	0
Número de colaboradores cuyo contrato laboral termina por pensión o vencimiento de plazo pactado	9
Número de colaboradores con traslados entre empresas	0
Número de colaboradores con renuncia voluntaria	15
Número de colaboradores con despido unilateral del empleador	2
Porcentaje de colaboradores que terminaron contrato por mutuo disenso	7.14%
Porcentaje de contratos que terminaron por renuncia voluntaria / total terminaciones de contrato	53.57%

### Rotación por edad, género y región

Rango de edad	Número		Tasa	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	7	8	25.00%	28.57%
Entre 31 y 40 años	7	1	25.00%	3.57%
Entre 41 y 50 años	4	1	14.29%	3.57%
Entre 51 y 60 años	1	0	0.00%	0.00%
Mayores a 61 años	0	0	0.00%	0.00%

## 9.2. Siempre capacitando y formando líderes

(401-1)

Para alcanzar el éxito de las operaciones y el crecimiento como empresa, es de vital importancia desarrollar constantemente las habilidades de los colaboradores. Hay que reconocer que esta gestión demanda enfrentar muchos desafíos; por ello, se han implementado programas de capacitación que permiten que los colaboradores expresen todo su potencial, a la vez que le permite a Contugas crecer y mejorar para alcanzar los objetivos.

Durante el 2020, las capacitaciones se han ejecutado de forma virtual, en tres modalidades: remota (síncrona), empleando la plataforma Teams; virtual (asíncrona), con las plataformas de aprendizaje Stream, Ubits y Exa; y, presencial para los casos de capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo.

Desde el inicio del 2020, el personal recibió capacitaciones en liderazgo virtual, habilidades blandas, eficiencia del tiempo en trabajo remoto y habilidades ofimáticas; además, se reforzó la gestión del conocimiento con el programa "Aprendiendo con Expertos" en el que los colaboradores disertaron los temas de su experticia para toda la empresa.

A la par, se han valorado varias herramientas de planificación y control de productividad. También, se han realizado al menos 30 webinars, cursos

de formación y actividades lúdicas para los colaboradores en diversos temas que apoyen su entendimiento del Covid-19, su tratamiento, el bienestar mental, emocional y físico propio y de sus familias, y mensajes de autogestión del tiempo y el equilibrio vida – trabajo.



**Durante el 2020, las capacitaciones se ejecutaron de forma virtual, en tres modalidades: remota (síncrona), empleando la plataforma Teams; virtual (asíncrona), con las plataformas de aprendizaje Stream, Ubits y Exa; y, presencial para los casos de capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo**



Asimismo, se han generado alianzas con UBITS, una plataforma de aprendizaje virtual que tiene más de 400 cursos que ayudan a potencializar las habilidades técnicas y blandas. A través del proveedor Gointegro, se han generado alianzas con instituciones educativas (universidades, centros de idiomas, etc.) con los que se accede a descuentos de estudio.





La especialización de cursos que permitan el desarrollo de los colaboradores, en especial en el área de operaciones, se ha mantenido; esto ha generado que todos los técnicos operadores gasistas gocen de la certificación de Instalador de Gas Natural.

El mayor reto para Contugas fue generar espacios de aprendizaje eficientes. Por ello, entre los logros se destaca que se potencializaron las competencias digitales de los colaboradores con cursos que permitieron sacarle provecho a las herramientas ofimáticas de la empresa.

Si bien el porcentaje de horas de capacitación disminuyó en 20% respecto del 2019, durante el 2020, las capacitaciones han sido prioritariamente de cumplimiento legal. Además, en los entornos virtuales, las capacitaciones han tenido una reducción de horas por ser más específicas.

A continuación, se detallan las principales cifras de capacitaciones durante el 2020:

### Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral

Género	Indicador	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia		1	1
Gerentes		9	4
Administrativos		55	35
Operativos		34	6
Porcentaje de formación de la Alta Gerencia		100%	100%
Porcentaje de formación de Gerentes		100%	100%
Porcentaje de formación de Administrativos		100%	100%
Porcentaje de formación de Operativos		100%	100%
Horas de formación de la Alta Gerencia		38	26
Horas de formación de Gerentes		218	62
Horas de formación de Administrativos		1,010	617
Horas de formación de Operativos		1,198	97
Promedio de horas de formación de la Alta Gerencia		38	26
Promedio de horas de formación de Gerentes		24	15
Promedio de horas de formación de Administrativos		18	17
Promedio de horas de formación de Operativos		26	18



<b>Empleados formados</b>				<b>Número total de horas dedicadas a la formación</b>				<b>Unidad %</b>			
	Número de empleados formados	Unidad	TOTAL		Número total de horas dedicadas a la formación	Unidad	TOTAL		Porcentaje de empleados que recibieron formación	Porcentaje	TOTAL
		Número	145		Horas	Horas	3267				100%



### 9.3. Reconocemos el mejor talento

Como parte de la estrategia de Gestión Humana, se tiene un programa de incentivos llamado "Vive Plus", en el cual se busca motivar al personal para que se enfoquen en la implementación de mejoras y procesos de innovación, teniendo como pilar de desarrollo el Valor Corporativo de Desempeño Superior.

El programa Vive Plus, promueve el reconocimiento a los colaboradores y áreas que no solo promovieron de forma resaltante el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sino a aquellos colaboradores que impulsaron e implementaron con éxito herramientas de innovación dentro de la empresa.

Se detalla a continuación, las principales categorías y líderes del programa "Vive Plus" durante el 2020:

#### Categoría transformación con valor



##### Líderes Primero la Vida

Miguel Muñoz, Rómer Esparza, César Cornejo, Milton Madero

##### Embajador Primero la Vida

Elizandro Maza Ypanaque



##### Líderes Desempeño Superior

Jhoan Hernández, Jhonny Vega, Ttica Dextre, Astrid Motta

##### Embajador Desempeño Superior

Miguel León Huayta



##### Líderes Conciencia social

Mayra Lozano, Robert Barja, Mollie Lazo, Marco Llanos

##### Embajador Conciencia social

María Navarrete Huarcaya



#### Categoría aportamos eficiencia



##### Proyecto Bitácora Web

- Víctor Delgado,
- Darío Ángel,
- Christian Vadillo



##### Proyecto Contuahorro Móvil

- César Legua,
- Robert Medina



#### Inspira: Plan de Liderazgo



##### Líder Plus

- Gloria Ríos

##### Líder Avanza

- Lorena Alcántara





**Testimonio de Gloria Rios**  
 Coordinadora de Gestión Sostenible  
 Reconocida como **LÍDER PLUS**

*Me siento muy orgullosa por este reconocimiento que significa un reto más para seguir creciendo y dando lo mejor de mí. Agradezco a Contugas por darme la oportunidad de ejercer mi labor, por brindarme la tranquilidad para mis labores diarias, en medio de este ambiente de incertidumbre que nos presenta la pandemia. Se ha preocupado y se preocupa no solo por la salud física sino mental, muy importante en estos tiempos.*

*Agradezco también a mi equipo, que sin ellos no hubiese sido posible este logro. Seguiré trabajando para fomentar la comunicación transparente, la horizontalidad y el respeto por el otro; así como también el logro de los objetivos como área y que a su vez contribuyan a los objetivos profesionales de cada uno y a los objetivos empresariales.*




## 9.4. Brindamos mejores beneficios

(401-2)




Contugas busca brindar un entorno de trabajo óptimo, saludable y productivo para los colaboradores, donde las personas tienen la oportunidad de triunfar, tanto personal como profesionalmente.

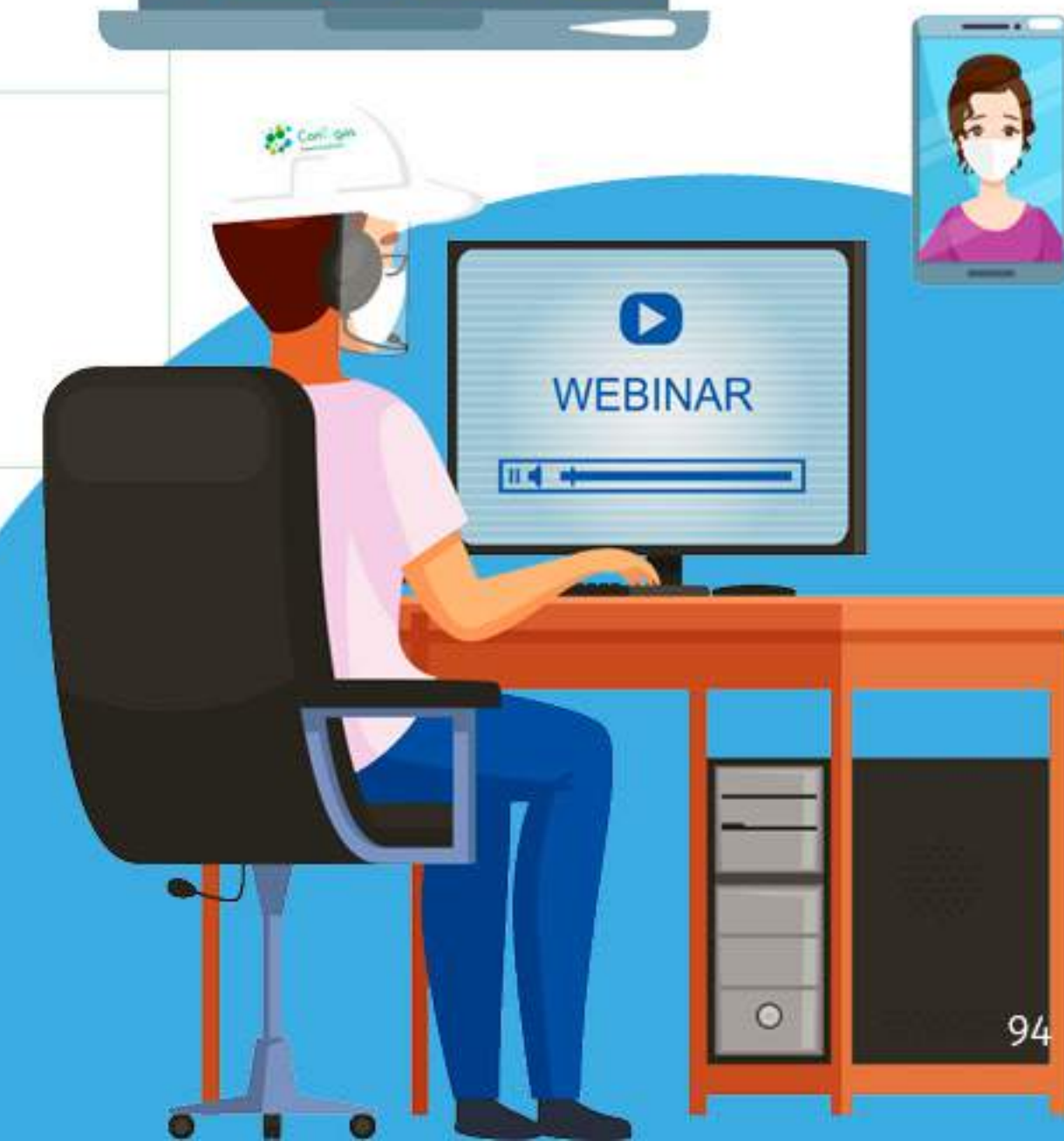
Para ello, se cuenta con un buen programa de beneficios laborales que permite retener y desarrollar el mejor talento, el mismo que favorece el desarrollo y crecimiento de la empresa. Por ello, se brindan de beneficios para todo el personal y sus familiares a lo largo del año, que respetan la equidad y la igualdad de género entre nuestros trabajadores, sin discriminar por razones de sexo, raza, origen, etnia, creencia religiosa o semejantes. También, Contugas se asegura de cumplir con todas las prestaciones que la normativa legal vigente regula a favor de los colaboradores.

A continuación, se detallan las prestaciones sociales obligatorias y voluntarias para los colaboradores durante el 2020:

Categoría	Iniciativas y/o programas	Breve descripción	Objetivo del Programa
 <b>Organización</b>	Fin de semana largo	La organización ha establecido el horario de los colaboradores con trabajo remoto los viernes hasta el mediodía, lo que permite tener más tiempo para disfrutar con la familia	Mejorar el clima laboral interno
	Días libres de fin de año	Se brindan días libres por fin de año para las celebraciones familiares	Mejorar el clima laboral interno
	Plan de Bienestar	Actividades diseñadas para integrar a los colaboradores	Desarrollar espacios de entretenimiento, cuidado a la salud, integración familiar y reconocimiento
	Trabajo remoto	La mayoría de trabajadores presta sus servicios profesionales desde su hogar	Fortalecer el equilibrio trabajo vida familiar, cuidar la salud, disminuir tiempos de traslado y fortalecer la planificación de trabajo en función a objetivos
	Cuponera Go Flex	Se otorga tiempo libre a través de cupones utilizando una plataforma virtual para su gestión	Mejorar el clima laboral
 <b>Beneficios</b>	Beneficio de escolaridad	Se otorga un monto único para todos los colaboradores con hijos en edad escolar	Resarcir el gasto familiar por el impacto de inicio del año escolar
	Premio a la excelencia académica	Se reconoce el máximo esfuerzo y rendimiento educativo en los niveles académicos que comprenden la etapa escolar	Fortalecer el reconocimiento al grupo familiar como parte importante de la organización
	Plan de salud para colaboradores y familia	El Plan de salud asegura la cobertura de los colaboradores y sus derechohabientes asumiendo el 86.5% de sus primas	Mantener el servicio primordial para las atenciones en salud, asegurando el bienestar de las familias de Contugas



 <p><b>Beneficios</b></p>	Plan de Salud para padres e hijos mayores de 18 años	Se incluye a los padres en el plan colectivo de Contugas que oferta mejores precios que el mercado. La prima lo asume el colaborador al 100%	Motivar la inclusión familiar con respecto a los beneficios otorgados en Contugas
 <p><b>Familia</b></p>	Días libres para papá y mamá	Se asignan días libres a través de la cuponera para padres adicionales a los establecidos legalmente	Fortalecer la relación padres - hijos en el momento del nacimiento para reforzar el vínculo familiar
	Días de permiso por defunción de familiares	Se otorga cuatro (04) días de permiso por defunción de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad	Mantener el vínculo con los colaboradores, respetando el difícil momento de afrontar una pérdida familiar
 <p><b>Creatividad</b></p>	Reconocimiento por nacimiento de hijos de colaboradores	En Contugas todos somos una familia, por lo que el nacimiento de un nuevo miembro es un acontecimiento para celebrar	Reconocer al nuevo miembro de la familia y compartir el acontecimiento con los demás miembros de la organización
	Plataforma de reconocimiento Vive Plus	Programa de reconocimiento en categorías relacionadas con los atributos culturales, innovación y programas de impacto que motivan la práctica de comportamientos extraordinarios	Promover el reconocimiento de conductas positivas alineadas a los objetivos organizacionales





Prestaciones sociales obligatorias y voluntarias para los empleados a jornada completa	Respuesta
Seguridad social	Sí
Fondo de pensiones	Sí
Seguro de vida	Sí
Seguro médico	Sí
Seguro de accidentes	Sí
Auxilios para la salud	A título de préstamos de calamidad
Auxilio para matrimonio	En días de descanso remunerado sí
Auxilio de alimentación	A título de viáticos
Jornadas flexibles	Sí
Patrocinio para estudio	A través de los cursos de formación que define la empresa en su Plan Anual de Capacitación
Otras (especificar) Primas Extralegales (junio y diciembre) Bonificaciones (Bono por año cumplido, Bonificación por Clima y Bonificación por resultados) Auxilio por Localización Auxilio por Disponibilidad Fondo de Cesantías Primas de Servicio	Seguro Médico Oncológico, préstamos para útiles escolares de hijos, plataforma de beneficios mediante convenio con terceros y asignación de puntos canjeables, programas de reconocimientos por categorías premiables, cuponera de descanso remunerado, gratificaciones, CTS y Seguro de Vida desde el día 1 de la desvinculación laboral

## 9.5. Nos adaptamos al trabajo remoto

(CT4) (IC19-4)

Contugas reaccionó de forma ágil y efectiva ante los retos que la pandemia y el confinamiento obligatorio impuso. Desde la semana del 09 al 15 de marzo de 2020, la Compañía ya había establecido su plan de continuidad de la operación para garantizar la prestación del servicio público de gas que brinda. En la semana siguiente, Contugas implementó el trabajo remoto del 91% de sus colaboradores de forma segura, honrando el principal atributo cultural: "Primero la Vida".

Se dispusieron equipos de cómputo y herramientas ofimáticas idóneas para todo trabajador virtual; se capacitó al personal en su uso y se migró la administración segura de la información a plataformas en nube y proyectos de transformación digital pasando de SAP R3 hacia SAPS/4HANA.

Los colaboradores recibieron reglas de juego claras frente a la forma en que se gestionaría su trabajo durante el estado de emergencia, con definición de derechos claros para los colaboradores y la regulación de sus deberes. La comunicación fue fortalecida a través de conversatorios con el Gerente General, con el área de Salud y Seguridad en el Trabajo, con áreas como Bienestar y Comunicaciones entre otros.

El valor del componente humano ha sido complementado con estrategias de movilización del cambio e innovación, mediante la gestión de las competencias blandas del personal y la implementación del Modelo de Gestión de Cambio Individual bajo metodología ADKAR; con ello, se busca que los colaboradores, en su proceso de desarrollo y adaptabilidad, transiten con mayor agilidad en el proceso de cambio.

El trabajo remoto ha sido la oportunidad para innovar y descubrir otras alternativas, migrar hacia la transformación tecnológica y reinventar procesos como la Gestión de las Personas desde la Virtualidad, construir vínculos de cercanía y de gestión del ambiente laboral, que superan la visión presencial.

### Alineamos estándares para la eficacia del colaborador y la continuidad de las operaciones

(102-10) (IC19-3)



- Autorización de trabajo en casa para preservar la vida y salud de nuestros colaboradores - continuidad de la operación a través del cuidado de nuestro Capital Humano.





- Acceso de nuestros colaboradores a los equipos de cómputo, a las herramientas ofimáticas y a los implementos de trabajo que aseguran la disponibilidad de información desde la primera semana del estado de emergencia sanitaria.



- Plan de continuidad de la operación mediante la realización de Comités de Crisis semanales donde se monitorea: el estado de salud de los colaboradores, de sus familiares con vínculo estrecho y del personal que labora con los proveedores de Contugas, etc.



- Definición de prioridades empresariales centradas en la continuidad de los procesos esenciales de cada área.



- Formación en competencias blandas para líderes en la virtualidad, para el colaborador y su eficiencia en el trabajo remoto y el fortalecimiento de los canales de comunicación y vínculo líder- colaborador.



- Se están evaluando herramientas ofimáticas para la asignación, seguimiento y control de objetivos, compromisos y resultados individuales y grupales.



- Fortalecimiento de los canales de comunicación con el área de Bienestar, de SST y con los líderes para levantar dudas, brindar apoyo médico o psicológico en caso de tener contagios por el Covid-19, en el hogar.

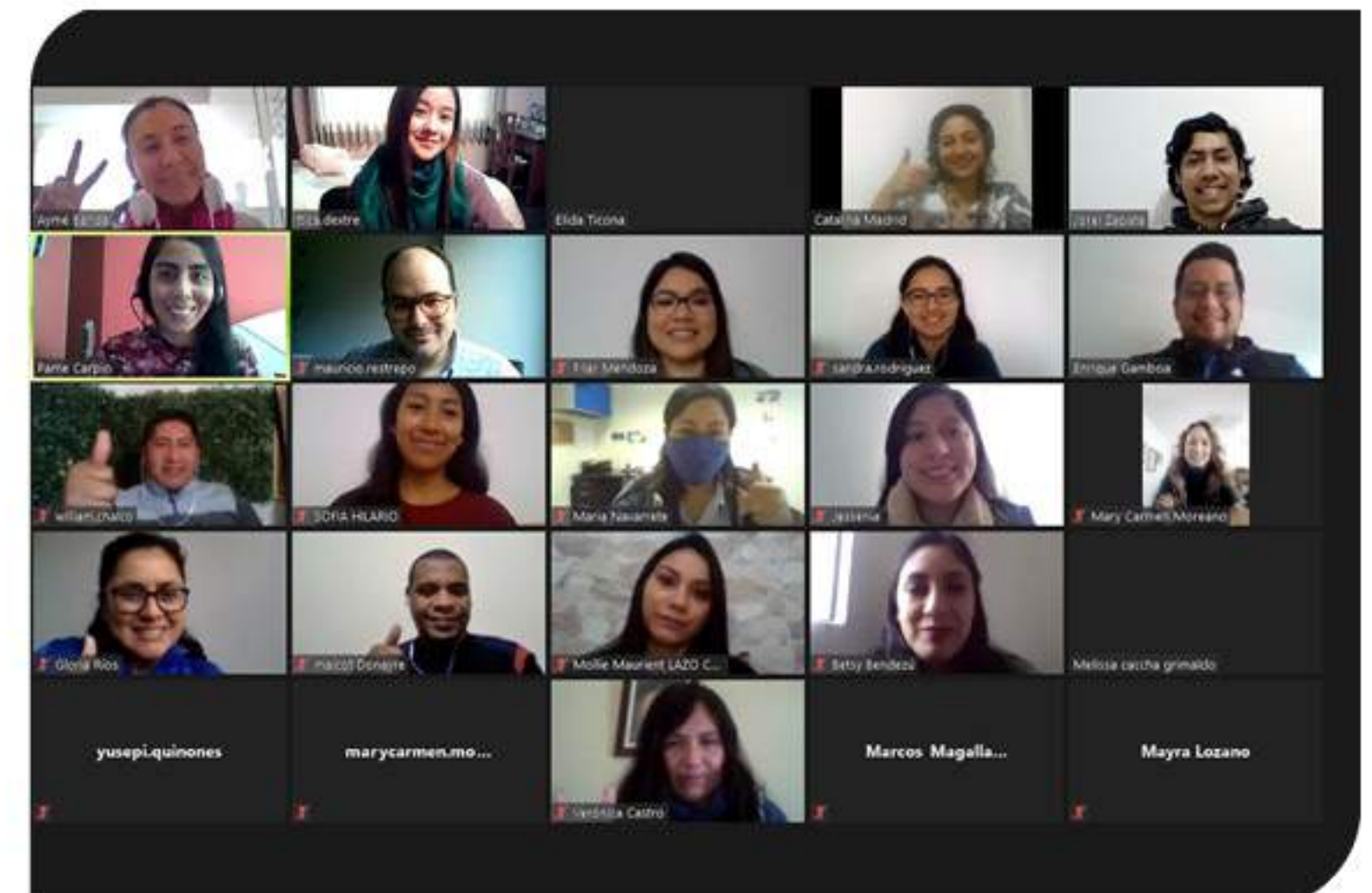


- Implementación de la Política de Trabajo Remoto para Contugas y los protocolos de bioseguridad del área de SST.
- Cierre de las oficinas en la sede Lima.

Además de brindar facilidades de labor segura desde el hogar, preservar el personal sin afectar el 100% de sus salarios y otorgar beneficios laborales como acompañamiento médico, psicológico y pruebas Covid-19, en caso de infección para el colaborador y su familia, se han implementado programas de reconocimiento formal al colaborador, fortalecimiento de la comunicación y del sentido de equipo, fortalecimiento de los esquemas de gestión transparente y congruente para un mejor ambiente laboral.



**El trabajo remoto ha sido la oportunidad para innovar y descubrir otras alternativas, migrar hacia la transformación tecnológica y reinventar procesos como la Gestión de las Personas desde la Virtualidad**





10



# Nuestra cadena de abastecimiento responsable





## 10. Nuestra cadena de **abastecimiento responsable**

Los proveedores son socios en el desarrollo del negocio y forman parte de la cadena de valor de Contugas, la cual es gestionada usando como base la Política de Abastecimiento del GEB. Dicha política establece los lineamientos de actuación para la contratación de bienes y servicios en cumplimiento de los principios establecidos en el Manual de Contratación y en el marco del Modelo de Sostenibilidad.

Contugas busca que sus proveedores cumplan los requisitos ambientales y sociales, según las contrataciones que correspondan. También, busca que sus proveedores funcionen como entes fiscalizadores y reguladores con el fin de asegurar una cadena de valor sostenible que cumpla con los estándares de clase mundial.

Los siguientes aspectos son considerados en la gestión de la cadena de suministro:





## 10.1. Nuestro proceso de abastecimiento

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

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

### Identificación de Oferentes y aprobación de la solicitud

- Se identifican a los posibles oferentes que brindan el bien o servicio.
- Según el monto presupuestado, se lleva la solicitud al comité respectivo de contratación para su aprobación. Para contrataciones menores a 50 mil dólares no se lleva la solicitud al comité.

### Selección de proveedores e inscripción

- Se adjudica el servicio o bien al proveedor apto en todas las evaluaciones indicadas en la solicitud de cotización o en los Términos de referencia.
  - Se envía la información del proveedor adjudicado al oficial de cumplimiento del GEB para su validación en las listas restrictivas.
- De no presentarse coincidencias
- negativas para su contratación, se registra al proveedor.

### Identificación de necesidad

- Se identifica un bien o servicio necesario para el desarrollo de las operaciones y se establece la fecha en el que se ejecutará el servicio.

### Invitación y Evaluación de Oferentes

- A los oferentes se les invita a enviar cotizaciones para suministrar el bien o servicio y se les evalúa según los criterios establecidos en la solicitud de cotización o Términos de referencia.
- Además, de ser crítico el bien o servicio a brindar, se solicita y evalúa su información financiera, técnica, jurídica, de calidad, salud y seguridad ocupacional, entre otros, según apliquen.



## 10.2. Cuidamos nuestra cadena de valor

(102-10)

Con respecto a la cadena de valor, durante el 2020, el foco ha estado en hacer que los proveedores cumplan con el protocolo de seguridad. Asimismo, otro eje principal fue realizar negociaciones con los proveedores para apoyarlos en el cumplimiento de dichos protocolos y servicios. Para ello, se identificaron los servicios que deberían seguir siendo gestionados. De hecho, este eje fue muy relevante debido a que existían contratos que debían ser cumplidos por los proveedores al ser considerados como reglamentarios por el Estado peruano.

Las principales acciones que se tomaron dentro de la gestión de proveedores durante la emergencia fueron las siguientes:

- Se maximizó la implementación de los equipos de protección personal (EPPS) en todos los servicios que incluían la presencia del personal en campo
- En algunos servicios se incrementaron algunos precios para dar cumplimiento a las labores de campo por parte de los proveedores
- Se indicó la desactivación de los servicios que no cumplían con la atención al personal de la empresa

### Principales cifras con relación a nuestros proveedores

(102-9)

Cabe recalcar que todos los proveedores creados en el 2020 pasaron el filtro del oficial de cumplimiento, pese al contexto de pandemia.

Esto consiste en realizar una verificación a través de la plataforma World-Check One. Esta búsqueda realizada sobre las solicitudes recibidas, nos muestran hechos o situaciones relevantes que deban tenerse en cuenta desde el punto de vista de administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo.

Asimismo, cada vez que se vaya a llevar un proceso contractual, modificación y/o adición o cuando así lo considere el dueño del proceso, se debe solicitar una nueva verificación, debido a que las bases de datos del software donde se realizan las consultas se actualizan periódicamente a nivel mundial.

A continuación, se detalla los principales resultados respecto a la gestión con proveedores durante el 2020:

Indicador	Resultado
Monto total del gasto en compras de productos y servicios en el período de reporte	\$ 6,181,727.94
Monto del gasto en compras locales de productos y servicios	\$ 683,368.65
Porcentaje de productos y servicios comprados localmente	11.1%
Número total de proveedores	170
Número de proveedores locales	26
Número de proveedores internacionales	5
Porcentaje de proveedores locales	15%
Número total de nuevos proveedores	55

Por último, se logró asegurar al 100% la seguridad del personal y de los proveedores, adjudicar trabajos con el fin de lograr los objetivos gubernamentales y mantener en casi la mayoría de los servicios los precios pactados antes del estado de emergencia.





Huella de Progreso



11



**Comprometidos  
con la gestión social**







(413-1)

### Testimonio de María Navarrete

Analista Senior de Gestión Sostenible  
Embajadora de **CONCIENCIA SOCIAL**



## Conciencia Social

El 2020 fue un año de grandes retos personales y profesionales, y el haber recibido este reconocimiento es un impulso más para seguir ejecutando mis actividades con mayor ímpetu y en equipo. Quiero resaltar el apoyo brindado por Contugas desde el inicio del estado de emergencia, la empresa priorizó mi salud y la de mi familia, lo que me permitió laborar con tranquilidad.

Además me siento feliz de trabajar en un buen ambiente laboral que me brinda la posibilidad de crecer profesionalmente otorgándome oportunidades de aprendizaje. Asimismo, estoy orgullosa de contar con excelentes compañeros quienes valoran la constancia y perseverancia para alcanzar mis metas.

Continuaré atenta a las necesidades de nuestros grupos de interés para desarrollar e implementar estrategias que los beneficien e impulsando la participación de mis compañeros, fortaleciendo aún más el relacionamiento genuino.



Durante el 2020, la estrategia se reenforzó en priorizar el programa de Voluntariado Corporativo, el cual fue dividido en dos ejes: solidario y voluntariado digital. Asimismo, se suspendió la implementación del plan de inversión social.

La comunicación con la comunidad se realizó según los planes comunitarios (reuniones presenciales al principio de año, virtuales y, al finalizar el año, se ha comenzado con las presenciales). Para los casos de emergencias, se definió que la población sería atendida mediante el perifoneo, visitas puerta a puerta, uso de redes sociales, así como visitas para levantar las observaciones sociales por la instalación de la red de ductos.

Por otro lado, no se generaron conflictos sociales, pero sí quejas por parte de los clientes debido al reinicio de la lectura de los recibos. En ese punto, se

gestionaron entrevistas en los medios, se enviaron notas de prensa y comunicados para informar a la población las razones de las variaciones en los montos en los recibos.

También, 16 personas fueron contratadas como mano de obra local a través de un contratista de instalación de redes externas. No se realizaron más contrataciones debido al tema de la pandemia.

#### **Retorno de la Inversión de los programas sociales de Contugas**

Durante el 2020, se logró cuantificar el monto de inversión social de los programas de Contugas, realizados en años pasados, mediante una consultoría a nivel del GEB. A continuación, se detallan los resultados del retorno de la inversión por cada programa social.



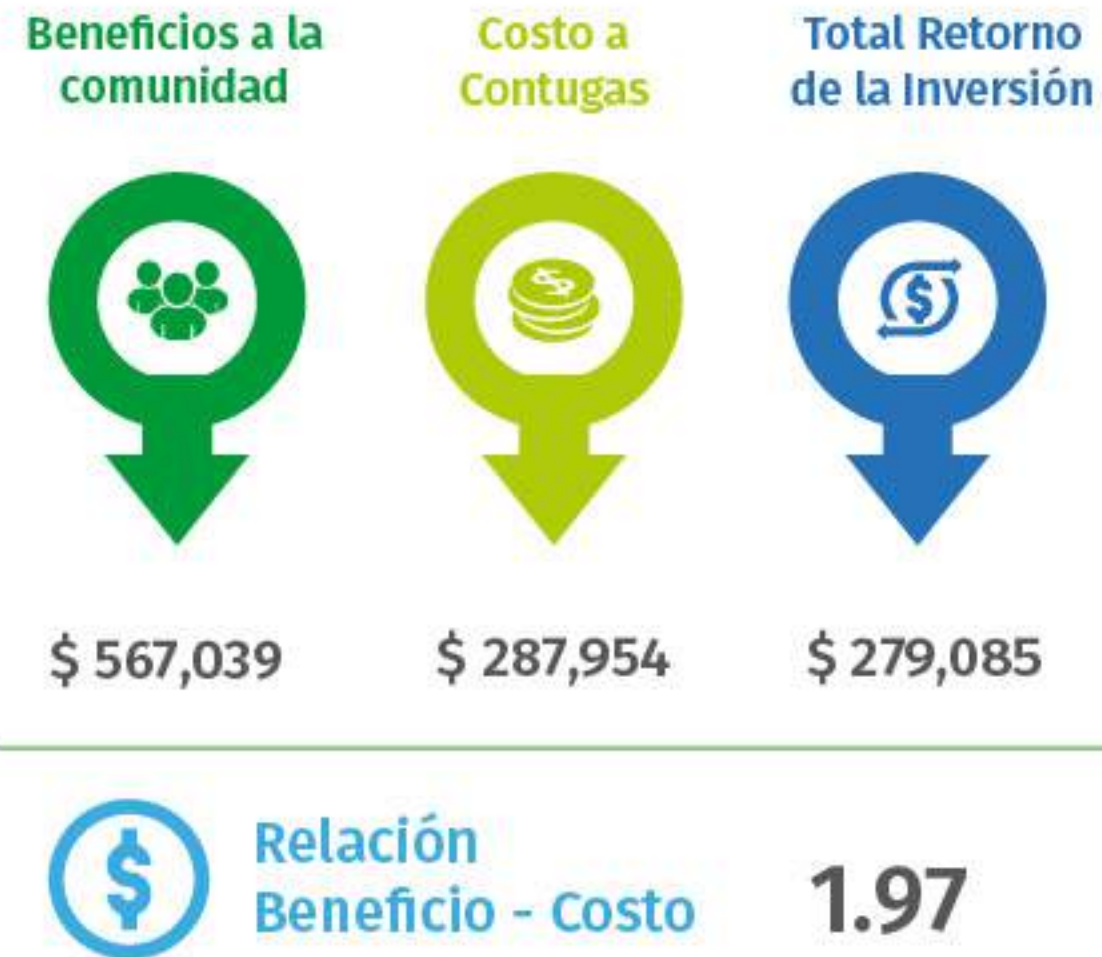
**Se logró el cumplimiento del 100% del Plan Operativo Anual (POA) del área de Gestión Sostenible, manteniendo el relacionamiento genuino con el soporte de las herramientas virtuales. No se registraron conflictos sociales y se continuó con el fortalecimiento de la cultura de gas natural**



### Programa Nutri Contugas

Este programa facilita la conexión gratuita al servicio de gas natural a organizaciones sociales de base e instituciones educativas de la región Ica, lo que implica que cubre la instalación de las redes de tubería interna, adecuación de cocinas y dotación de equipos para el uso del servicio del gas natural, además del arreglo de las instalaciones de la organización.

El análisis del retorno de la inversión se realizó desde el año 2015 hasta el 2019.





## Movimiento Verde 5K

### Programa Movimiento Verde 5k

Este programa busca a través de la organización de una carrera, generar conciencia sobre el cuidado del medioambiente en los habitantes de la integración comunitaria y la práctica del deporte. Anualmente, se planea un recorrido de 5 km en donde los participantes pueden ir trotando, corriendo, caminando o utilizando medios de transporte no contaminantes.

El análisis del retorno de la inversión se realizó desde el año 2017 hasta el 2019.



## Programa contigo VOLUNTARIADO CORPORATIVO

### Programa Voluntariado Contigo

El programa de Voluntario Contigo promueve la intervención del colaborador de forma voluntaria en acciones que beneficien a comunidades del área de influencia de Contugas, con el objetivo de generar conciencia social y protección al ambiente. Hasta el momento, se han realizado dos Voluntariados Navideños, una siembra de 100 árboles y una entrega de 500 canastas de víveres y artículos de limpieza. La empresa realiza aportes monetarios destinados a financiar la operación logística del evento y los colaboradores entregan su mano de obra para llevar a cabo las intervenciones.

El análisis del retorno de la inversión se realizó desde el año 2017 hasta el 2019.





### Programa Mujer Emprendedora

El programa tiene el objetivo de mejorar las capacidades técnicas y productivas de las socias de los comedores populares de zonas en condición vulnerable, con el fin de que la población beneficiada por estos centros tenga mayor acceso a servicios de calidad. La iniciativa tiene como fin que la formación en capacidades que impulsa genere los cimientos para un ecosistema de iniciativa empresarial femenina.

El análisis del retorno de la inversión se realizó para el año 2019.



### Programa Transmedia

El programa está enfocado en fortalecer las capacidades de periodistas y comunicadores, estableciendo un mecanismo de capacitación innovadora basada en espacios de diálogo, foros y capacitaciones oficiales para brindar los conocimientos más actualizados en materia de periodismo y comunicación. Este programa es innovador y novedoso pues es el primer programa de responsabilidad social en el Perú que está dirigido hacia periodistas.

El análisis del retorno de la inversión se realizó desde el año 2016 hasta el 2019.





**WEBINAR**

**SOSTENIBILIDAD EN LA REGIÓN DE ICA**

04 JUNIO 6:00 pm Microsoft teams live

**ROSA JORGES**  
Oriente General RECICLA+

**JUAN SALDARRIAGA**  
Periodista Especializado DIARIO EL COMERCIO

**GONZALO QUIRÓZ**  
Jefe de la Reserva Nacional de Paracas SERNANP

**GONZALO IWASAKI**  
ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES MODERADOR

ORGANIZADO POR

## 11.1. Semana de la Sostenibilidad

Entre las iniciativas voluntarias que se realizaron con la población, se encuentran la celebración de la “Semana de la sostenibilidad” en ocasión del día mundial del medio ambiente. En esta oportunidad, junto con las empresas Cálidda y Electro Dunas. el 03 de junio se realizó el Webinar “Sostenibilidad, más que un discurso”, seguido por el Webinar “Sostenibilidad en la región Ica” el 04 de junio y, el 05 de junio, el Webinar “Conociendo las mejores prácticas de sostenibilidad del GEB en Perú”.

Adicionalmente, como parte de la sensibilización ambiental constante para la población, a través de las redes sociales de Contugas se difundieron mensajes para concientizar a la población de la región Ica.

## 11.2. Voluntariado digital: Mentores de Energía

Para mí ser voluntaria es comprometerse con el otro. Participar en Mentores con Energía fue una bonita experiencia. Particularmente, yo soy docente y también pasé por el proceso de aprender herramientas digitales para dictar, y me encantó la oportunidad de poder compartir lo que aprendí. Este voluntariado en particular tiene no solo un impacto en las participantes sino en los alumnos de las profesoras.

Les digo a mis compañeros que se sumen a este tipo de actividades ya que es una oportunidad de poder retribuir e impactar de manera positiva en los demás.



### Milú Fernández

Analista de Planeamiento Financiero,  
**Voluntaria Digital.**

Se ejecutó el programa de voluntariado digital dirigido a capacitar a estudiantes de secundaria y docentes en herramientas tecnológicas con miras a iniciar o potenciar algún emprendimiento en redes sociales.

La iniciativa obtuvo los siguientes resultados:



- **Ses sesiones de capacitación en:** Presentaciones de alto impacto; crear, almacenar y compartir archivos; Google forms; emprendimientos de alto impacto; generando ingresos a través de redes sociales e identidad digital



- **Inscritos:** 36 personas, entre estudiantes y docentes de 4 y 5 de secundaria



- **Voluntarios digitales:** 8 colaboradores participantes



- 14 horas de voluntariado



- Presentación de 15 proyectos de emprendimientos digitales en materia social y ambiental



- Inversión sin costo monetario





### 11.3. Voluntariado Solidario

El voluntariado solidario se hizo a principios del año a través de una colecta entre todos los colaboradores con el fin de llevar canasta de víveres y kit de limpiezas a 500 familias afectadas por el Covid-19 en la región Ica. Se tuvo como aliado a Cáritas Ica y se logró recolectar 21 mil soles.

### 11.4. Proyecto de Vermicompostaje<sup>7</sup>

Comprometidos con generar un impacto social y ambiental positivo en la región Ica, implementamos una iniciativa de manejo de residuos con enfoque de economía circular, denominada “Valorización de residuos orgánicos y elaboración de vermicompostaje”, en el sector de Humay, Pisco. Esta actividad tiene la finalidad de fortalecer varios centros poblados en Humay; donde de ahora en adelante elaborarán su propio fertilizante orgánico “humus” a partir de los residuos que generan diariamente, para utilizarlo en sus actividades agrícolas.

El vermicompostaje contribuye a la reducción de los gases de efecto invernadero, pues se reduce el uso de agroquímicos que debilitan la calidad del suelo de las zonas agrícolas, mitigando la contaminación de los ecosistemas en aguas continentales (Río Pisco), por mal manejo de sus residuos, poniendo en riesgo la salud de la población; así mismo ofrece una oportunidad de negocio con la posibilidad de valorizar estos residuos y por ende generar beneficios económicos para los involucrados en la iniciativa; estableciendo un gran avance hacia la economía circular. En esta iniciativa se invirtieron 11 mil soles.

Hasta el cierre de este informe, la iniciativa ha tenido los siguientes resultados:

- Implementación de 10 vermicomposteras
- Capacitación a 10 integrantes de la comunidad





## 11.5. Transmedia

El programa de fortalecimiento de capacidades Transmedia durante 2020 reenfocó sus acciones de capacitación presencial a acciones digitales. De esta manera logramos que los más de 60 periodistas y comunicadores que tuvimos puedan continuar siendo parte de este programa. Una muestra de la versatilidad con la que trabajamos para hacer que nuestro programa que inició con diálogos presenciales para conocer las expectativas que tienen de Contugas pueda continuar a través de formatos digitales donde analizamos la problemática que generó el Covid – 19 en los medios de prensa.

Con ello se reafirma la estrategia de sostenibilidad de Contugas que, a la fecha, suma más de 7,000 personas sensibilizadas con el mensaje de protección del patrimonio.

Próximamente, para continuar con el proceso de difusión de las intervenciones arqueológicas realizadas por Contugas y considerando la actualización del Estudio de Impacto Ambiental de la empresa, se presentarán los hallazgos paleontológicos, arqueológicos e históricos en diversos formatos virtuales y canales de difusión. En esta etapa, es muy útil contar con la medición cualitativa y cuantitativa para efectivizar el impacto y la estrategia, así como evidenciar progresivamente el compromiso de difusión que asumió Contugas en bien del patrimonio de la región Ica.

## 11.6. Gestión patrimonio arqueológico

En el 2020, el Ministerio de Cultura aprobó solicitud de renovación del Plan de Monitoreo Arqueológico del sistema de distribución de gas natural en la región Ica, por 5 años más. Con el resultado de la investigación y creación de contenidos, en el nuevo contexto que enfrentó el mundo por la pandemia, se inició la difusión virtual – a nivel interno y externo – del programa Paraqa. Adicionalmente, junto a los equipos de arqueología de las filiales del Grupo Energía de Bogotá, se participó en la primera edición virtual de la Semana de Arqueología GEB.

Se proseguirá, además, con la adaptación de la metodología técnica al nuevo contexto de pandemia y se organizará un simposio académico regional virtual de arqueología, en coordinación con el Museo Julio C. Tello de Paracas y las dependencias de la Dirección Desconcentrada de Cultura Ica – Ministerio de Cultura del Perú, para promover y visibilizar los resultados del estudio de las magníficas colecciones arqueológicas que yacen en gabinetes y museos de la región. Este evento permitirá un mayor conocimiento de la cultura de la región, desde otra perspectiva.



## 11.7. Gestión comunitaria

En el 2020, más de 50 mil personas fueron capacitadas en temas de salud e Integridad, continuidad de operaciones, cumplimiento normativo, responsabilidad social y valor compartido.

Las actividades del Plan de Relaciones Comunitarias fueron ejecutadas al 100%, en adhesión a los compromisos normativos asumidos por Contugas. Al respecto, no se registraron conflictos sociales, ni se recibieron sanciones o multas por aspectos sociales. De otro lado, en respeto y promoción del distanciamiento social, las capacitaciones fueron trasladadas al plano virtual para los monitores ambientales con el fin de fortalecer su participación ciudadana y compartir los resultados de los monitoreos ambientales. Todo ello, como parte del Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana – PMVC.

A través del Programa Educativo de Prevención de Ducto – Previne, se lanzó una estrategia digital que permitió llegar a más de 35,000 personas y así contribuir al fortalecimiento de la cultura de gas natural y a difundir aspectos del sector energético.





**12**



**Acerca de  
este informe**





## 12. Acerca de este informe

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

Siendo fieles al compromiso con la sostenibilidad, Contugas presenta por octavo año consecutivo su Informe de Gestión Sostenible correspondiente al año 2020. En este Informe se resumen los principales resultados de la gestión en el ámbito social, económico y ambiental, y se evidencia el compromiso de Contugas con la región Ica y la ciudad de Lima.

Este informe ha sido desarrollado mediante la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), la cual brinda las pautas necesarias para la correcta comunicación de las acciones de Contugas y considera las pautas para comunicar el Progreso del Pacto Mundial, en el cual la empresa participa desde el año 2010.

El presente informe ha sido elaborado siguiendo los lineamientos presentados a continuación:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Norma ISO 26000
- Política Corporativa de Desarrollo Sostenible
- Política Social

En el marco de estos lineamientos, los indicadores que se presentan en este informe son resultado del análisis de materialidad



correspondiente a la gestión del año 2020, tanto en la región Ica como en la ciudad de Lima. El desarrollo del presente informe ha sido liderado por las áreas de Gerencia Legal y de Relaciones Institucionales.

De presentarse algún tipo de duda o consulta sobre este documento, se puede comunicar con Mauricio Restrepo al correo sostenibilidad@contugas.com.pe

El Informe de Gestión Sostenible 2020, y sus ediciones pasadas se encuentran disponibles en: [www.contugas.com.pe](http://www.contugas.com.pe)



## 12.1. Proceso de Materialidad

Los resultados presentados en este informe han sido seleccionados de acuerdo con el proceso de materialidad realizado a mediados del 2020. El análisis de materialidad permitió identificar los principales puntos en la gestión de la empresa en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Para poder definir estos temas principales dentro de la gestión, se realizó un proceso de diálogo con los grupos de interés, así como con los líderes de las diversas áreas de la empresa.

### Identificación de expectativas con Grupos de interés

01



- Se usaron encuestas online y llamadas telefónicas como herramientas.
- Se encuestaron a los siguientes grupos de interés: Comunidades (44), Colaboradores (96), Clientes industriales (15), Clientes residenciales (36), Proveedores (7) y Líderes de opinión (3).

### Identificación de impactos económicos sociales y ambientales

02



- La identificación de impactos económicos, sociales y ambientales se realizó a través de un papel de impactos con colaboradores y tres entrevistas a gerentes.

### Test de materialidad

03



- Se definió la prioridad de las expectativas según el análisis de madurez y relevancia de los impactos.
- Se definió la prioridad de los impactos según la metodología de análisis de riesgos.
- Se utilizó el principio de materialidad del GRI.

### Validación de los temas a reportar

04



- Los resultados de la matriz de materialidad fueron validados por la Gerencia responsable de sostenibilidad en la empresa.
- Los temas de sostenibilidad materiales se relacionaron con los temas GRI y con ellos seleccionamos los indicadores a reportar.



## 12.2. Lista de aspectos materiales y cobertura

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

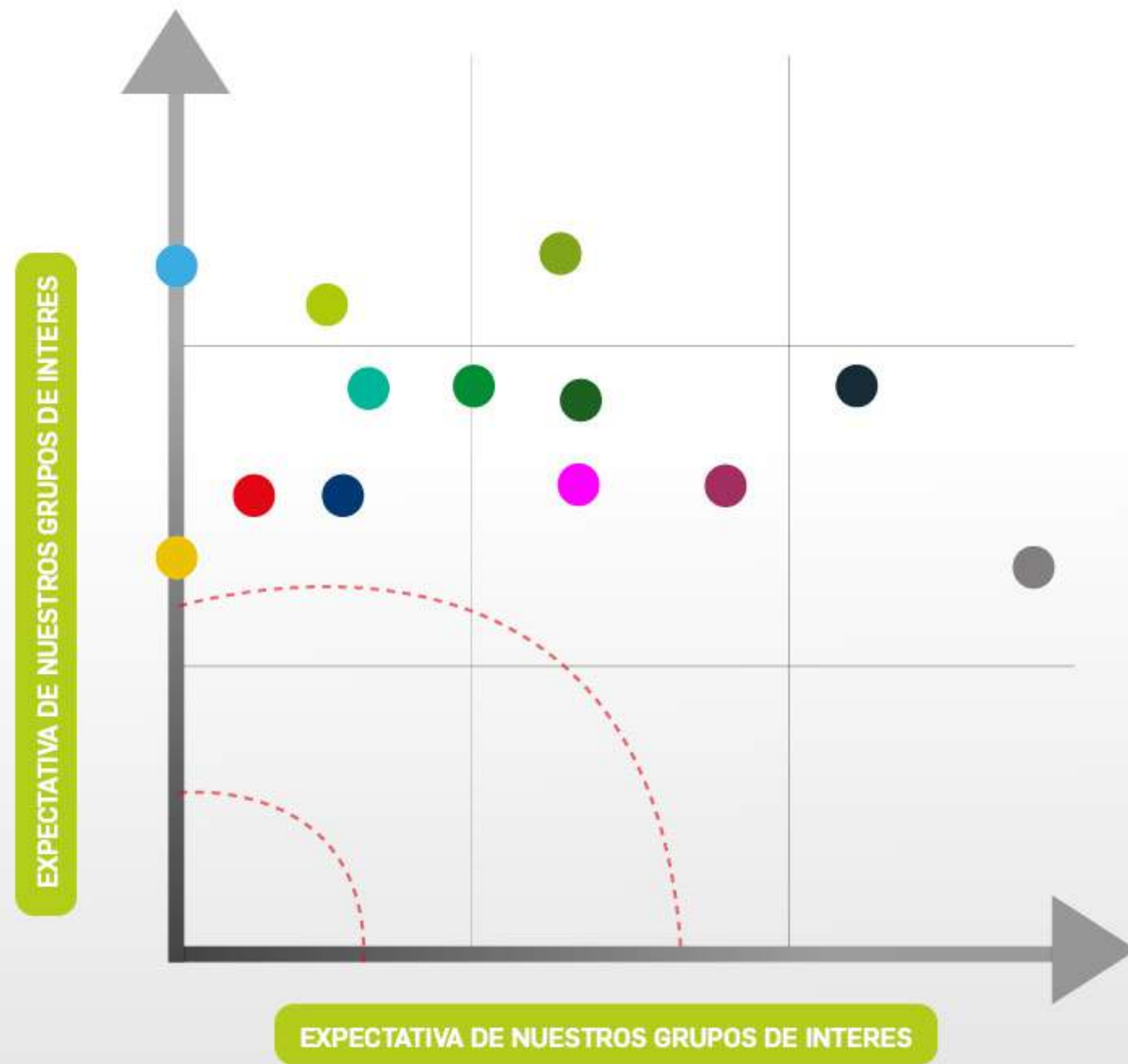
Los resultados presentados en este informe han sido seleccionados de acuerdo con el proceso de materialidad realizado a mediados del 2020. El análisis de materialidad permitió identificar los principales puntos en la gestión de la empresa en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Para poder definir estos temas principales dentro de la gestión, se realizó un proceso de diálogo con los grupos de interés, así como con los líderes de las diversas áreas de la empresa.

N.º	Tema Material	Cobertura	Grupo de Interés
1	Desempeño económico directo e indirecto	Interna y externa	Accionistas, autoridades, colaboradores, comunidad
2	Relación con el Estado e instituciones reguladoras	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, Estado
3	Gestión de riesgos e impactos ambientales	Externa	Comunidad, autoridades, medio ambiente
4	Gestión con los colaboradores	Interna y externa	Colaboradores
5	Gestión de la Salud y Seguridad en el Contexto Covid-19	Interna y externa	Colaboradores y clientes
6	Gestión de riesgos e impactos sociales	Externa	Comunidad
7	Generación de confianza y satisfacción de los clientes	Interna y externa	Colaboradores y clientes
8	Mecanismos de pagos, reclamos y soluciones a clientes	Interna y externa	Colaboradores y clientes
9	Cumplimiento legal	Interna y externa	Accionistas, autoridades, comunidad
10	Innovación y tecnología	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes
11	Continuidad del negocio en el contexto de la pandemia	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad
12	Gestión de teletrabajo	Interna	Accionistas, colaboradores
13	Transformación digital de la empresa	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes



### 12.3 Gráfico de materialidad



- Desempeño económico
- Relación con el Estado e instituciones reguladoras
- Gestión de impactos ambientales
- Gestión con los colaboradores
- Gestión de la salud y seguridad en el contexto del Covid-19
- Gestión de riesgos e impactos sociales
- Generación de confianza y satisfacción de los clientes
- Mecanismos de pagos, reclamos y soluciones a clientes
- Cumplimiento legal
- Innovación y tecnología
- Continuidad del negocio en el contexto de la pandemia
- Gestión del trabajo remoto
- Transformación digital de la empresa



13



# Índice de contenidos GRI

(102-55)





Estándar GRI	Contenido	Detalle	ODS	Pacto Global
<b>INDICADORES GENERALES</b>				
<b>GRI 102:</b> Contenidos generales 2020	<b>Perfil de la organización</b>			
	102-1. Nombre de la empresa	CONTUGAS SAC		
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 13		
	102-3. Ubicación de la sede principal	Jirón Doménico Morelli 150, C.C La Rambla, San Borja		
	102-4. Ubicación de la sede operativa	Pág. 14		
	102-5. Propiedad y forma legal	Pág. 25		
	102-6. Mercados servidos	Págs. 13 - 14		
	102-7. Dimensiones de la organización	Págs. 10 - 14 y 87		
	102-8. Información sobre empleados y otros colaboradores	Pág. 87		
	102-9. Cadena de suministro	Pág. 100	ODS 8	Principio 2 Principio 4 Principio 5 Principio 7
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Págs. 95 - 96 y 100		
	102-11. Principio de precaución	Págs. 34 - 35, 54 y 79		
	102-12. Iniciativas externas	Págs. 47 - 49		
	102-13. Membresía en Asociaciones	Pág. 22		
<b>Estrategía</b>				
102-14. Declaración de la alta dirección	Págs. 5 - 6			





Estándar GRI



Contenido



Detalle



ODS



Pacto Global

## INDICADORES GENERALES

**Ética e Integridad**

102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta

Págs. 20 - 21

Principio 10

**Gobernanza**

102-18. Estructura de gobierno

Págs. 26 - 29

Principio 10

**Participación de los Grupos de Interés**

102-40. Lista de grupos de interés

Pág. 42

102-41. Acuerdos colectivos de negociación

En Contugas no existen acuerdos de negociación colectiva

Principio 3

102-42. Identificación y selección de los grupos de interés

Pág. 42

102-43. Enfoque de la participación de los grupos de interés

Pág. 42

102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados

Págs. 114 - 115

102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Pág. 25

102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

Págs. 114 - 115

102-47. Lista de temas materiales

Págs. 114 - 115

102-48. Re expresión de información

Ninguna

102-49. Cambios en la información reportada

Ninguno

102-50. Período del reporte

2020

102-51. Fecha del informe más reciente

2019

102-52. Ciclo de reportaje

Anual

102-53. Contacto para preguntas sobre el informe

Págs. 2 y 112





Estándar GRI



Contenido



Detalle



ODS



Pacto Global

## INDICADORES GENERALES

102-54. Declaración del reporte de acuerdo con los estándares GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

102-55. Índice de contenidos GRI

Págs. 116 - 123

102-56. Verificación externa

No cuenta

## INDICADORES ESPECÍFICOS

**GRI 103:**  
Enfoque de gestión 2020

103-1: Explicación del tema material y su cobertura

Págs. 15 - 18

103-2: El enfoque de gestión y sus componentes

Págs. 15 - 18, 38

103-3: Evaluación del enfoque de gestión

Pág. 17

**GRI 201:**  
Desempeño económico 2020

201-1: Valor económico directo generado y distribuido

Pág. 19

ODS 7  
ODS 8

Principio 9

**GRI 103:**  
Enfoque de gestión 2020

103-1: Explicación del tema material y su cobertura

Pág. 19

103-2: El enfoque de gestión y sus componentes

Pág. 19

103-3: Evaluación del enfoque de gestión

Pág. 17

**GRI 307:**  
Cumplimiento ambiental 2020

307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

Pág. 63

Principio 7  
Principio 8**GRI 103:**  
Enfoque de gestión 2020

103-1: Explicación del tema material y su cobertura

Pág. 51

103-2: El enfoque de gestión y sus componentes

Págs. 53 - 54

103-3: Evaluación del enfoque de gestión

Págs. 17, 41



Estándar GRI	Contenido	Detalle	ODS	Pacto Global
<b>INDICADORES ESPECÍFICOS</b>				
<b>GRI 401:</b> Empleo 2020	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Págs. 88 - 89	ODS 5	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 6
	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Págs. 93 - 94	ODS 8	
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 86		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 86		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17		
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2020	403-1: Representación de colaboradores en comités de Salud y Seguridad en el Trabajo	Pág. 81	ODS 8	Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 6
	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Págs. 82 - 83		
	403-3: Colaboradores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Págs. 82 - 83		
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 77 - 78		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 77 - 78		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 17, 41, 82 - 83		



 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
<b>INDICADORES ESPECÍFICOS</b>				
<b>GRI 404:</b> Formación y enseñanza 2020	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Págs. 89 - 90	ODS 8	Principio 1
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 89 - 90		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 89 - 90		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17		
<b>GRI 413</b> Empleo 2020	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Págs. 102 - 110	ODS 2 ODS 5 ODS 7 ODS 8 ODS 11 ODS 17	Principio 1 Principio 2 Principio 5
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 103		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 103		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 17, 41		
<b>GRI 419:</b> Cumplimiento regulatorio socioeconómico 2020	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Pág. 36	ODS 2 ODS 5 ODS 7 ODS 8 ODS 11 ODS 17	Principio 1 Principio 2 Principio 5



 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
<b>INDICADORES PROPIOS DEL NEGOCIO</b>				
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 31 - 33		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 31 - 33		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17		
<b>CT1</b>	Relación con el Estado e instituciones reguladoras	Págs. 31 - 33		
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 36		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 36		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17		
<b>CT2</b>	Generación de confianza y satisfacción de los clientes	Pág. 74		
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 65		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 68 - 70		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 74		
<b>CT3</b>	Mecanismos de pagos, reclamos y soluciones a clientes	Pág. 71		
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 71 - 73		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 71 - 73		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 74		
<b>CT4</b>	Innovación y tecnología	Págs. 18, 66 - 67, 95 - 96		



 Estándar GRI	 Contenido	 Detalle	 ODS	 Pacto Global
<b>INDICADORES PROPIOS DEL CONTEXTO COVID-19</b>				
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 18		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 65 - 67		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17		
<b>IC19-1</b>	Gestión del riesgo en pandemia	Págs. 34 - 35, 79 - 80		
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 34 - 35		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 34 - 35		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 82 - 83		
<b>IC19-2</b>	Gestión de la Salud y Seguridad en el Contexto Covid-19	Págs. 79 - 80		
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 79 - 81		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 79 - 81		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 82 - 83		
<b>IC19-3</b>	Continuidad del negocio en el contexto de la pandemia	Págs. 18, 95 - 96		
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 18		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 18		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17		
<b>IC19-4</b>	Gestión del Teletrabajo	Págs. 95 - 96		
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 95 - 96		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 95 - 96		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17		
<b>IC19-5</b>	Transformación digital de la empresa	Págs. 66 - 67		





Contugas

Grupo Energía Bogotá

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