



Reporte de Progreso 2012



conTugas

GRUPO EB



Reporte de Progreso 2012



Contenido

6 Carta de la Gerencia General

12 Nuestra Organización

22 Comité de Gerencia

30 Contexto General de la Industria

40 Responsabilidad Global

54 Nuestro Desempeño



Mensaje del Gerente



El año 2012 significó para Contugas un momento de avances muy importantes en el compromiso con nuestros grupos de interés en los ámbitos económico, ambiental y social. Logros que nos permiten dirigirnos hacia el objetivo de poseer las mejores prácticas y estándares internacionales en los lugares donde operamos.

El presente Reporte de Progreso muestra un balance de lo más destacado durante el periodo cubierto por la memoria, el cual constituye una consecución de hitos relevantes para la organización, los mismos que se han realizado como parte de la implementación y difusión de los principios del Pacto Global en materia de derechos humanos, protección del ambiente, derechos laborales y lucha anticorrupción.

En primer lugar queremos resaltar el esfuerzo desarrollado para adelantar el proceso de gasificación a los hogares que tuvo como momento cumbre la inauguración del primer hogar con gas natural en Pisco en el mes de febrero, dándose inicio, con ello, al proceso de masificación del gas natural domiciliario en las regiones descentralizadas de Perú.

La labor que desarrollamos involucra el logro de metas muy ambiciosas. Por ello, y en el marco del desarrollo del proceso de masificación, se avanzó cumpliendo con nuestros cronogramas con la construcción del gasoducto de Ica, una de las infraestructuras más importantes del país, desarrollándose el tendido del derecho de vía y construcción e implementación de los centros operacionales y city gates en las zonas de Chincha, Pisco, Ica y Nasca.

Para estos trabajos se está usando los más altos estándares de seguridad, lo que dió como resultado que alcancemos la cifra de más de un millón setecientos mil horas hombre sin accidentes incapacitantes a nivel de colaboradores y contratistas.

Asimismo, se intensificó el proceso de construcción y habilitación de instalaciones internas logrando que en las ciudades de Chincha e Ica se realicen estos trabajos de forma anticipada, quedando solo pendiente la llegada del suministro para que los miles de hogares de estas localidades puedan disfrutar de los beneficios de este energético.

Hoy Contugas, es una empresa posicionada a nivel regional, nacional e internacional, hecho que se ha evidenciado por el buen relacionamiento con los diversos grupos de interés entre los que destacan gobernadores, alcaldes, presidencia regional, ministerios, congreso de la república, presidencia de la república, redes del pacto global, basando estas relaciones en la confianza, transparencia, honestidad, respeto, justicia, pues estamos orgullosos de ser una empresa que mira de frente a los ojos porque nuestro actuar está basado en nuestros principios y valores.

Aspecto que se evidencia por los premios obtenidos y por las visitas internacionales de funcionarios del gobierno de Ghana y de Ecuador para conocer el modelo de masificación promovido por Contugas a nivel regional.

Este año fuimos premiados por la imagen que proyecta Contugas con el trofeo denominado Fijet América Calidad Imagen y Prestigio Empresarial 2012 otorgado por el Consejo Superior Internacional de Prensa.

Asimismo, se tuvo un reconocimiento como uno de los 50 finalistas del Premio Internacional Pioneros de la Inversión Social 2012 otorgado por la Secretaría de los Principios de la Inversión Social del Pacto Global.

En el ámbito social se continúa con el programa de mejoramiento de capacidades en universidades públicas y privadas así como el mejoramiento de capacidades técnicas, para la población en torno al gas natural.

También, se lideró conjuntamente con las principales autoridades y representantes de gremios empresariales y organismos públicos de la región Ica, la Semana Corporativa de Apoyo al Pacto Global en la cual al momento de concluir se firmó la Declaración de Apoyo al Pacto Global, documento mediante el cual todas las autoridades presentes declararon el reconocimiento del mismo, la necesidad de la implementación de los principios y su difusión en sus propios organismos.

También, se creó el voluntariado corporativo, el cual se encuentra integrado por los colaboradores de Contugas y tiene

como objetivo desarrollar actividades en beneficio de la población de las zonas de influencia directa de la empresa.

Para Contugas, uno de los activos más importantes que tenemos lo constituyen nuestros colaboradores. En 2012 se desarrolló un intenso programa de actividades como parte del Plan de Bienestar, el cual estuvo enfocado a cubrir cuatro grandes aspectos; Integración y Reconocimiento, Deporte Salud, Celebraciones Institucionales y Familia.

En lo que respecta a nuestro compromiso con el medio ambiente, muestra del arduo trabajo que se viene realizando son los altos estándares consignados el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) constituyendo un ejemplo de cómo la empresa y el Estado pueden desarrollar actividades productivas contribuyendo con el medio ambiente.

Aspecto que fue evidenciado por las propias autoridades fiscalizadoras del Estado ya que en 2012 no tuvimos observaciones sobre nuestro manejo, ambiental y social, lo que ha sido manifestado por las propias autoridades y expresado en diversos medios de comunicación como un ejemplo de trabajo respetuoso del medio ambiente.

En lo que respecta a nuestros demás grupos de interés se desarrolló una estrategia de comunicación abierta, promoviendo prácticas de fortalecimiento de las relaciones que generen beneficio mutuo.

Para el presente año tenemos el compromiso de superar de forma ambiciosa los resultados obtenidos durante 2012 lo cual se logrará gracias a la gestión de todos los grupos de interés con los que se interrelaciona Contugas, alineados con nuestro objetivo de llevar progreso, creando valor compartido con ellos.

ENRIQUE CADENA RINCÓN
Gerente General
CONTUGAS SAC

Información general del Reporte de Progreso



ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE DE PROGRESO

En el presente Reporte de Progreso se describen las políticas, prácticas, acciones, logros y resultados de la empresa durante el periodo que comprende desde enero a diciembre de 2012.

El presente documento también recoge las acciones desarrolladas por la empresa con el fin de avanzar en el cumplimiento de los principios del Pacto Global, y con ello en la construcción de un mercado global más sostenible.

Este es el tercer Reporte de Progreso de Contugas, y tal como se ha venido realizando anualmente, este informe se ha estructurado alrededor de los compromisos de la empresa con sus diferentes grupos de interés, acorde a las siguientes metodologías:

- 1.- **Global Reporting Initiative (GRI):** Inspirados en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad en su versión 3.1. El GRI define tres niveles de aplicación a los reportes de sostenibilidad: C, B y A de acuerdo al número de indicadores reportados. En esta edición Contugas cuenta con al menos un indicador de cada dimensión establecida por el GRI: dimensión económica, social y ambiental.
- 2.- **Comunicación sobre el Progreso (CoP):** Es el reporte anual a través del cual las organizaciones adheridas a la iniciativa del Pacto Global informan sus esfuerzos y avances realizados en la implementación de sus 10 principios. En ese sentido, el presente reporte se sitúa en el nivel GC Active, según el documento Basic Guide – Communication on Progress emitido por el mismo Pacto Global.

La construcción del presente informe ha sido posible gracias a la colaboración de las diversas áreas de la empresa, en base a la sistematización de informes de gestión internos que hoy son evidenciados públicamente en aras de la transparencia de nuestra gestión sostenible.

Este año se ha dividido el documento en 5 capítulos, de tal manera que el lector pueda conocer los diferentes ámbitos de acción que tiene Contugas con nuestros grupos de interés los cuales están

acompañados con sus respectivos retos para el año 2013. Y se presenta la información de manera comparativa en cuanto sea posible para permitir que los diferentes grupos de interés conozcan el comportamiento de la empresa, en los últimos años.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para mayor información sobre este documento contactar a la Jefatura de Relaciones Externas: Av. Camino Real 390, Torre Central Oficina 605, San Isidro, Lima +51 6310700, o mediante correo electrónico a: reporte.progreso@contugas.com.pe

También puede acceder a nuestra publicación virtual, tanto de este ejemplar como de las versiones correspondientes al año 2010 y 2011 desde nuestra página web:

<http://www.contugas.com.pe/publicaciones>



CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Como parte del Grupo Energía de Bogotá, Contugas asume la responsabilidad global como la creación sostenible de valor social, económico y ambiental, por lo que adoptamos el concepto implementando las mejores prácticas de gestión empresarial sobre la base de relaciones de confianza y beneficio común con todos nuestros grupos de interés, criterios recogidos en la Política Macro de Responsabilidad Corporativa.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Se trata de un proceso iniciado en 2010 y que continuará implementándose en los próximos años a fin de identificar los asuntos, desarrollar las iniciativas y establecer los retos que tendrá la empresa en su relacionamiento con sus stakeholders.

A lo largo del presente Reporte de Progreso, se presentan los indicadores que se han tomado en cuenta en cada uno de éstos ámbitos y la forma como se desarrollaron durante el periodo cubierto por la memoria.



Como parte del Grupo Energía de Bogotá, Contugas asume la responsabilidad global como la creación sostenible de valor social, económico y ambiental.

MATERIALIDAD DEL REPORTE DE PROGRESO

En el presente reporte se cubren aquellos indicadores en materia social, ambiental y económica relevantes para Contugas y sus principales grupos de interés, tal como se ha identificado en el benchmark de informes similares de empresas líderes en sostenibilidad, así como empresas en el rubro de gas natural a nivel internacional, que reportan en base a indicadores GRI y bajo el enfoque del Pacto Global.

Dado que 2012 fue el año en el que Contugas empezó a realizar su actividad comercial, intensificó sus procesos de involucramiento con sus grupos de interés.

Este hecho se evidencia en los indicadores considerados en el presente informe, los que representan la gestión efectiva de la empresa en el ámbito económico, ambiental y social.

Nuestra Organización

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

¿QUIÉNES SOMOS?

Contugas S.A.C. es la empresa distribuidora de gas natural en las localidades de Pisco, Chincha, Ica, Nasca y Marcona dando fiel cumplimiento al contrato de concesión de distribución de gas natural por red de ductos que nos otorgó el estado peruano en 2009.

La empresa forma parte del Grupo Energía de Bogotá y fue constituida el 4 de junio de 2008 bajo la denominación de Transportadora de Gas Internacional del Perú S.A.C. Posteriormente, mediante acuerdo de la Junta General de Accionistas celebrada el 24 de setiembre de 2008, la compañía cambió su razón social a Transcogas Perú S.A.C. posteriormente, mediante acuerdo de la Junta General de Accionistas celebrada el 18 de setiembre de 2009, cambió su razón social a Congas Perú S.A.C. y finalmente, mediante acuerdo de la Junta General de Accionistas celebrado el 29 de noviembre de 2010, cambió su razón social a Contugas S.A.C.

Los accionistas de Contugas son Empresa de Energía de Bogotá S.A. E.S.P., de Colombia, titular del 75% de acciones, y Transportadora de Gas Internacional S.A. E.S.P., de Colombia, titular del 25% de acciones.

Contugas forma parte del Grupo Energía de Bogotá y fue constituida el 4 de junio de 2008 bajo la denominación de Transportadora de Gas Internacional del Perú S.A.C. Posteriormente, mediante acuerdo de la Junta General de Accionistas celebrada el 24 de setiembre de 2008, la empresa cambió su razón social a Transcogas Perú S.A.C.

Ubicación en Sudamérica



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

MISIÓN



Somos una distribuidora de gas natural, que genera valor a sus accionistas y demás grupos de interés, con altos estándares de seguridad, calidad de servicio, prácticas de clase mundial y globalmente responsable, que busca la satisfacción del cliente, la máxima cobertura posible y cuenta con un equipo humano comprometido, innovador y eficiente.

VISIÓN



Ser en el año 2024 la empresa distribuidora de gas natural con mayor cobertura geográfica en Perú, con presencia en otros países de América Latina y reconocida por sus altos estándares de calidad del servicio y prácticas de clase mundial.



VALORES CORPORATIVOS



• **Los Resultados Individuales y Colectivos:** trabajamos orientados a la consecución de logros que contribuyan a la gestión empresarial eficaz.



• **El Cambio y la Innovación:** enfrentamos activamente los retos, nos adaptamos y aprovechamos las oportunidades del entorno. Aportamos soluciones innovadoras para mejorar los procesos y servicios de la organización.



• **El Desarrollo Humano:** promovemos la formación y el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores y colaboradoras.



• **La Transparencia:** nuestra gestión es verificable, clara y genera confianza a nuestros grupos de interés.



• **El Respeto:** somos tolerantes, aceptamos la diversidad cultural, religiosa y de género.



• **La Justicia:** tomamos decisiones justas que nos permiten tener un mejor ambiente de trabajo e imagen empresarial.



• **La Excelencia:** buscamos siempre la excelencia en lo que hacemos, trabajamos con altos estándares de gestión.



• **La Integridad:** actuamos con ética y coherencia, respetamos las políticas y normas empresariales sin beneficio personal.

DESCRIPCIÓN DE LOS NEGOCIOS

El Grupo Energía de Bogotá es un grupo empresarial que participa en el negocio de transmisión y distribución de energía eléctrica, transporte y distribución de gas natural, además de ser uno de los actores más importantes del sector energético colombiano por el tamaño y solidez de sus activos y por los mercados que atiende.

Tiene presencia internacional en Perú y Guatemala con perspectiva de crecimiento en otros países de la región. Asimismo, el grupo tiene inversiones relevantes en otros negocios de la cadena de electricidad (generación y distribución/comercialización) y de gas natural (transporte y distribución/comercialización) en alianzas con socios muy reconocidos internacionalmente: Grupo Endesa (Italia-España), Gas Natural (España), Citigroup e ISA (Colombia).

En el sector del gas natural, el grupo tiene el control de la mayor transportadora de gas natural de Colombia, TGI, y de las empresas que atienden la distribución y comercialización de gas natural en Perú, Cálida, que atiende en forma exclusiva, de

acuerdo con el contrato de concesión, al departamento de Lima y la provincia constitucional de Callao, y Contugas, que construye las redes de gas natural para atender a la región Ica, a las localidades de Pisco, Chincha, Ica, Nazca y Marcona.

En el sector de energía eléctrica, Empresa Energía de Bogotá (EEB), es la tercera mayor empresa de transmisión de electricidad en Colombia y, por medio de su filial la Transportadora de Energía de Centroamérica (Trecsa), construye el proyecto de expansión del sistema de transporte de energía eléctrica en Guatemala, que consiste en el diseño, construcción y operación de un total de 850 km de líneas de 230 kV y 24 obras, entre las que se incluyen varias ampliaciones y la construcción de nuevas subestaciones.

Adicionalmente, EEB controla a la Empresa de Energía de Cundinamarca (EEC) mediante el vehículo de inversión Distribuidora Eléctrica de Cundinamarca (Decsa), en la distribución de energía eléctrica.

Además, EEB cuenta con un portafolio de inversiones en importantes empresas del sector energético entre las que se destacan Codensa, Emgesa, Gas Natural, Promigas y la Electrificadora del Meta (EMSA) y, en menor escala, ISA e Isagen.

En Perú, junto con el grupo ISA, participa en la Red de Energía del Perú (REP) y en el Consorcio Transmantaro (CMT), empresas que operan el 63% del sistema de transmisión eléctrica en nuestro país.

EEB es la casa matriz del Grupo Energía de Bogotá. Fue creada en 1900 con el objetivo de proveer servicios de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía. Desde ese entonces ha venido mejorando la prestación de sus servicios a partir de la ampliación de sus instalaciones y su vinculación a diferentes campos del sector.

Durante los últimos 15 años, EEB ha tenido transformaciones importantes que han cambiado su papel en el sector energético colombiano y, por consiguiente, han propiciado un nuevo esquema organizacional y un fortalecimiento en su relación con los accionistas. Como casa matriz del Grupo

Energía de Bogotá, tiene directamente bajo su cargo el negocio de transmisión y el manejo de todo el portafolio de inversiones.

EEB es una sociedad por acciones, constituida como una empresa mixta bajo el régimen de los servicios públicos domiciliarios, las reglas del código de comercio y, en general, está regida por el derecho privado sobre sociedades anónimas conforme a la Ley 142 de 1994,

siendo el distrito capital de Bogotá el accionista mayoritario con recursos internacionales; se conformaron Codensa (distribución y comercialización) y Emgesa (generación y comercialización). En 2002 EEB hizo su vinculación, con un 40%, como accionista de REP, la empresa de transmisión de energía más grande de Perú.

En 2005 EEB adquiere el 72% de Transcogas, empresa responsable del transporte de gas natural hacia Bogotá. Ese mismo año se logró la adjudicación de la expansión de la red de transmisión con los proyectos de interconexión con Ecuador, la adquisición de los activos de transmisión de Termocandelaria y la adjudicación de la compensación en la subestación eléctrica El Tunal.

Desde 2006 EEB, junto con ISA, es adjudicataria de CTM en Perú, siendo actualmente la empresa líder en el transporte de electricidad de Perú. Asimismo, en diciembre de 2006, EEB resultó adjudicataria de los activos, derechos y contratos de la Empresa Colombiana de Gas (Ecogas). En razón de lo anterior, el 16 de febrero del 2007 fue constituida la sociedad Transportadora de Gas del Interior (TGI). En 2008 EEB llegó a un acuerdo con los accionistas minoritarios de Transcogas para comprar sus respectivas participaciones y consiguió un 99,99% en el capital social. En el mismo año se constituyó la Fundación Grupo de Energía de Bogotá.

También se logró la adjudicación de la construcción y operación de los gasoductos regionales de la región Ica en Perú, acto que se protocolizó con la firma del contrato de concesión en marzo de 2009.

En 2009 EEB es adjudicataria de la licitación PET

EEB es la casa matriz del Grupo Energía de Bogotá. Fue creada en 1900 con el objetivo de proveer servicios de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía.

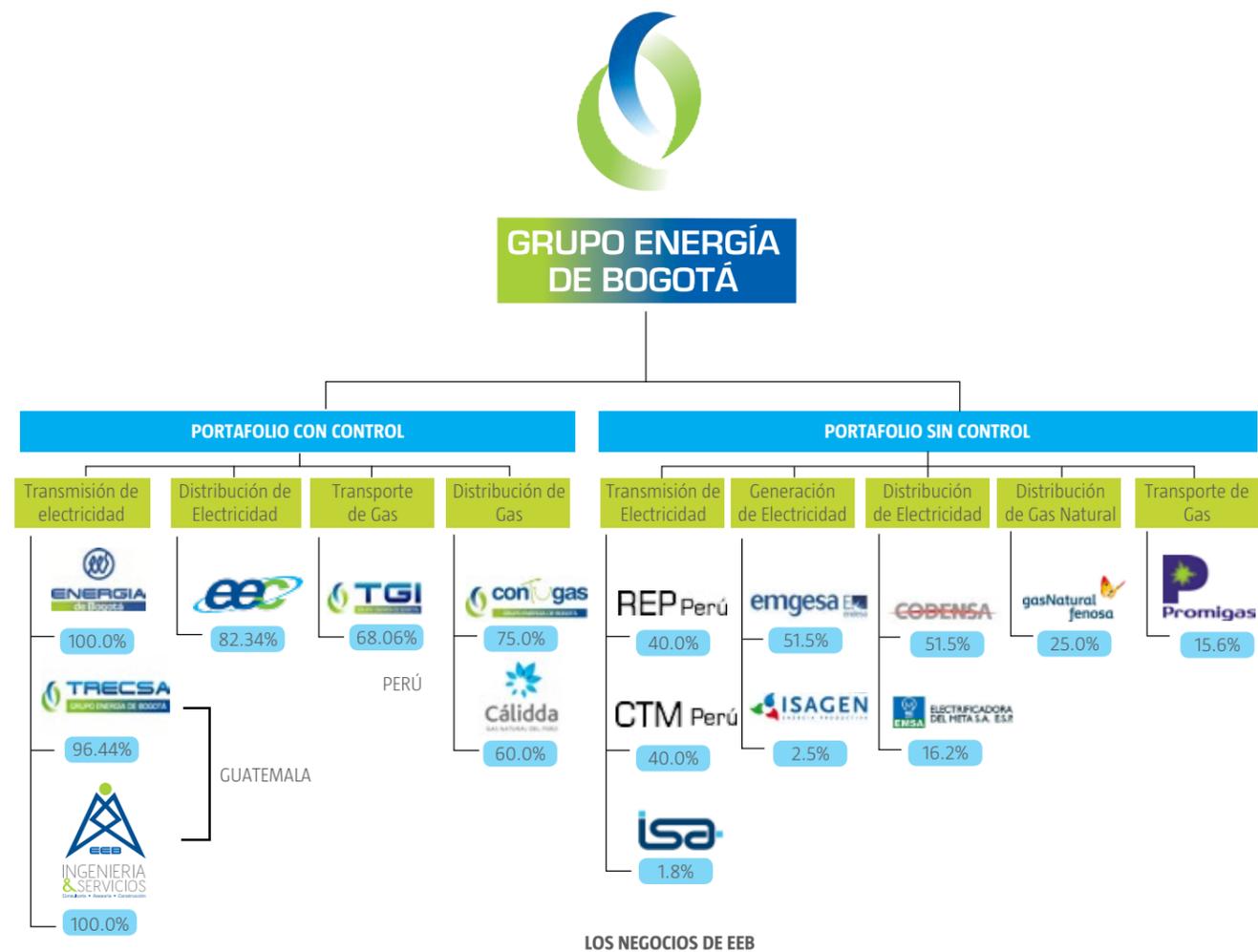
1-2009, el proyecto de transmisión de electricidad más importante de Guatemala (seis lotes, 850 km de red, 12 subestaciones nuevas y 12 ampliaciones de subestaciones). Asimismo, adquirió el control de la EEC por medio de Decsa, en alianza con Codensa, logrando un eficiente desarrollo en dicha empresa.

En 2010 se fusionaron TGI y Transcogas; EEB resultó adjudicataria de la expansión al suroccidente del país de la red de transmisión de electricidad con el proyecto Reactores y se llegó a un acuerdo para capitalizar a TGI mediante la vinculación de un inversionista privado con aportes de USD\$ 400 millones, transacción que tuvo su cierre financiero en marzo de 2011 con el grupo CVCI-Inversiones en Energía Latinoamérica Holdings, del grupo Citi.

En 2011 EEB adquirió el 60% de la empresa Cálidda, Gas Natural de Lima y el Callao, en Perú y el 15,6% de Promigas, la segunda transportadora de gas de Colombia.

Asimismo, realizó una emisión de acciones por aproximadamente USD\$ 400 millones. En 2012 EEB fue adjudicataria de tres licitaciones de transmisión de electricidad en Colombia de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME): subestación eléctrica Armenia a 220 kV con sus líneas de conexión; subestación eléctrica Alférez a 220 kV (Cali) con sus líneas de conexión y subestación eléctrica Tesalia a 220 kV (Huila) con sus líneas de conexión.

PORTAFOLIO ACCIONARIO



Nuestra Historia



2008

- Abril**
- Presentación y buena pro de la oferta del sistema de distribución de gas natural por red de ductos en la región Ica.
- Junio**
- Constitución de la empresa, llamada entonces TRANSCOGAS.

2009

- Marzo**
- Se suscribió con el Estado Peruano el contrato de concesión en Humay, Pisco.

2010

- Mayo**
- Contugas se adhiere voluntariamente al Pacto Global, iniciativa promovida por las Naciones Unidas.
 - El Ministerio de Energía y Minas (MINEM) aprobó la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) para las acciones de la empresa en la ciudad de Pisco. Se inició de esta manera la entrada temprana en dicha localidad la cual cerró el año 2010 con más de 37 km de tubería de polietileno tendida.
- Septiembre**
- Se instaló el primer Comité de Seguridad y Salud Ocupacional con la finalidad de cumplir las normativas sectoriales y el Reglamento Interno, de Seguridad Integral (RISI).
- Octubre**
- Internamente se aprobó, publicó y difundió la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de Contugas.
- Diciembre**
- La Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos del Ministerio de Energía y Minas aprobó el Estudio de Impacto Ambiental (EIA), con la opinión favorable de importantes entidades gubernamentales, tales como el SERNANP, el Ministerio de Cultura entre otros.

2011

- Contugas se adhiere a la Red Peruana del Pacto Global.
- Mayo**
- Presentación pública del Primer Reporte de Progreso, enviado al Pacto Global de Naciones Unidas.
 - Inicio del proceso de ventas en la provincia de Pisco.
- Julio**
- Aprobación del Plan de Manejo Ambiental (PMA) del Estudio de Impacto Ambiental de la empresa (EIA).
 - Inicio de la construcción de la Estación de Regulación y Medición (ERM) en Pisco, la cual se llevó a cabo mediante convenio.
- Setiembre**
- Envío de la comunicación de liberación de restricciones a partir de la cual se cuenta con 24 meses para la puesta en operación comercial.
- Diciembre**
- Más de 70 kilómetros de redes de polietileno tendidas dentro del casco urbano de Pisco.
 - 1135 ventas reportadas de instalaciones internas en Pisco y Chincha.

2012

- Instalación de la Estación de Regulación y Medición (ERM) en Pisco.
 - Activación oficial de las actividades comerciales.
- Febrero**
- Primer hogar con gas natural en Pisco.
- Marzo**
- Inicio de atención comercial en el Centro de Atención al Cliente (CAC) Pisco y puesta en servicio de líneas de atención al cliente: Aló Contugas 53-1919 y Línea Emergencia 600-600.
- Mayo**
- Primera emisión de facturas en la ciudad de Pisco.
 - Primer desembarque de la tubería para la construcción de las redes de alta presión.
 - Presentación del Segundo Reporte de Progreso, enviado al Pacto Global de Naciones Unidas.
- Julio**
- Inicio del proceso de pre-ventas de instalaciones internas en la ciudad de Ica.
- Diciembre**
- Se dio la buena pro al proceso de licitación para desarrollar el Sistema de Gestión Comercial de Contugas.
 - Se tendieron más de 50 kms de tubería externa en la ciudad de Chincha.
 - Se tendieron más de 142.5kms de tuberías de acero.
 - Cerramos el 2012 superando la meta anual de las 6000 ventas.
- Noviembre**
- Facturación del cliente N° 1000 en la ciudad de Pisco.

NUESTROS RECONOCIMIENTOS

PREMIO IMAGEN EMPRESARIAL 2012

Una muestra del reconocimiento al trabajo que desarrolla Contugas entre sus diversos grupos de interés, durante el mes de septiembre de 2012, la empresa recibió el Trofeo de Oro Fijet-América "Calidad, Imagen y Prestigio Empresarial 2012".

Esta distinción fue otorgada por el Consejo Superior Internacional de Prensa, El Centro Iberoamericano de Altos Estudios Económicos, Financieros y Comercio Exterior, y el Centro Internacional de la empresa Peruana Emergente.

El Trofeo de Oro Fijet-América "Calidad, Imagen y Prestigio Empresarial 2012", es un reconocimiento a Contugas por su trabajo y esfuerzo en contribuir al desarrollo del país, en especial a la región Ica, por generar el ahorro en los hogares de Pisco que tienen el servicio de gas natural domiciliario, desde el 9 de febrero de 2012.



PREMIO INTERNACIONAL PIONEROS DE LA INVERSIÓN SOCIAL 2012

Contugas participó en el Premio Internacional Pioneros de la Inversión Social 2012, quedando entre los finalistas, al igual que el caso presentado por su casa matriz, Empresa Energía de Bogotá.

Dicho premio estuvo organizado por la Secretaría de los Principios para la Inversión Social, creada en 2011, con la finalidad que las empresas signatarias del Pacto Global incluyan dentro de sus prácticas de inversión social los principios de utilidad, responsabilidad, respeto y ética.

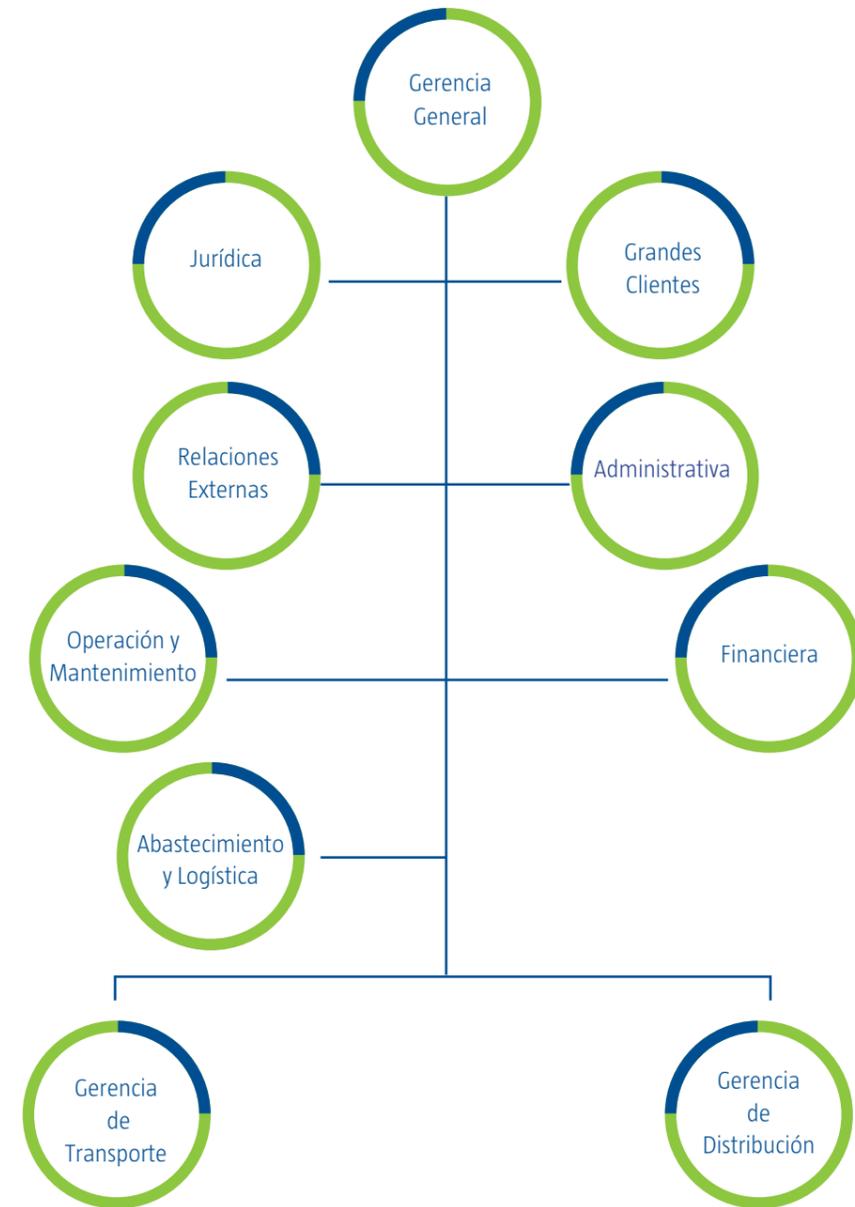
De esta forma, se convocó internacionalmente a las empresas que forman parte del Pacto Global, para presentar sus mejores prácticas de inversión social, contando con 5 categorías: empresa responsable, empresa incluyente, valor compartido, empresas sociales y filantropía corporativa estratégica.

El Premio Pioneros en inversión social es el primero que reconoce las mejores prácticas en inversión social en una escala global, e incluye tanto a pequeñas empresas como a grandes multinacionales que proveen apoyo a proyectos que van desde programas de salud e higiene hasta granjas sustentables. Se recibieron nominaciones de más de 40 países, de los cuales se tuvo a 50 finalistas, entre ellos el caso presentado por Contugas. Ver más información de los finalistas en:

<http://p4si.org/download/main-profile/file/507/0/2012%20Pioneer%20Awards%20Banner.pdf?view=true>

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

A diciembre de 2012, Contugas cuenta con 140 colaboradores, encabezados por siguiente estructura organizativa:



Con la finalidad de gestionar eficientemente el trabajo conjunto de todas las gerencias, divisiones y departamentos de Contugas, ha conformado una serie de comités de trabajo, mediante los cuales se toman decisiones estratégicas para la institución.

Comité de Gerencia



Conformado mediante Decisión de Gerencia el 15 de agosto de 2009, tiene como principal objetivo brindar asesoramiento al Gerente General en la adopción e implementación de políticas, directrices y decisiones relacionadas con la gestión administrativa y financiera de los negocios de la sociedad. Sesiona semanalmente, contando con la presencia de sus 10 miembros.



Enrique Cadena Rincón

Gerente General de Contugas desde agosto de 2009. Ingeniero industrial con especialización en negocios y finanzas corporativas. Con más de 20 años de experiencia en el rubro energético tanto en el mercado americano como latinoamericano. Su carrera profesional comenzó en 1990 en la Corporación Financiera de Santander donde inició como analista de inversión en 1990 y luego ascendió a Director de Banca de Inversión ocupando dicho cargo de 1994 hasta 1997. Estuvo vinculado a COPRA (empresa de consultoría de servicios de banca de inversión), donde trabajó desde 1998 hasta 1999. Desde ese año trabajó en Houston, tanto en Enron como gestor de los servicios de energía y director de los mercados industriales (1999 a 2001); como en CANAN Energy, como vicepresidente y desarrollador de negocios (2003 a 2005). Desde su incorporación al Grupo Energía de Bogotá en 2005, Enrique Cadena ha tenido un rol preponderante en el crecimiento del grupo, en el sector de gas natural.



Alberto Romero Maldonado

Gerente de Distribución desde el 22 de Julio de 2009. Se encuentra a cargo tanto del Departamento Técnico, como del Departamento Comercial de Clientes Regulados. Ingeniero Civil, con un MBA en su haber, posee años de experiencia en obras de infraestructura vial y de espacio público para la movilidad; diseño y construcción de sistemas de distribución de gas natural tanto en acero como en polietileno; en gestión de modelos medioambientales; y en el manejo de contratos de obra y elaboración de especificaciones técnicas tanto públicas como privadas.



José Luis Ardila Cárdenas

Gerente de Transporte desde julio de 2009. Se encuentra a su cargo el Departamento de Ingeniería, responsable de la construcción del gasoducto para la región Ica. Ingeniero Civil de la Universidad de Santander, en Colombia, donde también logró un post grado de Especialización en Ingeniería de gas. Posee más de 20 años de experiencia general de los cuales, los últimos 10 ha ocupado cargos directivos como director de proyectos de ingeniería en diferentes empresas del sector de gas.



José Carlos Guzmán Zegarra

Jefe de la División Jurídica desde el 9 de julio de 2009. Abogado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuenta con especialización en regulación en energía y gas natural en la Universidad Externado de Colombia y estudios de maestría de economía y regulación de servicios públicos en la UPC. Entre su amplia experiencia se encuentra haber sido abogado del Estudio Jorge Avendaño Valdez; abogado de la Oficina de Asesoría Jurídica del Ministerio de Energía y Minas (MINEM); Jefe de la Oficina Legal de la Dirección General de Hidrocarburos del MINEM y abogado Senior del Grupo Pluspetrol Perú.



Rafael Alfonso Solano Magdaniel

Jefe de la División de Operación, Mantenimiento y Pos Venta desde el 22 de julio de 2009. Se encuentran a su cargo tanto el Departamento de Mantenimiento así como el Departamento de Pos Venta. Ingeniero Mecánico, cuenta con una especialización en ingeniería de gas natural, así como con un diplomado en Sistema de Gestión de la calidad ISO 9000, Certificado por ENBRIDGE en operación y diseño de gasoductos sobre requerimientos DOT, y certificado en diseño y operación de sistemas SCADA. Entre su amplia experiencia se encuentra haberse desempeñado como Jefe de SCADA del Gasoducto Centro Oriente; como ingeniero de soporte y control de actividades de operación y mantenimiento del distrito II del sistema de transporte de ECOGAS, Jefe del Centro Principal de Control de TGI coordinando las actividades de transporte, nominación y balance de las redes nacionales de gas.



Olga Patricia Roncancio Mendoza

Jefe de la División de Abastecimiento y Logística desde el 4 de marzo de 2010. Economista con maestría en Teoría y Política Económica de la Universidad Nacional de Colombia, cuenta con estudios internacionales en materia de productividad con el Japanese Productivity Center, Project Management con la Agencia Sueca de Cooperación Técnica y la especialización en compras internacionales de la universidad ESAN. Desempeñó cargos directivos en el sector público nacional y local, vinculados con la promoción y apoyo a la mejora productiva de la industria en Colombia. Asimismo, se desempeñó como funcionaria de un organismo internacional encargándose de temas de competitividad en los países de la región andina.



Javier Lauz

Jefe de la División Administrativa desde el 5 de Julio de 2012. También se encuentran a su cargo las áreas de Gestión Humana, Sistemas y Servicios Generales. Ingeniero Zootecnista de la Universidad Agraria – La Molina, tiene un master en Dirección de Marketing y Gestión Comercial otorgado por la Fundación EOI de España. Cuenta con una certificación Internacional de Servicio al Cliente por el Service Quality Institute – USA. Posee 25 años experiencia laboral y su trayectoria ha sido realizada en diversas empresas tales como supermercados WONG, en donde ocupó el cargo de Jefe de Servicio al Cliente.



Gabriel Eduardo Bustamante Gómez

Jefe del Departamento de Grandes Clientes desde el 11 de septiembre de 2009. Ingeniero Industrial especialista en gerencia de proyectos, cuenta con diversos estudios cursados para el desarrollo de sistemas de distribución de gas natural, aplicaciones industriales y eficiencia. Como parte de su experiencia laboral dedicada al negocio del gas natural se encuentra haber estado vinculado a la distribuidora de la Costa Norte Colombiana donde se desempeñó como auditor operativo, ingeniero de usuarios especiales y jefe de construcciones e instalaciones.



Carlos Andrés Navarro Navas

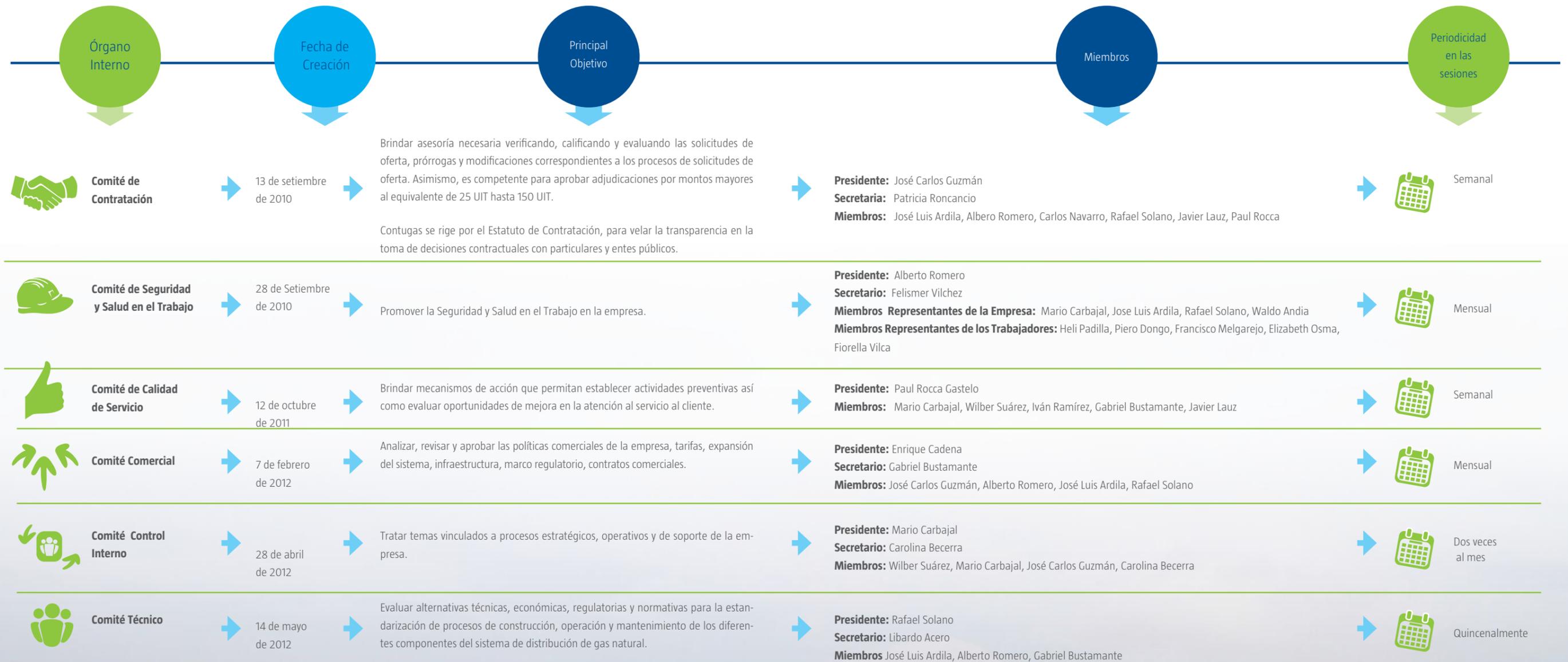
Jefe de la División Financiera desde el 5 Julio de 2012, cuando dejó la Jefatura de la División Administrativa, la cual estuvo a su cargo desde 2009. Administrador de Empresas de la Universidad de los Andes (Grado con Honores Magna Cum Laude), con estudios de intercambio académico en la Universidad de Tulane (EEUU) con énfasis en finanzas (Promedio semestral 3.94 sobre 4). Anteriormente se desempeñó como Jefe de la División Administrativa en Contugas, la cual estuvo a su cargo desde 2009 hasta que fue promovido a la División Financiera. Como parte de su experiencia se encuentra haber sido analista Financiero y de Procesos de ITS Infocomunicación S.A. y consultor junior de Consultandes en proyecto de investigación de mercados con Centurión Dos, en Colombia.



Paul César Rocca Gastelo

Jefe del Departamento de Relaciones Externas desde el 17 de agosto de 2009. Se encuentran a su cargo las áreas de Imagen y Comunicaciones, Marketing y Publicidad, Relaciones Comunitarias, Relaciones Interinstitucionales y Responsabilidad Global. Abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú; además ha realizado estudios de especialización en negociación, análisis de prevención de conflictos y comunicación en el Centro de Análisis y Resolución de Conflictos de la PUCP. Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional en el sector minero energético y como conciliador y árbitro de conflictos sociales.

➔ Además del Comité de Gerencia, Contugas cuenta con disposiciones de gobierno corporativo a través de sus comités de trabajo, tales como:



Sedes de la organización



Las operaciones de Contugas se desarrollan en el ámbito peruano, específicamente en la región Ica. Por ello, contamos con oficinas tanto en Lima como en las provincias de la región Ica.

Sede Lima

Contamos con 3 oficinas, todas ubicadas dentro del Centro Comercial Camino Real, en el distrito de San Isidro.

Oficina Torre Central – En este espacio se encuentran las principales gerencias.

Oficina Torre Real – En este espacio se encuentran los profesionales de soporte.

Oficina Torre El Pilar – En este espacio se encuentran el Departamento de Pos Venta y O&M, así como las áreas de soporte a esta operación.

Sede Pisco, Chincha, Ica – En este espacio se encuentran el personal administrativo y operativo de la construcción del gasoducto.



Contexto General de la Industria



Mercados Servidos

El área geográfica de concesión, con carácter de exclusividad, está enmarcada dentro de la delimitación política de la región Ica, la concesión abarca las localidades de Pisco, Ica, Nasca, Marcona y Chincha, siendo sus poblaciones las siguientes:

➔ Población del área de concesión

Localidad	Población*
Pisco	125.879
Ica	321.332
Nasca	44.655
Marcona	12.876
Chincha	194.315

** Se precisa que no todas las viviendas son aptas para contar con el suministro de gas natural*

La proyección del crecimiento de las redes considera centros de consumo enmarcados en las cinco localidades establecidas dentro del contrato de concesión, a partir de los cuales se proyecta el crecimiento de las redes mediante inversiones correspondientes a una infraestructura compuesta por redes de acero, redes de polietileno, estaciones de regulación e inversiones complementarias.

Categorías Tarifarias de Clientes

De acuerdo a lo establecido en el literal a) del numeral 14.2 de la cláusula 14 del Contrato BOOT, las categorías de clientes ligadas a la estructura tarifaria se clasifica en:

CATEGORÍA	RANGO DE CONSUMO sm ³ /mes
A- Residenciales	Hasta 300
B- Comercio y pequeña industria	301 a 19.000
C- GNV	19.001 a 37.0000
D- Gran Industria	370.001 a 4.000.000
GE- Generador Eléctrico	4.000.001 a 30.000.000
F- Petroquímica	Mayor a 30.000.001

Cabe precisar que la asignación de categorías a cada consumidor, depende del rango de consumo y no de la denominación de la categoría o el uso al que se destine el gas natural, a excepción de los siguientes casos:

- Los consumidores de gas natural para vehículos (GNV) están comprendidos en la categoría C independientemente del rango de consumo.

Durante 2012 se ha brindado atención a los clientes residenciales, contando hasta el momento con el establecimiento de todos los procesos de gestión de clientes, venta, atención y habilitación.

- Los generadores eléctricos están comprendidos en la categoría E, independientemente de su rango de consumo.
- Los petroquímicos están comprendidos en la Categoría F independientemente de su rango de consumo.

Durante 2012 se ha brindado atención a los clientes residenciales, contando hasta el momento con el establecimiento de todos los procesos de gestión de clientes, venta, atención y habilitación. Procesos que van desde el estudio de mercado hasta la puesta en marcha del cliente indiferente de su sector económico, sea industrial, GNV o GNVC.

Demanda de gas natural por sector

Considerando un escenario base para los diferentes sectores identificados en la región Ica, tenemos que la demanda estimada proyectada para los próximos cinco años será la siguiente:

➔ Demanda proyectada por Sector (MMm³/año)

UNIDADES	MMsm ³ /año								
Etiquetas de fila	Suma de 2013	Suma de 2014	Suma de 2015	Suma de 2016	Suma de 2017	Suma de 2018	Suma de 2019	Suma de 2020	Suma de 2020
AGROINDUSTRIA	4	7	7	7	7	7	7	7	7
Electricidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Industria	60	219	231	233	237	241	241	241	241
Pesquera	63	158	158	158	158	158	158	158	158
Petroquímica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vehicular	2	13	37	68	124	140	144	145	145
Total general	129	397	433	466	526	546	550	551	551

Competitividad respecto de sustitutos energéticos

El análisis de competitividad del gas natural, frente a los combustibles sustitutos presentes en la zona, incluye el margen de ahorro existente entre el precio de venta de los combustibles sustitutos y el precio de venta del gas natural incluidos IGV. Es importante precisar que el ahorro se determinó teniendo en cuenta el precio del gas natural en boca de pozo, tarifa de transporte y tarifa de distribución, componentes regulados según el contrato BOOT y correspondiente al escenario 1 de demanda del mismo.

Para la determinación del ahorro entre el precio de gas natural y el sustituto se ha tomado como referencia los precios de ambos vigentes al mes de diciembre de 2012.

A continuación indicamos el combustible que será considerado como sustituto en cada uno de los sectores más representativos de la comerciali-

zación del gas natural y además una comparación entre el costo del uso del gas natural versus sus combustibles sustitutos para cada categoría tarifaria, considerando que:

a) Sector Residencial:

En el sector residencial, representado por la Categoría Tarifaria A, la competitividad se analiza sobre la base de la sustitución de GLP ya que éste combustible es el más utilizado en este segmento.

b) Sector Comercial:

En el sector comercial, representado por la Categoría Tarifaria B, la competitividad se analiza sobre la base de la sustitución de GLP por ser también el combustible más utilizado en este segmento.

c) Sector Industrial:

En el segmento industrial conformado por pequeñas y grandes industrias cuyas categorías

tarifarias son C y D, el análisis ha sido realizado considerando los combustibles que este tipo de clientes utilizan mayormente como son el GLP, diesel y/o petróleo residual. En el caso de pequeñas industrias el combustible sustituto corresponde al GLP mientras que para grandes industrias le corresponde el residual 500.

d) Sector Vehicular:

En el segmento vehicular, cuya categoría tarifaria es el GNV, se considera la competitividad con respecto al gasohol de 90.

Para las estaciones de servicio que operan en la región Ica se ha asumido un margen de 1,2

S./m³ con respecto al precio regulado al cual está expuesta para las estaciones de servicio.

e) Sector Generación Eléctrica:

Para el caso de la categoría especial Generación Eléctrica (GE), se ha considerado al diesel como sustituto.

Resumen de Competitividad:

El ahorro del gas natural sobre los combustibles sustitutos en términos porcentuales se representa en la siguiente tabla. Cabe precisar que las tarifas tomadas en cuenta responden al escenario 1 del Contrato BOOT de la concesión otorgada por el Estado.

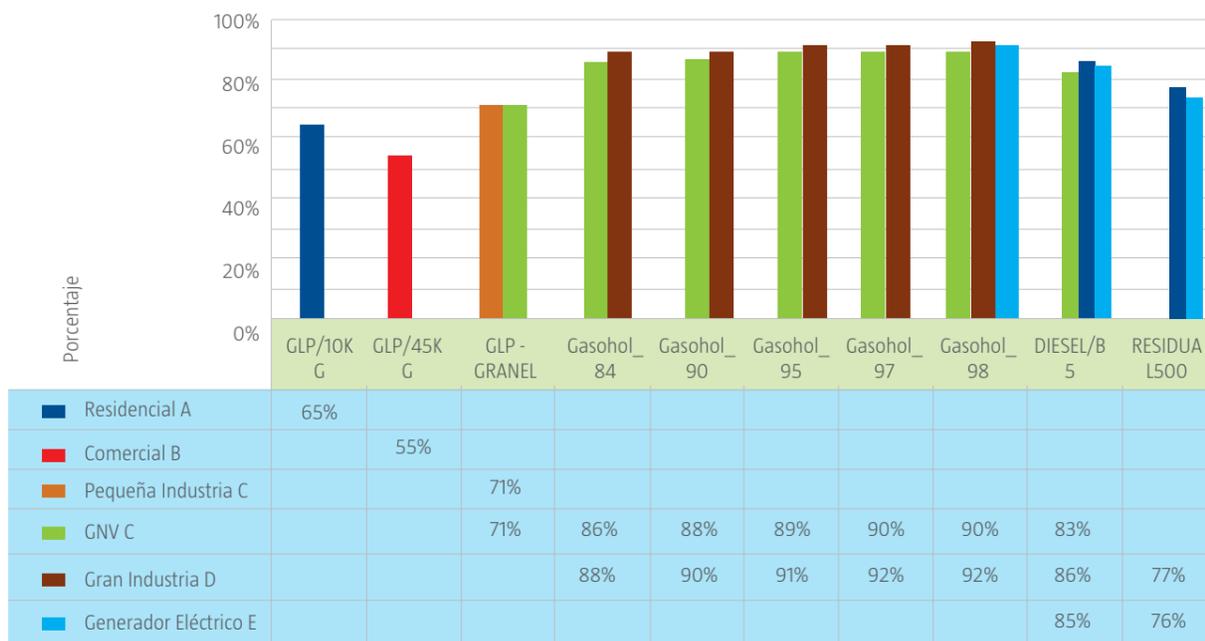


Gas natural para el sector residencial.

➔ **Competitividad del gas natural**

	% Ahorro frente al gas natural										
	GN	GLP/10KG	GLP/45KG	GLP-GRANEL	Gasohol_84	Gasohol_90	Gasohol_95	Gasohol_97	Gasohol_98	DIESEL/B5	RESIDUAL 500
Valor Actual	US\$/MMBTU	28,37	25,63	20,71	42,99	48,41	54,62	59,87	62,33	35,22	21,76
RESIDENCIAL A	9,87	65%									
COMERCIAL B	11,51		55%								
PEQUEÑA INDUSTRIA C	6,01			71%							
GNV C	6,01			71%	86%	88%	89%	90%	90%	83%	
GRAN INDUSTRIA D	4,96				88%	90%	91%	92%	92%	86%	77%
GENERADOR ELECTRICO E	5,17									85%	76%

➔ **Ahorro usando gas natural vs sustitutos ICA**



Fuente: OSINERGMIN –SCOP. DOCS (los precios de venta al usuario) vs los precios del gas natural con el IGV

Última actualización: Diciembre 2012.

De lo presentado en el presente numeral concluimos que:

- Los resultados obtenidos muestran un ahorro de 65% para la categoría "A": consumidores residenciales, pero sin incluir la financiación de la acometida.
- En la categoría "B" se ha considerado como combustible sustituto al GLP de 45 kg, obteniéndose un ahorro del 55%.
- En la categoría "C" se ha considerado como combustible sustituto al GLP a granel obteniéndose un ahorro del 71%.

Para el caso de la Categoría Especial C-GNV (Estaciones de Servicio) se ha considerado el precio de gasohol 90 como sustituto y se ha considerado el margen de la EE.SS, por lo que el ahorro es del 88%.

- En la categoría "D" se ha considerado al residual como combustible sustituto con un 64% de ahorro.
- Para el caso de la Categoría Especial Generación Eléctrica(GE) se ha considerado al diesel 2 siendo el ahorro del 85%.

Haciendo un análisis más detallado para el sector residencial y teniendo en cuenta tenemos que:

➔ **Supuestos cálculo competitividad gas natural sector residencial**

VARIABLES	VALORES
Consumo promedio	12 sm ³ /mes
Tasa financiación	8% (de acuerdo al contrato de concesión)
Costo Instalación Interna	380 USD
Periodo financiación	8 años
Cuanta equilibrio tarifario (Descuento promocional solo cliente residencial)	150 USD
Costo acometida	110 USD
Costo Derecho de conexión	40 USD
Tarifa aplicada	0,85 S./sm ³
Costo GLP	30,10 S./mes

A continuación se presentan los resultados de ahorro:

➔ **Cuadro comparativo de costos de conexión gas natural vs GLP**

Servicio suministro + Transporte + Distribución S./mes	Financiación Acometida S./mes	Financiación Derecho Conexión S./mes	Financiación I. Interna S./mes	Uso gas natural S./mes	Uso GLP S./mes	% Competitividad gas natural vs GLP
12,07	4,89	1,78	10,22	28,96	30,1	3,8%

Se aprecia el ahorro con el uso de gas natural incluido conexión e instalaciones de gas natural con respecto al GLP está alrededor del 3,8%, lo cual permite un ahorro a los usuarios respecto a su sustituto, sin embargo a mediano plazo sería importante considerar el articular señales de política energética que dieran mayor impulso a la masificación del gas natural representado en mayores ahorros para el sector residencial.



"A mi familia y a mi nos han dejado muy contentos porque antes pagábamos 35 soles y ahora el recibo del gas natural nos ha venido por menos de la mitad".

Tomas Héctor Gihua Aures
DNI: 22283627
Nº de cliente Contugas 000175

MARCO REGULATORIO

Mediante la resolución suprema N° 046-2008-EM de fecha 21 de octubre de 2008, el Estado Peruano, a través de la Agencia de Promoción de la Inversión Privada - PROINVERSION adjudicó a Contugas, la concesión del sistema de distribución de gas natural por red de ductos en la región Ica, Perú. En mérito de dicha adjudicación, con fecha 7 de marzo de 2009 se suscribió el contrato BOOT de concesión del sistema de distribución de gas natural.

En virtud de dicho contrato, Contugas tiene el derecho de distribuir gas natural vía red de ductos en la región Ica desde la fecha de puesta en operación comercial y el vencimiento del plazo, que se establece en 30 años. Al vencimiento del contrato de concesión, Contugas podrá solicitar la prórroga del referido plazo con una anticipación no menor de 4 años al de su vencimiento o de sus prórrogas, y por un plazo no superior a 10 años pudiendo otorgarse sucesivamente, sin sobrepasar un plazo máximo acumulado de 60 años.

Con fecha 23 de septiembre de 2008, la empresa suscribió un convenio de estabilidad jurídica (en adelante el Convenio), con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) y PROINVERSION.

Con fecha 13 de diciembre de 2011, la empresa

suscribió un nuevo convenio de estabilidad jurídica (en adelante el Convenio), con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Energía y Minas (MINEM) y PROINVERSION.

Mediante el Convenio, el Estado Peruano se obliga a garantizar la estabilidad jurídica a Contugas, en los siguientes términos:

- Estabilidad del régimen tributario referido al impuesto a la renta conforme a lo prescrito en el artículo 40 del Decreto Legislativo No. 757 y normas modificatorias. En caso que el impuesto a la renta se modificara durante la vigencia del convenio, dichas modificaciones no afectarán a Contugas aunque se trate del aumento o disminución de las tasas, deducciones, escala para el cálculo de la renta imponible, de la ampliación o reducción de la base imponible, o de cualquier otra causa de efectos equivalentes. Las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo No. 972 serán aplicables al Convenio, a partir del 1 de enero de 2009, de conformidad con lo establecido en el artículo No. 1 de la Ley No. 27909.
- Estabilidad de los regímenes de contratación de los trabajadores de la Contugas, vigentes a la fecha de celebración del Convenio.

Mediante el Convenio, Contugas se compromete a:

- Acreditar que ha cumplido con recibir de los accionistas el aporte dinerario de capital por un monto de (en miles) US\$70,034, mediante la presentación del testimonio de escritura pública de aumento de capital y la modificación de sus estatutos, inscrito en el registro correspondiente, la certificación que emita el banco interviniente en la operación y el respectivo asiento contable de capitalización.
- Acreditar que la nueva inversión ha sido efectivamente destinada a la ampliación de su capacidad productiva, mediante la presentación del correspondiente informe que emita una sociedad de auditoría debidamente registrada en la entidad competente, el cual quedará sujeto a una fiscalización posterior.

Al 31 de diciembre de 2012, Contugas está cumpliendo con las obligaciones que se derivan del convenio.

Texto Único de Procedimientos

Administrativos - TUPAS.

El Estado Peruano con el propósito de establecer condiciones de masificación del gas natural emitió el D.L. N° 1014 que establece la gratuidad para el

tendido de redes de polietileno y la Ley N° 29706 que facilita la gratuidad de las conexiones domiciliarias para usuarios en los hogares a nivel país.

A partir de estas dos normas que se inicia el proceso de modificación del instrumento de gestión de TUPA en las municipalidades provinciales y distritales de la región Ica.

Se han efectuado reuniones de capacitación a los funcionarios y servidores públicos de los gobiernos locales.

Al término de 2012, en el cuadro de TUPAS se puede visualizar aquellos que se encuentran aprobados y publicados para su correspondiente aplicación tal como lo dispone el D.S. N° 064-2010-PCM que "aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación del TUPA y establece disposiciones para el cumplimiento de la Ley N° 24777 Ley de Procedimientos Administrativos General del sector Público y la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Descripción de los principales impactos y oportunidades.

Mediante un análisis social, ambiental y económico, se han determinado a grandes rasgos los siguientes impactos y oportunidades de las operaciones de Contugas:



➔ **GESTIÓN DE TUPAs DISTritos DE LA REGIÓN AL CIERRE DE 2012**

Provincia:	Estado Situacional
<p>PROVINCIA DE CHINCHA</p> <ul style="list-style-type: none"> • CHINCHA ALTA • CHINCHA BAJA • ALTO LARÁN • PUEBLO NUEVO • SUNAMPE • TAMBO MORA 	<p>APROBADO</p>
<p>PROVINCIA DE PISCO</p> <ul style="list-style-type: none"> • PISCO • SAN ANDRÉS • TUPAC AMARU • SAN CLEMENTE 	<p>APROBADO</p>
<p>PROVINCIA DE ICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICA • PARCONA • SUBTANJALLA • TINGUIÑA • SALAS GUADALUPE 	<p>APROBADO</p>



Exposición de la política de responsabilidad global ante los colaboradores.

Principales Impactos Socio Ambientales

- ▶ Generación de expectativas: información a la comunidad, contratación de personal, negociación de predios.
- ▶ Cambios en el ambiente social: contratación de personal local.
- ▶ Cambio de la dinámica económica y del empleo.
- ▶ Cambio en la demanda y oferta de servicios sociales y públicos.
- ▶ Cambio en la capacidad de gestión de la comunidad.
- ▶ Nuevas costumbres: cultura del gas natural.
- ▶ Cambio en la circulación de tráfico de forma temporal.
- ▶ Cambio en los niveles de presión sonora de forma temporal.
- ▶ Cambios en la composición: abundancia y diversidad de la fauna.

Principales Oportunidades

- ▶ El compromiso de actuar de acuerdo con nuestros valores corporativos.
- ▶ De acuerdo a nuestra política de seguridad, Contugas promueve la protección física de colaboradores, así como la seguridad en sus instalaciones.
- ▶ Implementación de protocolos de protección y prevención.
- ▶ Analizar los riesgos, estableciendo los controles y medidas, para prevenir, corregir y minimizarlos dentro de los protocolos establecidos.
- ▶ Implementación de sistemas de seguridad en las instalaciones.
- ▶ Crear sinergias con las autoridades de la región Ica (Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, gobernadores, alcaldes, dirigentes, etc.) con la finalidad de colaborar con las estrategias para mejorar la seguridad ciudadana en la región.
- ▶ Crear sinergias con el Ministerio de Cultura y la Reserva Nacional San Fernando para trabajar en conjunto apoyando iniciativas de conservación de sitios arqueológicos y la flora y fauna silvestre de la reserva.
- ▶ Colaborar indirectamente en la conservación de restos arqueológicos y culturales en la región Ica.
- ▶ Brindar una alternativa energética más limpia a la convencional.



Responsabilidad Global



RESPONSABILIDAD GLOBAL

La Política Macro de Responsabilidad Corporativa, define el marco de actuación para las empresas del Grupo Energía de Bogotá. Adicionalmente, rige las demás políticas corporativas y de manera conjunta, estableciendo los lineamientos para el adecuado desempeño y la toma de decisiones.

Contugas, así como las empresas del Grupo Energía de Bogotá, comprende la responsabilidad con sus grupos de interés como la creación sostenible de valor social, económico y ambiental, por lo que adoptan el concepto de responsabilidad global, implementando las mejores prácticas de gestión empresarial sobre la base de relaciones de confianza y beneficio común con todos sus grupos de interés.

Contugas se compromete de manera voluntaria a ir más allá del cumplimiento de la legislación y hacer la debida diligencia, para así contribuir con el desarrollo sostenible. Comprende que es un proceso continuo y dinámico que requiere involucrar las partes interesadas, para así poder identificar y priorizar las expectativas y necesidades de las mismas, generando relaciones constructivas y de confianza.

Por lo anterior, asumimos la responsabilidad con las partes involucradas de comunicar y rendir cuentas sobre nuestro desempeño, estando disponibles a verificación; siendo uno de los principales mecanismos de comunicación y transparencia el presente Reporte de Progreso.

Contugas, así como las empresas del Grupo Energía de Bogotá, comprende la responsabilidad con sus grupos de interés como la creación sostenible de valor social, económico y ambiental, por lo que adoptan el concepto de “Responsabilidad Global”.

Prevenir, mitigar y remediar los impactos generados por las operaciones de las empresas del Grupo en las áreas donde se tiene presencia directa.

Derivado del entendimiento de la responsabilidad global y los intereses de las partes involucradas, Contugas asume estos seis compromisos:



Diálogo con los grupos de interés

La política de comunicación del Grupo Energía de Bogotá, de la cual Contugas forma parte, establece lineamientos para que sus empresas formulen, implementen y ejecuten la comunicación interna y externa, con el fin de garantizar la divulgación, difusión y promoción de información de carácter institucional y comercial a los grupos de interés.

Contugas como parte del Grupo Energía de Bogotá fundamenta la comunicación en los principios de transparencia, coherencia, efectividad, oportunidad e inmediatez, como parte esencial de su misión y visión.

- 

Crear valor para los accionistas: garantizar la generación de valor mediante la participación en el sector energético y aumentar en forma sostenible la rentabilidad del Grupo.
- 

Prestar un servicio con estándares de clase mundial: garantiza la prestación de los servicios de forma eficiente, confiable, oportuna, y con calidad y seguridad, para generar valor agregado y prestar el servicio a precios competitivos, actuando siempre bajo estándares de clase mundial.
- 

Cuidar y respetar el medio ambiente: planear, construir y mantener la infraestructura en armonía con el medio ambiente y de esta manera prevenir, mitigar y remediar los impactos ambientales generados como consecuencia de sus operaciones.
- 

Ser un excelente lugar de trabajo: atraer, retener y desarrollar el talento humano, ofreciendo oportunidades de crecimiento, condiciones laborales óptimas y beneficios que resulten en una mejor calidad de vida de los colaboradores.
- 

Mejorar la calidad de vida en las comunidades donde operamos: prevenir, mitigar y remediar los impactos generados por las operaciones de las empresas del Grupo en las áreas donde se tiene presencia directa. Asimismo fortalecer las relaciones de vecindad y la cooperación con el desarrollo humano y territorial sostenible, para la creación de valor social, económico y ambiental.
- 

Contar con una cadena de valor sostenible: prevenir y mitigar impactos ambientales, sociales y laborales derivados del relacionamiento con terceros en la cadena de valor y materializar oportunidades de desarrollo con los socios y aliados.

Medios y canales de comunicación interna

Como parte de la estrategia de comunicación interna de Contugas, dirigida a los colaboradores de todas las sedes de la empresa, se les informó sobre el avance desarrollado a través de sus medios y canales de comunicación:

Boletín "En Familia"

Boletín mensual de carácter interno, que viene editándose desde febrero de 2011. En él se consignan las principales actividades que ocurren a nivel económico, ambiental, social en la organización, de tal manera que los colaboradores se encuentren al tanto del desarrollo del proyecto de distribución de gas natural en la región Ica.



Conectados

Mailing "Conectados"

Son alertas informativas a través del correo electrónico institucional, mediante el cual se mantiene un flujo informativo constante con los colaboradores. Esta cuenta de correo es utilizada por las diversas áreas de la empresa, ya que a través de la misma se notifican de manera cercana y directa mensajes de utilidad para los colaboradores, como son las noticias del plan de bienestar, alertas de seguridad, salud en el trabajo, recomendaciones legales, entre otros.



Periódicos murales

Tiene carácter mensual y se difunde de manera conjunta con el boletín institucional. Además de los temas consignados en este medio de comunicación se incluyen aspectos vinculados al reforzamiento de nuestros valores, una selección de imágenes de las principales actividades, un calendario con las fechas de pago y celebración de los cumpleaños de los colaboradores, así como noticias de interés general.



Reuniones Corporativas

Otra de las actividades que lleva a cabo la empresa son las "Reuniones Corporativas". Espacio de suma importancia para los colaboradores la misma que se desarrolla periódicamente para informar por parte de la gerencia general y de los miembros del comité de gerencia, los hitos más destacados que tiene la organización. Es importante destacar que estas reuniones se llevan a cabo tanto en Lima, como en la región Ica de forma descentralizada.



Medios y canales de comunicación externa

A fin de mantener informado a la población se desarrollaron los siguientes materiales:

Boletín Avanza Contugas

Una de las herramientas que se lanzó al finalizar el año ha sido el boletín AVANZA Contugas, la cual está dirigido a los clientes de la empresa y presenta espacios destinados a informar sobre el servicio, el trabajo que se realiza en la comunidad, así como brindar consejos de seguridad a nuestros colaboradores.



Folletería

Durante 2012 la empresa desarrolló una serie de materiales tanto para la población como para las personas que han pasado a formar parte de los clientes de la empresa. Aquí una pequeña muestra de los materiales elaborados.

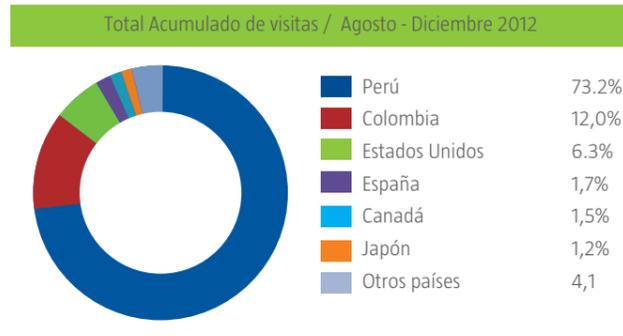


Página web

Durante 2012 se relanzó la página web de Contugas, principal medio de comunicación con la opinión pública nacional e internacional, así como con los postulantes a proveedores y contratistas de la empresa.

Este proceso ha sido desarrollado internamente, ya que la página se implementó en los servidores de Contugas.

Se ha hecho un conteo de visitas a la web desde el mes de agosto de 2012 en adelante, habiendo obtenido 10.916 visitas durante dicho periodo.



Total visitas AGO-DIC12

País	%
Perú	73.2%
Colombia	12,0%
Estados Unidos	6.3%
España	1,7%
Canada	1,5 %
Japón	1,2%
Otros países	4,1%
10,916 Visitas	100%



CÓDIGO QR. WEB SITE CONTUGAS



COMPROMETIDOS CON EL PACTO GLOBAL

En respuesta a nuestros compromisos asumidos de responsabilidad global, Contugas se adhiere en 2009 al Pacto Global de las Naciones Unidas, buscando garantizar el desarrollo de sus actividades y operaciones bajo los diez principios, universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas:



DERECHOS HUMANOS

Nuestras políticas, así como nuestro reglamento interno de trabajo y nuestro código de ética, señalan que en Contugas aceptamos la diversidad cultural, religiosa, de género entre otros.

Principio 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2:

Las organizaciones deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Dentro de los valores corporativos de Contugas, el respeto cumple un papel muy importante. Nuestras políticas, así como nuestro reglamento interno de trabajo y nuestro código de ética, señalan que en Contugas aceptamos la diversidad cultural, religiosa, de género entre otros.



TRABAJO

Principio 3:

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5:

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Si bien es cierto, Contugas no cuenta con una organización de trabajadores, en las comunidades donde operamos, reconocemos las organizaciones sindicales de la zona y coordinamos con ellos y nuestros contratistas para la contratación de mano de obra local se ejecute beneficiando así a la población de la zona.

De igual forma, venimos implementado el principio N°5 que esta incluido en los procesos que convoca la organización con lo cual promovemos entre nuestros proveedores y contratistas el velar por la inexistencia del trabajo infantil dentro de nuestra esfera de influencia.



MEDIO AMBIENTE

Principio 7:

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8:

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Como parte de nuestro compromiso con estos principios, se han obtenido certificaciones ambientales para las variantes del trazado del ducto troncal; se han cumplido exitosamente los aspectos ambientales contemplados en nuestro Estudio de Impacto Ambiental, entre otros.

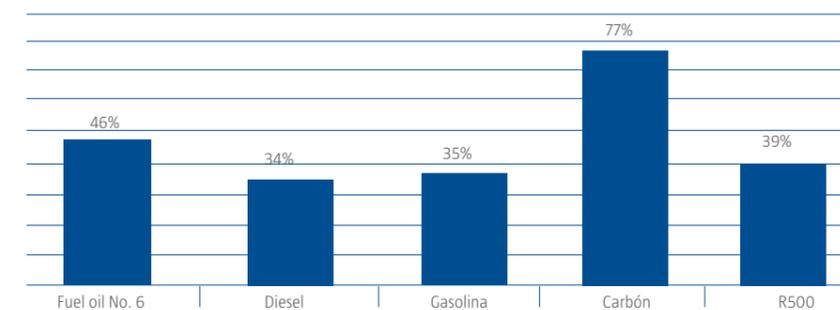
Asimismo, dentro de nuestras oficinas, minimizamos el uso de papel blanco en las impresiones, priorizando el uso de plataformas virtuales para el archivo y compartir información, como es el caso de la utilización del File Server para compartir información entre nuestras sedes.

Como parte de las iniciativas Contugas se ha adherido al Programa de Reciclaje de Tóner y tintas de los proveedores de estos insumos. Durante 2012 se entregaron más de 50 cartuchos, asegurando así la debida disposición final de estos residuos peligrosos.

Principio 9:

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. No solo a nivel domiciliario, sino también a nivel de las grandes industrias, fomentamos la utilización del gas natural como alternativa de combustible limpio, con el que se reduce el efecto invernadero.

➔ % Emisión CO2 comparando con el gas natural



Fuente Osinergmin: <http://www.osinerg.gob.pe/newweb/pages/GasNatural/grafic/Piura/tema2.html>

Se observa claramente el beneficio ambiental al utilizar gas natural, se logra reducir las emisiones de CO2 entre un 34% a un 77%, adicional a ello el gas natural no emite partículas sólidas ni cenizas. En cuanto a los óxidos de nitrógeno (NOX), las emisiones son inferiores a los derivados del petróleo y a las del carbón.



ANTI - CORRUPCIÓN

Principio 10:

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

La transparencia forma parte de nuestros valores corporativos, ya que nuestra gestión es verificable, generando confianza a nuestros grupos de interés.

Dentro del manejo financiero, contamos con puntos de control que tienen como objetivo, entre otros, asegurar que los recursos no sean destinados para elementos relacionados con la corrupción.

De igual forma, estamos implementando los lineamientos corporativos en cuanto a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.





SEMANA CORPORATIVA DE APOYO AL PACTO GLOBAL DEL 5 AL 9 DE NOVIEMBRE DE 2012

Como parte del grupo de actividades de esta semana, Contugas, organizó durante el mes de noviembre el almuerzo ejecutivo: “La región Ica a la Vanguardia del Pacto Global”.

Una de las iniciativas más importantes que se tuvieron durante 2012, fue la llamada “Semana Corporativa de Apoyo al Pacto Global”, en la cual Contugas tomó el liderazgo de la difusión y sensibilización de los principios del pacto global a nivel descentralizado, apuntando a generar una corriente de información y adhesión ante sus grupos de interés, tales como son sus colaboradores, sus proveedores, autoridades regionales y grandes clientes.

Como parte del grupo de actividades de esta semana, Contugas, organizó durante el mes de noviembre el almuerzo ejecutivo: “La región Ica a la Vanguardia del Pacto Global”, contando con la presencia de las autoridades más representativas de la región Ica, así como funcionarios de Contugas y del Grupo Energía de Bogotá.

El objetivo de este encuentro fue motivar entre las autoridades de la región Ica el compromiso sobre los 10 principios del Pacto Global; y hacer un llamado a su adhesión, para finalmente invitarlos a que la región Ica sea la primera en el Perú en la cual sus autoridades se comprometan

y promuevan esta iniciativa de las Naciones Unidas.

Las palabras de bienvenida estuvieron a cargo del Dr. Enrique Cadena Rincón, Gerente General de Contugas, quien precisó que la empresa contempló los 10 principios desde su nacimiento, por lo cual los tiene muy enraizados dentro de sus operaciones como empresa rentable y responsable.

Por su parte, la Dra. Elizabeth Melo, Directora de Relaciones Externas del Grupo Energía de Bogotá, quien hizo un recuento de los 10 principios, reafirmó el compromiso de nuestro grupo empresarial hacia el Pacto Global.

Representando a las autoridades, la Congresista por Ica y también Ministra de la Mujer y poblaciones vulnerables, Dra. Ana Jara Velásquez; manifestó su agrado sobre cómo Contugas no sólo desarrolla un modelo de negocio exitoso llevando progreso y gas natural las provincias de la región Ica, sino que también busca el desarrollo sostenible de la región, involucrando a los tomadores de decisiones en iniciativas como las del Pacto Global.

Uno de los principales resultados de esta iniciativa fue la suscripción de la “Declaración de Apoyo al Pacto Global”, documento mediante el cual todas las autoridades presentes declararon:

- Reconocimiento hacia el Pacto Global como una iniciativa internacional valiosa.
- Coincidir sobre la necesidad de difusión y sensibilización de los principios en la región.
- Interés por la lucha anti-corrupción.
- Se comprometen voluntariamente a ir implementando los principios del Pacto Global en su quehacer diario.

También se adhirieron a la firma del acta, el presidente de la región Ica, Abog. Alonso Navarro Cabanillas; el gobernador de la región Ica, Prof. Ricardo Sánchez; el director regional de Energía y Minas, Dr. Armando García Pérez; el alcalde distrital de Sunampe, Gral. (r) Carlos Grimaldi; así como los jefes de las áreas naturales protegidas de la región, además de representantes de las cámaras de comercio de la región Ica.

Dada la relevancia de esta iniciativa, Diana Chávez, Directora del Centro Regional de Apoyo al Pacto Mundial para América Latina y el Caribe, consideró que el reto de los gobiernos locales son muy importantes porque es justamente el espacio

donde se ejerce la política pública más cercana al ciudadano.

Precisó que uno de los objetivos que tiene el Pacto Global es extender esta experiencia, que ha surgido con las empresas, también a la administración pública. Por ello se ha creado una guía sobre el significado del Pacto Global para los gobiernos locales, la cual tiene como objetivo poner a disposición de las autoridades locales esta visión e incentivarlos a implementar políticas en materia de derechos humanos, medio ambiente, anti-corrupción y de condiciones laborales.

Representando a las autoridades, la Congresista por Ica y también Ministra de la Mujer y poblaciones vulnerables, Dra. Ana Jara Velásquez; manifestó su agrado sobre cómo Contugas no sólo desarrolla un modelo de negocio exitoso llevando progreso y gas natural las provincias de la región Ica.



Presidente de la región Ica y congresista por la región Ica suscriben declaración de apoyo al Pacto Global.



PROGRAMA NAVIDEÑO

En el marco de nuestro programa navideño, desarrollado de manera conjunta con nuestras empresas contratistas, se llevó a cabo una actividad encaminada a llevarle unas fiestas navideñas a los estudiantes con necesidades educativas especiales de Pisco y Chíncha, llenas de alegría.

De forma coordinada con las instituciones educativas de estas provincias, se logró una participación de más de 220 niños de estas instituciones a las cuales llegó Contugas y sus empresas contratistas, en especial la empresa ISSA, quienes colaboraron tanto en Pisco como en Chíncha con su esfuerzo en la parte logística y con donaciones para los más pequeños.



NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

En el marco de nuestro compromiso con el Pacto Global durante 2012 queremos destacar dos actividades que realizamos con nuestro grupo de interés comunidad durante las fiestas de fin de año y que contaron con la participación activa de nuestros colaboradores y contratistas:

- 1.- Programa navideño con estudiantes que tienen necesidades educativas especiales.
- 2.- Programa de Voluntariado Corporativo Contigo.

De esta manera mostramos nuestro compromiso con el Pacto Global, pues se llevó un momento muy agradable a los más pequeños de estas instituciones con necesidades educativas especiales, quienes gozaron de Papá Noel y un show de magia y diversión.





“Participar en el Programa Contigo de Voluntariado Corporativo de Contugas fue una experiencia única, que me ha permitido compartir y conocer la gran labor que realizan las madres y profesoras del colegio que visitamos. Me siento muy orgullosa de participar de éste tipo de actividades que organiza la empresa, ya que nos permiten crecer como equipo y espiritualmente”.

Mariela Díaz
Técnica de Facturación – Sede Lima



Programa



VOLUNTARIADO CORPORATIVO DE CONTUGAS

Este programa está conformado por los colaboradores y familiares y tienen por objetivo contribuir en mejores condiciones a las instituciones educativas de los lugares donde operamos, así como brindar servicios comunitarios enmarcados en los ámbitos económico, ambiental y social.

En 2012 en que se creó este programa liderado por nuestros colaboradores, se tuvieron dos intervenciones, una en la ciudad de Pisco y otra en la ciudad de Chincha.

En ambos casos, se compartió momentos muy agradables y se llevaron presentes, así como un show contribuyendo a la alegría de los lugares donde se incursionó.

Sumadas las participaciones en ambos casos, se benefició a más de 300 familias de los sectores más vulnerables. Así también, se contó con la colaboración de las autoridades locales que contribuyeron activamente durante la realización de las actividades mencionadas.

En 2012 en que se creó este programa liderado por nuestros colaboradores, se tuvieron dos intervenciones, una en la ciudad de Pisco y otra en la ciudad de Chincha.



Nuestro Desempeño

CREAR VALOR PARA NUESTROS ACCIONISTAS

Información Financiera

Dado que 2012 representa nuestro primer año de operación comercial parcial (se inició la prestación del servicio domiciliario en Pisco), al cierre del año la compañía reporta las siguientes cifras:

- a) Ventas netas al 31 dic. 2012: **\$ 794.71 (expresado en miles USD)**
- b) Capitalización total (deuda y patrimonio):
 - (i) Total Pasivo y Patrimonio al 31 dic. 2012: **\$ 220,866.75 (expresado en miles USD)**

Crédito Puente

Se finalizó la negociación de un crédito puente

el cual permite la financiación del proyecto en su etapa más importante, y por un corto plazo (18 meses desde agosto de 2012), con la finalidad de financiar los costos relacionados al proyecto, incluyendo: gestión y pago de las compensaciones por servidumbre de las tuberías, capital de trabajo, el pago de anticipos y otros costos necesarios para el desarrollo del proyecto.

Este financiamiento se realiza con banca nacional e Internacional, ya que participaron Banco Davivienda S.A., Banco de Bogotá S.A. New York Agency, Banco de Bogotá S.A. Panamá, Banco de Crédito del Perú.

Financiamiento de Largo Plazo

De igual modo, durante 2012 se dio inicio del proceso de financiamiento de largo plazo. Para ello, se está invitando tanto a banca comercial nacional como internacional, así como a banca de desarrollo. Se espera cerrar este financiamiento a finales del primer semestre de 2013.

Su finalidad es cancelar la deuda del crédito puente y seguir financiando las inversiones y gastos del proyecto. Este financiamiento será en un plazo mayor al crédito puente, de acuerdo a las negociaciones que se presenten y se está gestando con el asesoramiento de los estructuradores financieros (Banco de Crédito

del Perú y CAF – Banco de Desarrollo de América Latina).

Canales de diálogo internos

Mensualmente se reporta al Directorio de la compañía. Es ahí que la División Financiera informa al Directorio los estados financieros y la ejecución presupuestal, así como otros aspectos financieros relevantes.

Al Directorio asisten los miembros que cada uno de nuestros accionistas (EEB y TGI) ha designado. Entre otros asiste la Presidente de la EEB y el Presidente de TGI.



Se finalizó la negociación de un crédito puente el cual permite la financiación del proyecto en su etapa más importante, y por un corto plazo: 18 meses desde agosto del 2012.

El principal instrumento para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico son los reportes financieros que se emiten mensualmente.

Estos representan la gestión financiera de la compañía (estados financieros y ejecución presupuestal entre otras actividades). Anualmente estos son auditados por la firma de auditoría Beltran, Gris y Asociados Soc. Civil de RL, firma miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

COMPONENTE	IMPORTE (USD)
Valor económico directo creado (VEC)	
a) Ingresos	1,809,279.98
Valor económico directo creado (VED)	
b) Costos operativos	-1,211,297.14
c) Salarios y Beneficios sociales	-3,991,764.64
d) Pagos a proveedores de capital	
e) Pagos a gobierno	-8,208.85
Valor económico directo creado (VER)	-330,286.41

LOGROS 2012

- Cierre Financiero del crédito puente.
- Inicio devolución del IGV bajo el marco del Contrato de Inversión que la empresa celebró con el Estado Peruano.
- Diseño e implementación de Planeación Tributaria.
- Difusión e inicio de la implementación de la política financiera del Grupo Energía de Bogotá.
- Actualización de procedimientos del área, mejorando los controles y la eficiencia.
- Reducción de costos de transacción.
- Inicio del Proyecto de Implementación del área contable interna (reclutamiento de personal, inicio del proceso de contratación SAP, entre otros).
- Reestructuración del esquema de gestión presupuestal (permitirá tener un mayor control, facilitará la reducción de costos y tener mejor información para la toma de decisiones).

RETOS PARA EL 2013

- Refinanciamiento del crédito puente.
- Implementación del área contable interna (implica la implementación de SAP entre otros elementos).
- Implementación de estrategia de mitigación de riesgos financieros.

Política Antifraude y Anticorrupción

Para las empresas del Grupo Energía de Bogotá, los estándares de comportamiento ético constituyen un elemento fundamental para la creación de valor en las actuaciones de sus colaboradores y en la forma en cómo se genera confianza entre los diferentes grupos de interés con los cuales se relaciona.

En vista de ello, la Dirección de Auditoría de la Empresa de Energía de Bogotá programó una jornada de capacitación en prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y política antifraude para la totalidad de los funcionarios de Contugas.

Dicha capacitación se llevó a cabo los días 3, 4 y 5 de octubre, en las ciudades de Lima, Pisco e Ica, con la siguiente temática:

- Introducción.
 - Fraude versus lavado.
 - Corrupción versus lavado de activos.
 - Lavado de activos versus financiación del terrorismo.
 - Marco conceptual del lavado de activos versus financiación del terrorismo.
 - Señales de alerta y tipologías.
 - Modelos antilavado.
 - Responsabilidad administrativa.
 - Aspectos claves para una cultura de cumplimiento.
 - Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT).
 - Consejos prácticos.
 - Conclusiones.
- Fueron invitados tanto los colaboradores como los contratistas de Contugas.

CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	Sesiones realizadas					TOTAL	%
	1	2	3	4	5		
COLABORADORES CITADOS	24	24	12	38	19	117	100%
COLABORADORES ASISTENTES	20	24	9	34	18	105	83%
COLABORADORES EN VACACIONES	2	0	3	2	0	7	8%
COLABORADORES NO ASISTENTES	2	0	3	2	0	7	8%

CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO		
CONTRATISTAS CITADOS	13	100%
CONTRATISTAS ASISTENTES	10	77%

“Las jornadas de capacitación en prevención de lavado de activos y en política antifraude fueron de gran utilidad para reforzar un tema de vital importancia en nuestra organización. Han sido el punto de partida para el diseño de mejores prácticas en prevención de lavado de activos y F/T para los grupos de contratistas, inversionistas, clientes, colaboradores, y servidumbres. Asimismo, en la jornada se plantearon temas de gran interés como señales de alerta para identificar comportamientos atípicos que puedan constituir operaciones inusuales. Finalmente considero esta capacitación refuerza el compromiso de Contugas como una empresa adherida al Pacto Global, que plantea trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas”.

Carolina Becerra
Profesional de Control Interno – Sede Lima



La Dirección de Auditoría de la Empresa Energía de Bogotá programó una jornada de capacitación en prevención de la lavado de activos, financiamiento del terrorismo y política antifraude para los funcionarios de Contugas.

LOGROS 2012

- A nivel de control interno, la difusión y sensibilización de la política antifraude.

RETOS PARA EL 2013

- A nivel de control interno, la creación y lanzamiento del Canal Ético.



Contugas respeta la libertad de prensa y de opinión de acuerdo con los principios constitucionales establecidos en la nación.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

Con el propósito de lograr el cumplimiento de la Política de Comunicación del Grupo Energía de Bogotá, del cual Contugas forma parte, es que desarrolla la gestión de la comunicación y reputación corporativa dentro de este marco de actuación:

- 1.- Asegura el desarrollo de una estrategia de comunicación y de sistemas de gestión, procesos, procedimientos, protocolos y demás herramientas que garanticen la implementación de la presente política, de acuerdo con sus particularidades.
- 2.- Interactúa con sus grupos de interés de una forma responsable, en concordancia con el direccionamiento estratégico de comunicación y teniendo en cuenta las especificidades y contexto de cada uno de ellos.
- 3.- Establece en toda estrategia y planes de comunicación mensajes alineados con los objetivos estratégicos, que se hacen extensivos a los diferentes grupos de interés.
- 4.- Estimula el diálogo y la participación activa y positiva que sea pertinente con las comunidades, las autoridades estatales, las organizaciones no gubernamentales, accionistas, gremios y demás grupos de interés.

- 5.- Hace uso responsable de la información institucional respetando las medidas de protección de la información establecidas por el Grupo Energía de Bogotá.
- 6.- Asegura que la comunicación sea descendente, ascendente, horizontal, participativa, dialogante, evolutiva y flexible, clara y precisa, inmediata, permanente y coordinada.
- 7.- Fomenta una actitud transparente y amable como elemento fundamental de cultura comunicativa, teniendo como referente la dignidad de las personas.
- 8.- En ningún caso o escenario asume una postura política o ideológica.
- 9.- Respeta la libertad de prensa y de opinión de acuerdo con los principios constitucionales establecidos en la nación donde está presente.
- 10.- Adopta un manual para la administración de las situaciones de crisis con base en los principios de la organización y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en materia de prevención, preparación y atención de este tipo de situaciones.

- 11.- Adopta y promueve el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación, buscando la generación de sinergias entre las empresas del Grupo.
- 12.- Identifica a la Dirección de Relaciones Externas del Grupo Energía de Bogotá como responsable de formular y hacer cumplir la Política de Comunicación y todos los procesos, procedimientos y protocolos que de ella se derivan.
- 13.- Aporta al posicionamiento y reputación del Grupo Energía de Bogotá de acuerdo con los objetivos estratégicos corporativos.

Uno de los aspectos más relevantes para la organización es la gestión de la comunicación dado que ésta constituye un aspecto que contribuye con la organización de forma transversal a todas sus áreas; así como contribuir con la reputación corporativa entre sus diferentes grupos de interés.

En 2012, se efectuaron cuatro mediciones:

- 1.- Great Place To Work, donde se midió entre nuestros colaboradores, el nivel de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería, orgullo y confianza.
- 2.- Encuesta a clientes de forma trimestral, donde se va midiendo la manera en que los clientes perciben los principales servicios brindados por el servicio de distribución de gas natural, así como la percepción que tienen de la comunicación que brinda la empresa.



La metodología usada en esta medición evidencia que existe una percepción positiva por encima del promedio del sector de servicios públicos en el país. Así como el trabajo realizado por las diferentes áreas que conforman la empresa para lograr un excelente nivel de reputación entre nuestros grupos de interés. La encuesta también nos permite conocer los retos que tenemos sobre aquellos aspectos que se necesitan trabajar.

- 3.- Encuesta sobre medios de comunicación interna, dirigida a los colaboradores con el objetivo de encontrar las oportunidades de mejora en temas de comunicación. Se realizó de manera on line y en ella se pudo conocer el nivel de satisfacción acerca de las herramientas de comunicación interna existente. Asimismo, fruto de dicha evaluación se rediseñaron los medios existentes, se crearon nuevas herramientas así como se incrementó la periodicidad que éstas tenían.
- 4.- Diálogo con proveedores, de acuerdo a la metodología establecida en el marco de la responsabilidad global de la empresa. Los resultados podrán apreciarse en el capítulo cadena de valor sostenible.

La metodología usada en la encuesta trimestral a clientes evidencia que existe una percepción positiva por encima del promedio del sector de servicios públicos en el país.

➔ IDAR - IMAGEN GENERAL DE LA EMPRESA



PRIMER HOGAR CON GAS NATURAL EN PISCO

Uno de los acontecimientos que ha marcado la gestión sostenible de Contugas durante el 2012 es la efectiva llegada del gas natural a la región Ica.

El 9 de febrero, con la presencia del presidente Ollanta Humala Tasso, el presidente regional de Ica, Sr. Alonso Navarro, el Sr. Gustavo Petro, Alcalde de la ciudad de Bogotá, así como distinguidos funcionarios del Grupo Energía de Bogotá y autoridades regionales, se tuvo el acto inaugural del servicio de distribución de gas natural para uso doméstico en la localidad de Pisco, constituyéndose en la primera ciudad, a nivel de regiones, cuyos pobladores disfrutarán de los beneficios que conlleva la utilización de dicho combustible.

La primera cliente que empezó a disfrutar de los beneficios del gas natural en su hogar, Sra. Victoria Arteaga, mostró su alegría y entusiasmo porque podrá usar un combustible más económico y seguro que le brinda comodidad y que además le permite contribuir con el medio ambiente.

Cabe resaltar que Contugas, como parte de su proceso de contribuir a la masificación del gas natural en la región Ica, tuvo la iniciativa de llevar a cabo durante 2011 una estrategia de entrada temprana en Pisco para que el gas natural llegue mucho antes a los hogares. Puesto que, de acuerdo a lo previsto en el contrato de concesión otorgado por el Estado, las redes domiciliarias debían desarrollarse posterior a la construcción de la red troncal de alta presión, la cual se estima se culminará a finales de 2013.

Se tuvo el acto inaugural del servicio regional de distribución de gas natural para uso doméstico en la localidad de Pisco, constituyéndose en la primera ciudad, a nivel de regiones, cuyos pobladores disfrutarán de los beneficios que conlleva la utilización de dicho combustible.



“Estoy feliz, gozosa de haber tomado esta decisión, aunque había al comienzo bastante duda, he visto yo personalmente que mediante el poder de Dios, el hombre ha investigado y hoy está disfrutando de ese fruto de la tierra que es el gas natural, que está beneficiando a los hogares. Y los beneficios son muchos... ahora tenemos el gas natural ya en casa, tenemos más limpieza y sobre todo la despreocupación que ya se acaba el gas”.

Declaraciones de la Sra. Victoria Arteaga, primera cliente de servicio de distribución de gas natural en la ciudad de Pisco.



Visitas internacionales

El modelo del sistema de masificación del gas natural que se está desarrollando en la región Ica ha concitado el interés no solo a nivel nacional sino internacional. La propuesta que se ha desarrollado ha priorizado a los hogares, utilizando un subsidio cruzado auto sostenible por los propios usuarios y donde los comercios, pequeña, mediana y gran industria contribuyen en que este proceso sea un éxito.

Gobiernos de diversas partes del mundo como Ecuador (América Latina) y Ghana (África) han visitado las instalaciones de Contugas en Ica con el fin de conocer esta experiencia.

Precisamente, una delegación de 9 funcionarios del Gobierno de la República de Ghana, específicamente de la Public Utility Regulatory Commission (PURC), visitaron las diversas instalaciones que tiene Contugas a fin de tener una visión integral del proceso que está permitiendo llevar los beneficios de este energético a los hogares de la región.

Asimismo, una delegación de funcionarios del Ministerio de Recursos Naturales no Renovables y del Instituto Nacional Minero Metalúrgico de Ecuador vinieron el modelo de distribución promovido por Contugas.



Delegación de funcionarios del Gobierno de Ghana visitando la ERM de Contugas, en Pisco.



Delegación de funcionarios del Gobierno de Ecuador visitando la Primera vivienda con gas natural, en Pisco.

Esta experiencia y la forma en que es desarrollada la masificación del gas natural en la región Ica puede ser utilizado como un modelo a seguir en la masificación del gas natural a nivel de otras regiones descentralizadas dadas las características similares entre Ica y otras ciudades del país.

➔ **Relaciones Institucionales**

Contugas forma parte de las siguientes instituciones:

Nº	INSTITUCIÓN	AÑO DE INICIO
1	Red del Pacto Global	13 de mayo de 2010
2	Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ica	01 de septiembre de 2011
3	Cámara Chinchana de Comercio, Industria, Turismo, Servicios y Agricultura	16 de agosto de 2011
4	Cámara de Comercio, Producción y Turismo de Pisco	27 de septiembre de 2011
5	AFIN – Asociación para el fomento de la Infraestructura Nacional	16 de agosto de 2011
6	Sociedad Nacional de Minería y Petróleo	11 de agosto de 2011
7	Cámara Peruana de gas natural Vehicular	26 de junio de 2012
8	Apoyo Consultoría	16 de agosto de 2011



Delegación de funcionarios del Gobierno de Ghana visitando la ERM de Contugas, en Pisco.

LOGROS 2012

- Lanzamiento de la primera campaña publicitaria de la empresa en la región Ica.
- Fortalecimiento de la relación con los medios de prensa regional, nacional e internacional.
- Organización del evento de lanzamiento de la primera vivienda con gas natural en la región Ica, logrando un gran impacto mediático a nivel regional, nacional e internacional.
- Elaboración de los materiales informativos de las diversas áreas de la empresa que tienen relacionamiento con grupos de interés externo.
- Conseguir que la marca Contugas se encuentre posicionada en nuestros diversos grupos de interés como una organización sólida que cumple con sus compromisos con el Estado y con la población al desarrollar de acuerdo a su cronograma el gasoducto de Ica.

RETOS PARA EL 2013

- Posicionar a la marca Contugas, como una empresa que cuenta con la solvencia, los conocimientos técnicos y la experiencia para desarrollar actividades no solo en la región Ica, sino en cualquier parte del país.

Gobiernos de diversas partes del mundo Ecuador (América Latina) y Ghana (África) han visitado las instalaciones de Contugas en Ica con el fin de conocer la experiencia.

DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL: SERVICIO DE CLASE MUNDIAL

CONSTRUCCIÓN DEL GASODUCTO DE ICA

El proyecto de construcción de la red de ductos para la distribución de gas natural en la región Ica - Perú, implica la construcción de una red troncal de alta presión desde un punto de conexión con en Humay, incluyendo varios ramales.

La longitud aproximada de los gasoductos troncales, es de 253.5 km., y de los ramales de 67.5 km., los mismos que se encuentran distribuidos tal como se aprecia en la siguiente figura:



Sector Norte:

Comprende la construcción de la estación de recibo localizada en Humay (Centro Operacional), los gasoductos troncales Humay – Pisco y Humay – Ica, el gasoducto ramal a Ica y las estaciones de entrega en Pisco (Centro Operacional) e Ica (City Gate).

- Troncal 1: Humay - Pisco, 37.3 km. (Pulg 14")
- Troncal 2 Norte: Humay - Ica, 44.9 km. (Pulg 20")
- Ramal a Ica, 6.6 Km (Pulg 6")
- Ramal a Aceros Arequipa, 0.5 Km (Pulg 4")



Sector Sur:

Comprende la construcción de las estaciones de recibo de Nasca y Marcona, el gasoducto troncal Ica – Marcona, el gasoducto ramal a Nasca y el gasoducto ramal a Shougang.

- Troncal 2 Sur: Ica – Marcona, 171.3 km. (Pulg 20")
- Ramal a Nasca, 47.8 km. (Pulg 6")
- Ramal a Shougang, 3.1 km. (Pulg 8")

A lo largo de las troncales y los ramales con longitudes mayores a 24 km, se instalarán válvulas de seccionamiento con las facilidades asociadas que éstas requieran, las válvulas operarán automáticamente para bloquear secciones del gasoducto en caso de fugas u otra emergencia teniendo 9 válvulas de seccionamiento en todo el gasoducto.

La presión de recibo máxima en Humay es de 153 barg y la presión de recibo mínima es de 70 barg. Estas presiones pueden variar, teniendo en cuenta las proyecciones de expansión del sistema de transporte en el marco del contrato BOOT de concesión del sistema de transporte de gas natural por red de ductos de Camisea a Lurín, cuya titularidad corresponde a la empresa Transportadora de Gas del Perú – TGP.

En términos generales el trazado atravesará tres zonas de desierto, en la cual se destaca presencia de dunas de arena, con topografía plana de fácil acceso, localizadas:

- Entre Humay y el valle de Ica.
- Posterior al valle de Ica y hasta la pampa de Nazca.
- Entre Humay y Pisco.



Para realizar la conexión entre las troncales y los ramales existen válvulas de derivación, que permiten el flujo del gas hacia los ramales que se dirigen al centro de la zona urbana.

Actividades constructivas

Las actividades constructivas del proyecto comprenden:

- Adecuación de las vías existentes.
- Movilización y desmovilización.
- Adecuación de instalaciones temporales.
- Señalización temporal.
- Adecuación del derecho de vía.
- Transporte, acopio y tendido de tubería.
- Doblado, alineación y soldadura de tubería.
- Revestimiento de juntas y protección de la tubería.
- Apertura de la zanja.
- Bajado y tapado de la tubería.
- Pruebas hidrostáticas.



SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL

Para que la llegada del gas natural a los hogares de la región Ica sea una realidad, se han tenido en cuenta varios procesos, los cuales son complementarios entre sí:

Redes Internas

La comercialización y venta de instalaciones internas consiste en cubrir el servicio de asesoría comercial y venta de instalaciones internas para uso del gas natural. A través del mismo, se ha procedido a la construcción y prueba de las instalaciones internas para gas natural cumpliendo con todas las normas técnicas peruanas vigentes y los manuales constructivos entregados por Contugas SAC.

De manera complementaria, han proporcionado el proceso de conversión y/o instalación de gasodomésticos, el cual consiste básicamente en poner en funcionamiento los artefactos que los clientes ya tenían y ponerlos aptos para su utilización en base al gas natural, cumpliendo con las normas técnicas vigentes y las medidas de seguridad exigidas.

Estos procesos se han hecho posibles gracias a la presencia de 6 empresas contratistas de redes internas, las que durante el 2012 se establecieron tanto en la ciudad de Pisco como en la ciudad de Chincha.

PISCO	CONVERSIÓN	INSTALACIÓN INTERNA	TUBERÍA CONEXIÓN
CONSORCIO GAS PERÚ	325	739	322
ISSA PERÚ	484	557	442
CONSORCIO SERVIGAS	41	480	
CONSORCIO GF Y CM EURO	62	327	
NIÑO CAINA Y ÁVILA	396	810	577
TOTALES	1308	2913	1341

CHINCHA	INSTALACIÓN INTERNAS
CONSORCIO GAS PERÚ	558
ISSA PERÚ	335
PROFESIONALES Y ASOCIADOS	360
CONSORCIO SERVIGAS	172
CONSORCIO GF Y CM EURO	139
NIÑO CAÍNA Y ÁVILA	444
TOTAL	2008

Dichas instalaciones no estarían 100% aptas si es que no pasan por un proceso de inspección, el cual consiste en hacer la revisión física y las pruebas de hermeticidad de acuerdo con las normas técnicas peruanas vigentes para lograr la conformidad del producto, adicionalmente que cumpla con todas las medidas de seguridad requeridas para una instalación de gas natural.

La inspección de tuberías de conexión consiste en realizar un empalme desde el anillo hasta el centro de medición con tubería de polietileno, el

empalme se realiza a termofusión. En dicha actividad se hace un acompañamiento durante el proceso constructivo para asegurar que se dejen cumpliendo con las normas peruanas vigentes y el manual de construcción de Contugas SAC.

Para proceder a la habilitación de las instalaciones internas, primero se debe pasar por pruebas de hermeticidad, colocación de reguladores, medidores y puesta en servicio de los gasodomésticos, así como las respectivas pruebas de cantidad de monóxido de carbono en el ambiente.

Logros 2012

- Inicio del contrato para la construcción del gasoducto de alta presión para la región Ica – 09-01-12.
- Llegada del primer embarque de la tubería para la construcción de la redes de alta presión 15-05-12.
- Comienzo de la soldadura en la troncal Humay-Pisco de 14" 18-06-12.
- Comienzo de la soldadura en la troncal Humay-Ica de 20" 08-10-12.
- Comienzo de la soldadura en el ramal de Ica de 6" 20-08-12.
- Comienzo de las actividades para el cruce de panamericana 04-12-12.
- Realización de la junta para el Hot Tap de para el Centro Operacional Chincha 28-12-12.
- Cerramos el 2012 con más de 142.5kms de tubería de acero de alta presión tendida.

RETOS PARA EL 2013

- Culminación de las actividades constructivas de las líneas troncales y ramales.
- Realización de las pruebas hidrostáticas de las líneas troncales y ramales.
- Puesta comercial de la zona norte.



Dichas tuberías deben pasar pruebas de presión constante de acuerdo con la normatividad técnica, para garantizar la hermeticidad de las redes.

Redes Externas

El proceso del tendido de redes externas consiste en la instalación de tuberías por las principales pistas y bermas de la ciudad, previa autorización de las autoridades municipales y previa coordinación con las demás empresas de servicios públicos, para las consecuentes medidas de seguridad ante eventuales cruces de tuberías y redes.

La canalización e instalación de tuberías de polietileno para la distribución de gas natural en las ciudades de Pisco y Chincha se realiza para las tuberías de diferentes diámetros, de acuerdo

con los diseños suministrados por Contugas y cumpliendo con las normas técnicas peruanas vigentes y el manual de construcción entregado por Contugas SAC.

Dichas tuberías deben pasar pruebas de presión constante de acuerdo con la normatividad técnica, para garantizar la hermeticidad de las redes. También se realizan procedimientos aplicados para hacer las purgas a las tuberías y gasificación de las mismas, garantizando que el servicio de gas natural llegue a todos los puntos con la presión requerida para su normal funcionamiento.

➔ **CONSORCIO DESARROLLO ENERGÉTICO DEL PERÚ**

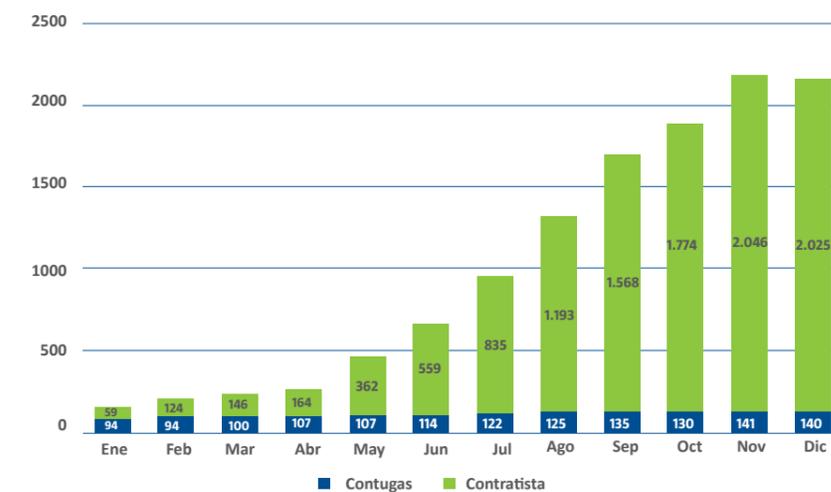
FRENTE	DIAMETRO			
	20 mm	25mm	32mm	90mm
MALLA 1	144,50	222,60		
MALLA 2	116,30	1.988,80		
MALLA 3	2.116,90		3,90	240,00
TOTAL FRENTE	2377,70	2.211,40	3,90	240,00

➔ **CONSORCIO CONCALI LANTER CYL**

CONSORCIO CONCALI LANTER CYL	
PROYECTO FONAVI	5.093,39
PROYECTO REIAN DE LA PAZ	150,00
PROYECTO SAN PEDRO LAS PALMERAS	1.939,95
PROYECTO SAN PEDRO	5.286,51

Finalmente, como uno de los impactos positivos que se tiene de la labor de Contugas en la zona, son las nuevas oportunidades laborales para la región y con ello el flujo de nuevas especialidades técnicas y profesionales en la zona. Según este cuadro, la operación de Contugas y de sus contratistas ha requerido de más de 2000 trabajadores, quienes mayoritariamente pertenecen a nuestra zona de influencia, con lo que los beneficios laborales de la masificación del gas natural son aprovechados por las poblaciones de nuestra área de influencia.

➔ **Cantidad de Trabajadores - 2012**



Atención a Grandes Clientes

En vista de los avances del gasoducto de Ica, el departamento de Grandes clientes ha iniciado el acercamiento comercial a este importante sector en los siguientes términos:

Retos para el 2013

- Metas y planes de las acciones estratégicas que tomará el área para el próximo año.
- Seguir el plan de masificación de gas natural para el sector industrial en la región Ica.
- Cierre de contratos con clientes regulados y no regulados.
- Buscar la instalación de nuevos proyectos en la zona de concesión.
- Consolidar los proyectos de nuevos negocios de la compañía.

Logros 2012

- Se logró contar la aprobación de los contratos regulados para el sector industrial de la región Ica por parte del Ministerio de Energía y Minas.
- La firma de contratos con empresas industriales de Chincha de diversos sectores económicos, las cuales serán atendidas a partir del primer trimestre de 2013.
- La firma de contratos con el sector pesquero de Pisco para la atención de sus plantas de harina de pescado para consumo indirecto y conservas de consumo directo.
- Organización con contratistas para lograr que se establezcan en la región Ica y así poder ofrecer la atención de clientes industriales buscando facilitar la conversión de las industrias de sus combustibles tradicionales al gas natural.
- Acuerdos comerciales con industrias que se encuentran fuera de la cobertura inicial de la red de distribución, para el suministro de gas natural por medio de gas virtual.

LOGROS 2012

- Se cerró el 2012 superando la meta anual de las 6000 ventas.
- Se tendieron más de 50 kms de tuberías externas en la ciudad de Chincha.

RETOS PARA EL 2013

- Alcanzar más de 17 mil ventas durante el 2013, tanto en Pisco, Chincha e Ica.
- Lograr más de 16mil instalaciones internas, tanto en Pisco, Chincha e Ica.
- Conseguir más de 14mil habitaciones durante el 2013, tanto en Pisco, Chincha e Ica.

Para la atención al cliente se contó con cinco canales de comunicación: el Centro de Atención al Cliente (CAC) Pisco, las líneas telefónicas Aló Contugas 53-1919 y Línea Emergencia 600-600

Servicio Pos Venta

En el año 2012, el Departamento de Pos Venta puso en marcha sus principales procesos comerciales: lectura de medidores, facturación, reparto de facturas, atención comercial, recaudación y control de morosidad. Al cierre del año se contó con 1,186 clientes facturados. En el acumulado anual se emitieron 5,051 facturas por un monto total de S/. 165,947 y un volumen de 76,120 m3 de gas natural.

En cuanto a la recaudación de recibos, durante el 2012 se recaudó un acumulado anual de S/. 167,803, correspondiente a 4243 transacciones en la caja del CAC Pisco.

Para la gestión de morosidad, se implementaron prácticas de prevención como la realización de llamadas telefónicas a clientes que registraban el vencimiento del primer recibo y antes del vencimiento del segundo, notificaciones pre corte y gestión personalizada en terreno, logrando reducir al mínimo posibles los cortes del servicio.

Debido al direccionamiento de la gestión hacia las acciones preventivas, se logró que al cierre del mes de diciembre de 2012 sólo se realizara un corte del servicio por falta de pago.

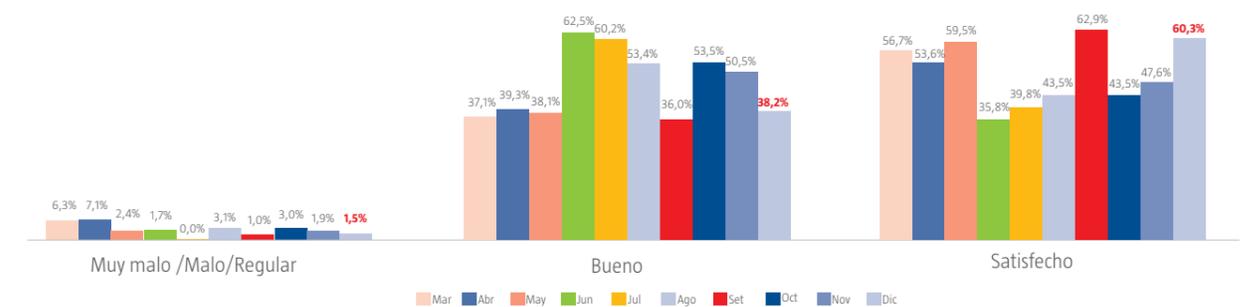
Para la atención al cliente se contó con cinco canales de comunicación: el Centro de Atención al Cliente (CAC) Pisco, las líneas telefónicas Aló Contugas 53-1919 y Línea Emergencia 600-600, el correo electrónico: alocontugas@contugas.com.pe y la página web. <http://www.contugas.com.pe>. Durante el 2012 se registraron 1,496 contactos, siendo la atención personal el medio preferido por los clientes de Pisco (83% de las atenciones registradas).

En cuanto a los tiempos de atención, el tiempo medio de atención de clientes en módulo se redujo de 10'36" (abril) a 4'12" (diciembre) y el tiempo medio de espera para ser atendidos se redujo de 5'25" (abril) a 2'43" (diciembre).

Cabe resaltar que, a partir del mes de octubre de 2012, todos los nuevos clientes habilitados son encuestados en relación a los procesos de venta y construcción de instalaciones internas, para conocer su grado de satisfacción con el trabajo brindado por las firmas instaladoras responsables de dichos procesos.

Adicionalmente, de manera permanente, se aplican encuestas de satisfacción a todos los clientes que son atendidos en el CAC Pisco, al finalizar la atención, obteniéndose un 97% de calificación "Bueno" y "Satisfecho" en el acumulado anual.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA ATENCIÓN EN EL CAC

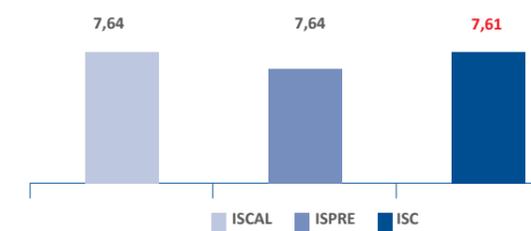


En el acumulado anual, el 97% de clientes atendidos en el CAC se encuentran satisfechos (Bueno + Satisfecho).

Con el objetivo de medir el grado de satisfacción con el servicio que presta Contugas y la imagen de la empresa frente a sus clientes, desde el mes de Junio de 2012 se han aplicado encuestas trimestrales. Para ello se tomó como referencia la metodología definida por la CIER (Comisión de Integración Energética Regional), la cual constituye un estándar regional que mide la satisfacción de los usuarios de las compañías eléctricas a nivel latinoamericano. Dicha metodología mide el grado de satisfacción de los clientes considerando 2 áreas de interés general: Calidad y Precio.

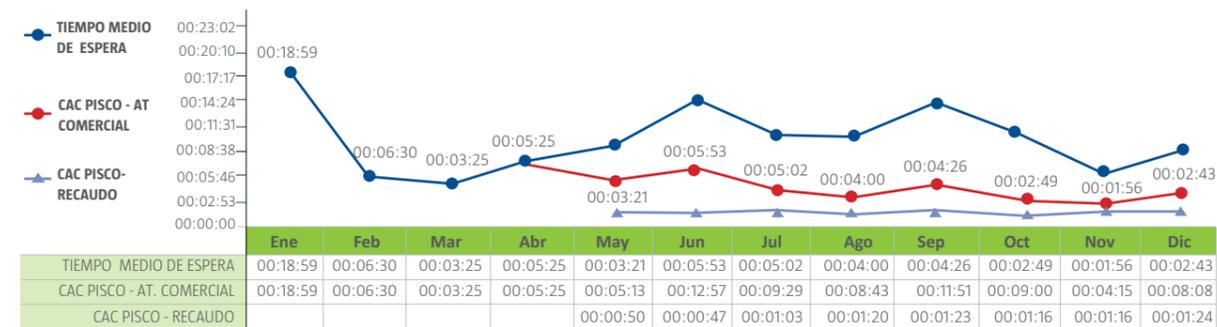
Al cierre del año 2012, se logró un Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de 7,61%, producto de ponderar la satisfacción del cliente con los atributos de calidad (ISCAL) y el precio (ISPRE) con su correspondiente importancia relativa.

Índice de Satisfacción del Cliente Diciembre 2012



TIEMPOS MEDIOS DE ATENCIÓN EN CAC PISCO

Tiempo Medio de Espera (en min.)



Tiempo Medio de Atención (en min.)



“Mi experiencia con el gas natural ha sido muy favorable, porque con este nuevo servicio tenemos más comodidad, más economía y lo tenemos todo el tiempo. Ahorita nos sirve para cocinar, pero a futuro servirá para la terna de mi hogar y muchos usos más. Estoy muy satisfecha con el servicio, hasta el momento no hemos tenido problemas. Salvo una vez que accidentalmente se interrumpió el servicio, pero se restableció y todo muy bien desde entonces”.

María del Carmen Ballumbrosio
DNI 22271756
Mz M Lt 9 – Urb. San Isidro, Pisco



Logros 2012

- Marzo – Inicio de atención comercial en CAC Pisco y puesta en servicio de líneas de atención al cliente: Aló Contugas 53-1919 y Línea Emergencia 600-600.
- Mayo – Inicio del proceso de facturación a clientes.
- Octubre – Inicio de aplicación de encuestas de satisfacción a clientes por procesos de venta y construcción de instalaciones internas
- Octubre – Firma del contrato para la implementación del nuevo sistema comercial.
- Octubre - Puesta en operación del Call Center Propio.
- Noviembre – Facturación del cliente N° 1000
- Diciembre – Aplicación de III Encuesta trimestral de Satisfacción del Cliente.

Retos para el 2013

- Inicio de implementación y puesta en producción del sistema comercial para fines de junio de 2013.
- Inauguración de los Centros de Atención al Cliente (CAC) de Chíncha e Ica.
- Implementación del “Canal Contugas”, consistente en la difusión de videos con temas de interés para nuestros clientes, a través del circuito cerrado de TV de los CACs.
- Implementación de plan de capacitación integral para personal de servicio al cliente.
- Implementación de programas de Responsabilidad Social para los clientes (clases de cocina, campañas de salud u otros).



En el año 2012 la gestión estuvo enfocada en la obtención de los permisos ambientales para el inicio de las obras, en el control ambiental de las obras.

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Gestión ambiental

Los objetivos de la gestión ambiental en Contugas son los siguientes:

- Asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental y compromisos asumidos por la empresa.
- Asesoría ambiental interna a otras áreas dentro de la empresa.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares y procedimientos corporativos.
- Atención oportuna y elaboración de informes para organismos fiscalizadores.
- Contribución a la creación de cultura ambiental.

En el año 2012 la gestión estuvo enfocada en la obtención de los permisos ambientales para el inicio de las obras, en el control ambiental de las obras, a través de la supervisión de campo directa, monitoreo ambiental y en la recepción de visitas de fiscalización del ministerio del Ambiente.

Se empezó la aplicación del Plan de Manejo Ambiente (PMA) donde se precisan las medidas de prevención control y mitigación de Impactos ambientales por cada etapa de la construcción (tanto en la red troncal como en redes de distribución a nivel urbano) y en la etapa de operación.

De ello, se desprenden los siguientes programas:

- **Monitoreo ambiental:**
De periodicidad semestral, y en los que se evalúan los parámetros ambientales de calidad de aire, ruido y emisiones gaseosas de fuentes fijas y móviles.
- **Monitoreo biológico:**
El gasoducto troncal atraviesa dos zonas naturales protegidas por el Estado: La Zona de Amortiguamiento de la Reserva Nacional de Paracas (ZARNP) y la Reserva Nacional San Fernando (RNSF).

La Reserva Nacional de Paracas tiene como objetivo conservar ecosistemas marino costeros y su diversidad biológica amenazadas, asegurar el aprovechamiento responsable de los recursos hidrobiológicos y proteger el patrimonio arqueológico y cultural para su uso turístico y el bienestar de la población.

La Reserva Nacional de San Fernando tiene como objetivos conservar la diversidad biológica de los ecosistemas marino-costeros,

que forman parte de las ecorregiones del mar frío de la corriente peruana y del desierto pacífico templado cálido, así como promover el uso sostenible de los recursos naturales del área.

El paso por estas áreas se realiza en la figura de servidumbre otorgada por el Estado, no se tiene la propiedad de estos sectores. En la zona de amortiguamiento de la Reserva Nacional de Paracas (ZARNP), la longitud del ducto es de 82,2 km y en la RNSF es de 37,8 km.

De allí la importancia de hacer el seguimiento a las especies sensibles (guanacos) durante las obras dentro de la Reserva San Fernando y realizar muestreos de fauna silvestre a lo largo del trazado del ducto durante la construcción.

- **Monitoreo arqueológico:** Consiste en la vigilancia arqueológica que se realiza directamente con la presencia de un especialista, durante la apertura de zanjas y movimiento de tierras, para asegurar que de hallarse algún resto arqueológico, no sufra daños.

Se realizaron estudios de evaluación para identificar los sitios arqueológicos cercanos al área de influencia del proyecto con la finalidad de prever cualquier daño a los mismos. Se encontraron inicialmente 35 sitios arqueológicos de los cuales luego de una reevaluación se redujo a 26 sitios.

Se tiene establecido un protocolo de hallazgos arqueológicos fortuitos. Este protocolo contempla las medidas de manejo de evidencias arqueológicas su cuidado para evitar ser dañada, la manera de recolección y excavación del hallazgo y el tratamiento y custodia del material recuperado realizándose estas actividades en coordinación con el ministerio de cultura.

- **Gestión de permisos ambientales y arqueológicos** Se han solicitado los permisos correspondientes que se requieren previos al inicio de las obras como el certificado de inexistencia de restos arqueológicos (CIRA). Se cuenta con quince CIRAs y está en proceso de aprobación el CIRA para las ampliaciones y modificaciones al proyecto.



La empresa directamente no realiza reutilización,

- **Gestión de residuos sólidos y líquidos** Se refiere al control de la generación de residuos durante las obras de tal manera que se realice el manejo de los mismos conforme a las leyes nacionales y al estudio de impacto ambiental.

La empresa directamente no realiza reutilización,

➔ **PESO TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS**

Ítem	2012
Residuos peligrosos	26,3
Residuos no peligrosos	73,63

* Valores expresados en Toneladas (Tn)

compostaje, reciclaje, recuperación, incineración, inyección en pozos, vertedero, u otros. Los residuos son recolectados por una empresa subcontratista y son entregados a rellenos sanitarios autorizados para su disposición final.

De manera interna, se realizó el estudio de caracterización de residuos en las oficinas administrativas de Contugas, lo que servirá de lineamientos para el diseño e implementación del Programa Integral de Gestión Ambiental (PIGA) en los aspectos de energía, agua y residuos sólidos.

De manera interna, se realizó el estudio de caracterización de residuos en las oficinas administrativas de Contugas, lo que servirá de lineamientos para el diseño e implementación del PIGA en los aspectos de energía, agua y residuos sólidos.

- **Capacitación ambiental.**- es el dictado de charlas de capacitación ambiental al personal involucrado en el proyecto, la asignación de los temas a tratar y el seguimiento estadístico.

➔ **CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA**

Ítem	2010	2011	2012
Energía primaria directa adquirida	11586	1968	2,6
Energía directa primaria producida			
Energía directa primaria vendida			
Consumo total de energía estimada	11586	1968	2,6

**Valores expresados en Gigajulios

➔ **CONSUMO DE AGUA**

Ítem	2010	2011	2012
Aguas superficiales	0	0	0
Aguas subterráneas	0	0	0
Aguas pluviales	0	0	0
Aguas residuales de otra organización	0	0	0
Suministro de agua municipal	0	6270	65.112,25
Consumo total de energía estimada	0	6270	65.112,25

* Valores expresados en Méetros cúbicos (m³)

Logros 2012

- Obtención de la certificación ambiental para las variantes al trazado del ducto troncal.
- Cumplimiento ambiental pleno, siendo esto evidenciado con dos fiscalizaciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), en las que no hubo observaciones significativas.
- Trasplante exitoso de plantas de Tillandsia, dentro del área de influencia de las obras de instalación del ducto troncal en la Reserva Nacional San Fernando, trabajo coordinado con los funcionarios de la reserva.
- Inicio del monitoreo de la especie Guanaco (Lama guanicoe) en el ámbito de las obras de instalación del ducto que se realizan dentro Reserva Nacional San Fernando.
- Liberación arqueológica progresiva del trazado del ducto troncal.

Retos para el 2013

- Realizar el monitoreo ambiental conforme lo establece el Estudio de Impacto Ambiental (EIA).
- Realizar el monitoreo biológico del proyecto.
- Gestionar los residuos sólidos de acuerdo al Estudio de Impacto Ambiental (EIA).
- Obtener todos los permisos ambientales y arqueológicos, necesarios para la continuidad de las obras.



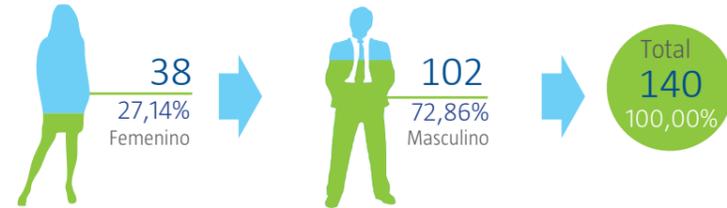
En Contugas buscamos que haya igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores.

EXCELENTE LUGAR DE TRABAJO

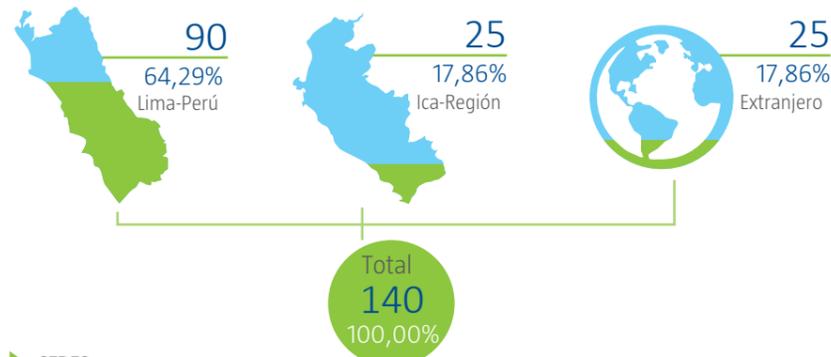
Gestión Humana

El sistema de distribución de gas natural para la región Ica es un proyecto compartido por 140 colaboradores, que trabajan en 4 sedes, existiendo amplia movilidad y comunicación entre sedes ya que aunque la sede Lima tiene el 51% de los colaboradores, casi el 90% de ellos se moviliza frecuentemente entre las sedes donde la empresa maneja su operación.

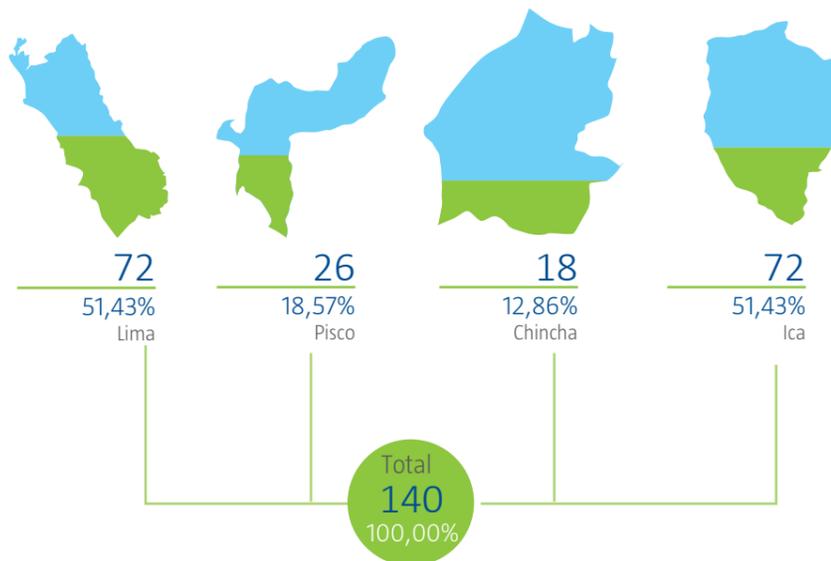
GÉNERO



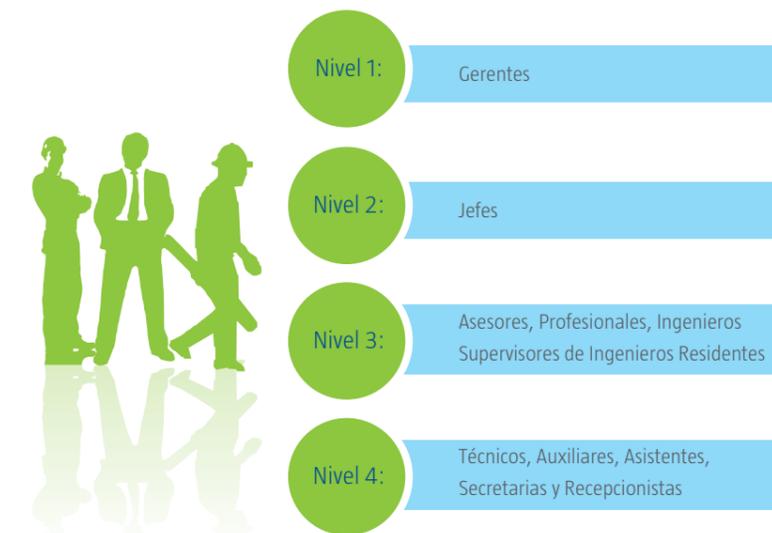
PROCEDENCIA



SEDES



La estructura de la planilla de Contugas, se encuentra clasificada por los siguientes niveles:



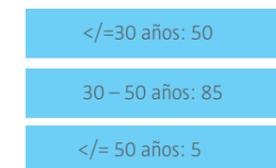
En Contugas buscamos que haya igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores, por lo que el procedimiento de reclutamiento y selección, permite que todos los candidatos tengan las mismas oportunidades de pertenecer a la Familia Contugas.

Asimismo no existe ninguna diferencia entre el salario de los varones y las mujeres, ni entre colaboradores de distinta procedencia debido a que las categorías están determinadas por sus competencias, antes que por otra consideración.

TOTAL DE COLABORADORES, POR NIVELES:



Promedio de edades de los colaboradores:



EVALUACIÓN POR CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

En Contugas tratamos a cada uno de los colaboradores en todo momento conforme a nuestros valores corporativos, entre los cuales contemplamos los resultados individuales y colectivos.

Desde 2009 se viene implementando el sistema por cumplimiento por objetivos, el cual busca alinear la contribución de todos los colaboradores de la empresa al Plan Estratégico Corporativo (PEC) por medio de la concertación de planes individuales de desempeño, en donde se definen objetivos retadores orientados al logro del PEC, y de la promoción de una cultura de excelencia.

En esta evaluación participan los colaboradores de Contugas que tengan contrato laboral a término indefinido o a término fijo de 1 año; por ello, durante el 2012, 107 empleados han recibido evaluación formal sobre su desempeño, a través de la evaluación por cumplimiento por objetivos.

Esto va sumado al compromiso de la empresa por mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores, motivándolos y apuntando a contribuir en la productividad.



Plan de Bienestar

Desde setiembre de 2011 se viene ejecutando el Plan de Bienestar, con el objetivo de contribuir al mejoramiento del clima organizacional de la empresa a partir de un programa de actividades que impacten positivamente a todos los trabajadores, de forma que se fortalezcan los espacios de integración y generación de bienestar laboral.

Esto va sumado al compromiso de la empresa por mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores, motivándolos y apuntando a contribuir en la productividad de los colaboradores de Contugas; así como fomentar la integración de los colaboradores, el trabajo en equipo y el compañerismo, generando así la cultura de la Familia Contugas.

Este tipo de actividades van dirigidas a afianzar el sentido de pertenencia a la organización, aumentando así el orgullo, la confianza y el compromiso del colaborador para con la empresa; así como integrar a la familia de los colaboradores de Contugas



“Participar en la celebración del Día del Niño Contugas fue para nosotros una muy buena experiencia, sobre todo para mi bebé quien se emocionó y divirtió al ver a su personaje favorito “SPIDERMAN”. Conocer las instalaciones de Lima de la empresa y que todos nuestros compañeros nos atiendan con cordialidad, hace que ya quiera volver a visitarnos. El detalle de la lonchera fue muy original, logrando que mi familia se identifique con la empresa”.

Angie Muñoz
Auxiliar Comercial – Sede Pisco

“Mi experiencia en las jornadas deportivas organizadas por Contugas es muy positiva y muy gratificante, sobre todo porque ha permitido unir más a nuestros compañeros. En la sede Ica hemos formado una gran equipo y hemos encontrado en nuestras jornadas semanales de fútbol la manera de conocernos un poco más, mejorar nuestra comunicación interna, fomentando así lazos de amistad y compañerismo entre todos los colaboradores”.

Óscar Reynoso
Profesional Gestión Documental – Sede Ica

EJES DEL PLAN DE BIENESTAR



Dado que la mayoría de los colaboradores recientemente está conformando su familia, el Plan de Bienestar también contempla dar la bienvenida a los nuevos miembros de la familia Contugas. De igual forma, se respeta, de acuerdo a ley, los descansos reglamentarios para los nuevos padres.

Es así que durante 2012 se tuvieron 11 nuevos nacimientos. Se trató de 2 colaboradoras y 9 colaboradores, de los cuales el 100% tuvieron sus descansos post-natales y lograron reincorporarse luego de ello sin mayores contratiempos.

- ◆ Gimnasio (Convenio)
- ◆ Entrenamiento Fútbol
- ◆ Entrenamiento de Voley
- ◆ Baile
- ◆ Yoga
- ◆ Tai Chi

- ◆ Feria Navideña
- ◆ Bebé Contugas
- ◆ Fin de Vacaciones
- ◆ Día del Niño
- ◆ Regalo de los Niños
- ◆ Canasta navideña
- ◆ Pésame Contugas
- ◆ Talleres para padres



- ◆ Día de la mujer
- ◆ Día de la secretaria
- ◆ Día de la madre
- ◆ Día del padre
- ◆ Fiestas Patrias Aniversario
- ◆ Fiesta de Fin de Año

- ◆ Aniversario trabajador
- ◆ Cumpleaños
- ◆ Día de Integración
- ◆ Día de la amistad
- ◆ Reconocimiento
- ◆ Amigo Secreto



El Plan de Capacitación, ha logrado proporcionar más de 5mil horas de capacitación, a más del 50% de los colaboradores de la empresa.

Plan de Capacitación

La empresa gestiona procesos integrales y alineados con las mejores prácticas, que estimulan el desarrollo integral de nuestros colaboradores ofreciéndoles herramientas para que asuman liderazgo de su propia carrera.

Para ello, se ha diseñado el Plan de Capacitación, el cual viene operando desde 2011, y ha logrado proporcionar más de 5 mil horas de capacitación, a más del 50% de los colaboradores.

➔ **CAPACITACIÓN JULIO 2011-JULIO 2012:**

Nombre del curso	Nro hrs Estimado	Nro personas Estimado	Nro. Tot Horas
Permiso de trabajo	2	25	50
Gaswork	16	16	256
USO EPP	2	25	50
Mantenimiento centrado en confiabilidad	5	16	80
English for international business Management	44	3	132
PMI	120	17	2040
PRIMEROS AUXILIOS	2	70	140
Coaching equipo gerencial	11	50	550
Coaching Jefes departamento	7	45	315
Servicio al cliente	2		
Coaching equipo y Consejería	9	15	135
Acciones de respuesta a sismos	2	70	140
ASME 31.8	24	7	168
Uso extintores	2	70	140
FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	19	4	76
Servicio al cliente	8	49	392
Lavado de activos	2,5	130	392
Microsoft office (algunos Excel, otros PPT, otros Outlook, etc)	8	15	120
Total Horas			5176



Curso de Auditor Interno



Curso de Supervivencia



“Los cursos de capacitación son la mejor oportunidad de crecer y de acercarnos a lo que todos buscamos: LA EXCELENCIA. Además de todo, es la mejor oportunidad de conocer mejor a sus compañeros y de revivir las épocas universitarias. Esta experiencia del curso de PMI fue difícil, innovadora y retadora para todos los que estuvimos allí, y creo que no solo yo sino todos obtuvimos el primer lugar por la experiencia ganada y el compromiso que tenemos de obtener la certificación. Agradezco a Dios por pertenecer a una Empresa que piensa y se preocupa por el crecimiento de sus colaboradores”.

Iván Ramírez
Jefe Departamento Comercial Clientes Regulados – Sede Lima



“En virtud a que CONTUGAS optó en contratar vehículos para el transporte del personal bajo el sistema Renting, el curso Administración Moderna del Transporte, fue una gran la oportunidad de obtener un conocimiento más amplio de la administración y manejo de flotas vehiculares, así como el acercamiento con gente muy ligada al sector transporte, de quienes tuve la oportunidad de aprender muchísimas experiencias inherentes a este rubro”.

Yerson Franco
Auxiliar de Servicios Generales – Sede Lima

Logros 2012

- Actualización constante de la estructura organizacional.
- Se respetó la escala salarial.
- La herramienta del cronograma de ingresos ha sido clave para cumplir la estructura salarial.
- Todas las planillas fueron pagadas a tiempo y no hubo observaciones.

Retos para el 2013

- Cumplir con el cronograma de ingresos.
- Iniciar el proceso de sinergias con Cálidda.
- Mantener el indicador del cumplimiento del Cronograma de Reclutamiento.
- Desarrollar mecanismos que generen fuentes de reclutamiento alternativas a las convencionales, por ejemplo creando alianzas estratégicas con las diversas instituciones educativas.
- Inicio de la implementación de la cultura idónea para la empresa.
- Iniciar la implementación de un sistema de gestión basado en competencias para integrar los diferentes procesos de desarrollo del talento humano tales como: Plan de formación, de capacitación y de carrera, evaluación de desempeño y plan de ascensos.



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En Contugas estamos comprometidos en proteger la vida, la integridad y la salud de nuestros colaboradores, por lo que desarrollamos acciones orientadas a garantizar la seguridad industrial y salud ocupacional en torno a una cultura de autocuidado y estándares de trabajo seguro, que contribuyen a la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales.

En ese sentido, durante el 2012 se elaboraron y aprobaron los instrumentos de seguridad tales como el estudio de Riesgos y Planes de Contingencias para la operación de Contugas en la región Ica. De igual forma, se implementó el sistema de gestión de seguridad según los requerimientos de ley 29783 reglamentado mediante D.S. 005-2012-TR.

El Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) de Contugas está constituido paritariamente, es decir cuenta con igual número de trabajadores representantes de la empresa y representantes de los trabajadores.

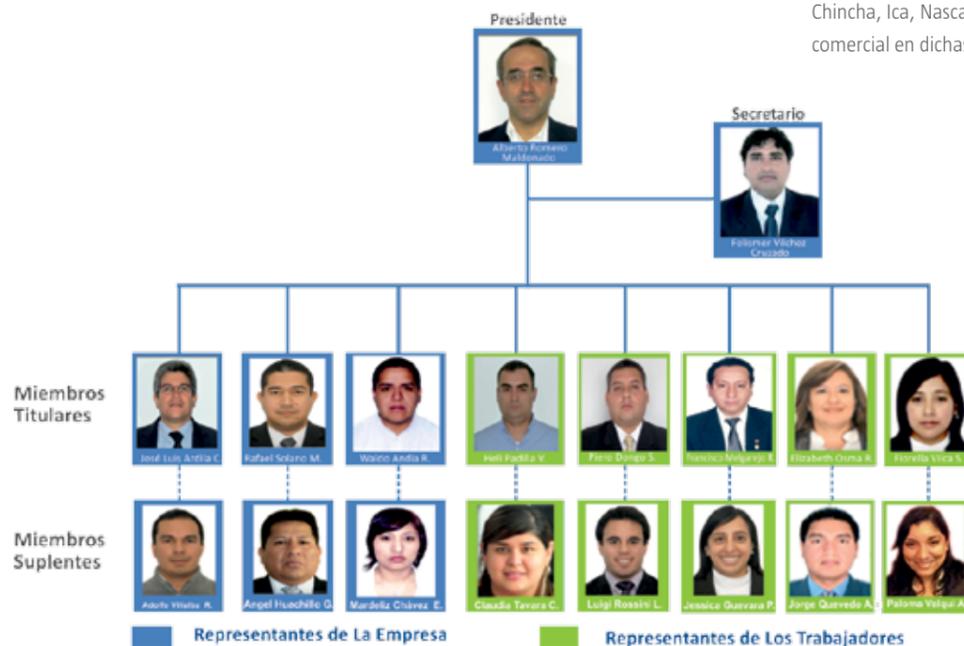
El Comité cuenta con 05 representantes de la empresa y 05 representantes de los trabajadores con sus respectivos miembros suplentes. Los representantes de la empresa fueron designados por la gerencia general, siendo funcionarios de primera línea para darle la importancia que requiere y tomen decisiones concretas sobre SST. Los representantes de los trabajadores fueron elegidos democráticamente en un proceso de elecciones internas realizado el 07 de junio de 2012.

Por tanto el 100% de los trabajadores están representados en el Comité de SST.



La empresa cuenta con un programa de capacitación en seguridad industrial y salud ocupacional, el 2012, el Comité de SST estableció la obligatoriedad de que todo trabajador asista a por lo menos 4 cursos de SST programados por la empresa. Se obtuvo un total de 9.318 horas hombre de capacitación en SST.

Cabe precisar que Contugas cumplió con capacitar a las autoridades y público en general de la ciudad de Pisco, sobre los principales riesgos las acciones a tomar (Plan de Contingencias). Este programa será extendido a las ciudades de Chincha, Ica, Nasca y Marcona cuando se inicie la operación comercial en dichas localidades.



Logros 2012

- Conformación del nuevo Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Elaboración y ejecución del PAAS 2012.
- Actualización del reglamento Interno de Seguridad Integral.
- Programa de capacitación en SST.
- Programa de Inspecciones en SST. Más de 1.700.000 horas hombre sin accidentes incapacitantes.
- Ejecución del programa de capacitación en SST.
- Ejecución del programa de Inspecciones en SST.
- Monitoreo de los agentes físicos, químicos, ergonómicos, biológicos y psicosociales.
- Implementación del Servicio de Salud Ocupacional.

Retos para el 2013

- Controlar la accidentabilidad en la empresa, cero accidentes fatales e incapacidades permanente.
- Adecuar el sistema de gestión de SST a los requisitos de la norma OHSAS 18001-2007.
- Mejorar la cultura de prevención de riesgos en Contugas.
- Consolidar el servicio de salud ocupacional en todas las sedes de la empresa.

LA ESTADÍSTICA CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2012 ES EL SIGUIENTE:

Item	2012		
	Contugas	Contratista	Total
Horas hombre trabajadas	313.889	2.824.457	3.138.346
Nº accidentes leves	-	6	6
Nº accidentes inhabilitadores	1	3	4
Nº accidentes fatales	-	-	-
Días perdidos por accidentes (*)	5	150	155
Tratamiento médico	5	195	200
Trabajo restringido	-	1	1
Días con trabajo restringido	-	2	2
Enfermedades ocupacionales	-	-	-
Horas hombre capacitadas en HSE	9318	89.222	98.540
Índice de frecuencia	3,19	1,06	1,27
Índice de severidad	15,93	53,11	49,39
Tasa de enfermedades profesionales	-	-	-
Índice de capacitación	297%	316%	314%

Nota:

(*) Días hábiles perdidos por accidentes laborales, es contabilizado al siguiente día de ocurrido el evento.

La empresa cuenta con un procedimiento para el registro, reporte e investigación de incidentes laborales acorde con las normas legales de SST aplicables al subsector hidrocarburos, como al sector laboral. Este procedimiento es aplicado, lo mismo al interior de la compañía, tanto para el personal directo como para sus contratistas.

Contugas cumplió con capacitar a las autoridades y público en general de la Ciudad de Pisco, sobre los principales riesgos las acciones a tomar (Plan de Contingencias).



MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS

Para Contugas es importante diseñar y poner en marcha estrategias de comunicación e información hacia la comunidad y sus autoridades, que nos permita generar desarrollo de base y una relación de entendimiento y confianza.

Este enfoque se encuentra presente en el Plan de Relaciones Comunitarias, el que está incluido en el Plan de Manejo Ambiental- PMA de Contugas, el cual cuenta con 8 programas y al cual venimos dando fiel cumplimiento hasta la fecha.

Este enfoque se encuentra presente en el Plan de Relaciones Comunitarias, el que está incluido en el Plan de Manejo Ambiental- PMA de Contugas, el cual cuenta con 8 programas y al cual venimos dando fiel cumplimiento hasta la fecha.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A POBLACIONES, AUTORIDADES LOCALES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS

1. Presentación del contratista con las autoridades de los distritos de intervención

Contugas se encarga de coordinar y organizar una presentación presencial entre estas mismas autoridades y el contratista encargado de ejecutar las obras, para de esta manera cumplir con el objetivo del Plan de Relaciones Comunitarias que es brindar información a los grupos de interés.

Esta presentación presencial tiene como finalidad que las autoridades (como los alcaldes, funcionarios públicos de las áreas de

obras, asesoría legal y desarrollo urbano de los municipios, así como los gobernadores locales de los distritos y las provincias de intervención), conozcan de fuente directa, la información más relevante del proyecto, como por ejemplo, el tipo de obras a efectuarse, el cronograma de trabajo, la experiencia y credenciales de la empresa contratista, el personal no calificado a requerirse de la localidad para la ejecución de los trabajos, entre otros.

CUADRO DE EVALUACIÓN



2. Charlas informativas del proyecto con población y organizaciones sociales

La población es muy importante para la empresa y está conformada por diferentes actores sociales.

La iniciativa de brindar información a estos grupos de interés responde a dos prioridades fundamentales. La primera es generar una cultura de gas entre la población que sirva de base para la masificación del recurso lo que contribuye adicionalmente al cambio de la matriz energética; y en segundo lugar, la actividad responde a la necesidad de reducir la probabilidad que se produzcan conflictos sociales, controlando las expectativas de la población no solamente respecto al alcance del proyecto y el servicio en sí mismo (los beneficios del gas, sus características, seguridad y costos).

3. Difusión de inicio de obras en las zonas de intervención

De acuerdo a los contratos que sirven de marco para la relación entre Contugas y sus contratistas durante el proceso constructivo.

Este proceso de difusión permite que la población conozca con anticipación en las zonas, donde se llevarán a cabo obras constructivas, pero que sólo son temporales y que frente a cualquier necesidad de información, cuentan con un profesional especializado que se encargará de atender esos requerimientos.

El resultado de este trabajo es que las obras de instalación de redes se realicen con normalidad, reduciendo los riesgos de paralización o de protestas por descontentos de la población.

CUADRO DE EVALUACIÓN



La difusión permite que la población conozca con anticipación en las zonas, donde se llevarán a cabo obras constructivas, pero que sólo son temporales y que frente a cualquier necesidad de información.



Para Contugas es importante diseñar y poner en marcha estrategias de comunicación e información hacia la comunidad y sus autoridades, que nos permita generar desarrollo de base y una relación de entendimiento y confianza.

EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN AMBIENTAL AL PERSONAL

1. Inducción a contratistas

Durante la inducción los temas que se abordan son los siguientes: implementación de los 8 Programas de Relaciones Comunitarias (PRC), el Código de Conducta y el Pacto Global.

En resumen, estos componentes temáticos buscan generar conciencia entre los contratistas respecto de la importancia que tiene el tema social para el éxito del proyecto. Desde la perspectiva de Contugas, una adecuada gestión social, que garantice la paz social, es lo que permite el éxito del proyecto y este éxito se traduce en que el proceso constructivo no se detenga principalmente por aspectos sociales que estén contemplados en el Plan de Manejo Ambiental (PMA).

A nivel de la región Ica, como resultado del proceso de capacitación realizado por parte de Contugas a los contratistas, no se han producido paralizaciones atribuibles al incumplimiento del Plan de Manejo Ambiental o del Plan de Relaciones Comunitarias.

→ **CUADRO DE EVALUACIÓN**



ATENCIÓN DE OBSERVACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Gestión de conflictos

El proceso de atención de observaciones y resolución de conflictos se lleva a cabo en dos niveles que son interdependientes.

Como resultado de la gestión de ambos niveles durante 2012, Contugas atendió diversos reclamos de la población, la mayoría de los cuales han sido atendidos de manera inmediata y directa por el contratista.

→ **CUADRO DE EVALUACIÓN**



2. Reporte sobre la Matriz de Riesgos sociales ERA

La herramienta ERA permite a la empresa llevar un sistema de monitoreo de los principales riesgos de cada área de la organización y supone que los gestores designados para su manejo, coordinen con los integrantes de su área para definir los riesgos y los mecanismos de control para cada uno de ellos antes de que sean ingresados al sistema.

Al término del periodo 2012, se ha identificado riesgos y controles sociales aplicables a las realidades locales de Chincha, Pisco e Ica.

Negociación de acuerdo para uso de tierras Gestión de Servidumbres

En 2012 se ha realizado la liberación de gran parte de los terrenos que se encuentran involucrados con el paso de la red de distribución de gas natural, gestionado las servidumbres correspondientes dentro de dos grandes grupos de acuerdo a su titularidad registral.

CONTRATACIÓN DE MANO DE OBRA LOCAL

1. El proceso de contratación de mano de obra local es uno de los procesos más importantes de la fase constructiva por las implicancias sociales que conlleva a nivel de riesgos y conflictos.

Las actividades desempeñadas durante el 2012, por parte de la empresa han correspondido por un lado a la identificación y construcción de una red social

Asimismo, se ha informado de manera oportuna a toda la población interesada y usando los medios más efectivos, las características de los trabajos a realizarse en las zonas de intervención, los requisitos que debe cumplir la población para acceder a los puestos de trabajo.

→ **CUADRO DE EVALUACIÓN**



Esta estrategia se realiza en las capitales de distrito, debido a que, por sus características particulares, estos espacios son mayoritariamente son urbanos.



Formación de la cultura de gas e información

1. Charlas informativas con estudiantes de 4to y 5to de secundaria de instituciones educativas públicas.

Como parte de nuestro Plan de Relaciones Comunitarias, se les informa sobre los principales aspectos del proyecto con el objetivo de generar una cultura de gas natural entre los estudiantes, así como prepararlos para los retos laborales que demanda el cambio de matriz energética en dicha localidad.

Las charlas informativas sobre usos y beneficios del gas natural, contemplan también contenidos vinculados a la formación del gas, su composición, la cadena de valor, seguridad, principios del Pacto Global, utilizando material visual de respaldo como presentaciones, videos y luego la aplicación

de una encuesta denominada "Gasitest" para conocer aspectos en los que los estudiantes han prestado mayor atención.

Como producto de las charlas realizadas con los escolares se tiene la puesta en marcha de los concursos de dibujo y narrativa en donde decenas de escolares participaron demostrando sus aprendizajes en el tema del gas natural. Al término del año 2012 se han organizado y llevado a cabo tres concursos: dos de dibujo y pintura y uno de narrativa, los cuales contaron con una gran participación de la comunidad educativa.

➔ **CUADRO DE EVALUACIÓN**



Charlas en la Universidad Ada Byron, en Chincha.



Charlas en Instituciones Educativas de Pisco.



Comité de Monitoreo Socioambiental Participativo para la Provincia de Pisco

Comité de Monitoreo Socioambiental Participativo para la Provincia de Chincha

Esta etapa de planificación ha sido fundamental para poder llevar a cabo las visitas de campo que son el propósito de la formación de los monitores de la sociedad civil.

MONITOREO SOCIOAMBIENTAL PARTICIPATIVO

1. Programación y ejecución de monitoreos socioambientales

En 2012, la aplicación de este programa ha consistido en el establecimiento y ejecución de reuniones de coordinación con los integrantes del comité en las que, por un lado, se han brindado inducciones y charlas informativas sobre el proyecto y sus principales aspectos y en las que se han programado los monitoreos socioambientales.

Esta etapa de planificación ha sido fundamental para poder llevar a cabo las visitas de campo que son el propósito de la formación de los monitores de la sociedad civil. Los integrantes de estos comités son elegidos democráticamente en un proceso al que están invitados a través de una publicación en medios de circulación regional, todos los ciudadanos de la sociedad civil que quieran formar parte del programa. Además de organizar y fomentar este proceso de convocatoria y de elección por voto popular de los monitores socioambientales, Contugas se ha encargado de capacitar a cada representante en temas de interés relevantes a las funciones encomendadas y de brindarles el soporte material para el correcto desempeño de sus funciones según la normativa vigente (Equipos de protección personal).

A la fecha se han realizado monitoreos a la construcción de las redes de acero y de polietileno así como visitas a las obras de instalaciones internas también.

➔ **CUADRO DE EVALUACIÓN**



Atención de quejas y reclamos del cliente durante la etapa de construcción

Durante 2012, se han registrado 02 reclamos de clientes imputadas principalmente ruptura de tuberías por contratistas de agua y desagüe de la municipalidad provincial de Pisco y 01 generada por la ruptura de la tubería matriz en Aceros Arequipa por causa de una retroexcavadora del contratista Graña y montero y Conciviles, los cuales fueron atendidos con prontitud, informando y tranquilizando a los clientes con redes gasificadas.



CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

En Contugas buscamos fomentar las mejores prácticas en la gestión de la competitividad, la calidad, de la seguridad industrial, de la salud ocupacional, ambiental y social en su cadena de abastecimiento.

En Contugas buscamos fomentar las mejores prácticas en la gestión de la competitividad, la calidad, de la seguridad industrial, de la salud ocupacional, ambiental y social en su cadena de abastecimiento, con el propósito de garantizar un suministro responsable, sostenible y efectivo en función del costo del riesgo, del impacto y de la oportunidad.

En ese sentido, Contugas ha alcanzado durante 2012 los siguientes procesos indicadores de gestión:

- Durante el 2012 se generaron 275 órdenes de compra y 78 contratos, lo que significó un incremento en términos de documentos contractuales generados de 18% y 41% respectivamente con respecto al 2011.
- El 80% del índice de inicio efectivo de contratación (Solicitudes Atendidas Oportunamente periodo, solicitudes que debieron Terminar el periodo para órdenes y contratos).
- 2% de Ahorros generados en CAPEX y OPEX en la compra de materiales críticos ((Valor

Presupuestado OPEX - CAPEX Valor adjudicado OPEX-CAPEX) / Valor Presupuestado OPEX-CAPEX))

- 0,50% de Ahorros generados en CAPEX y OPEX materiales no críticos ((Valor Presupuestado OPEX - CAPEX Valor adjudicado OPEX-CAPEX) / Valor Presupuestado OPEX-CAPEX)ii

De igual forma, se iniciaron los siguientes procesos:

Homologación de Proveedores

Con el propósito de hacer una búsqueda efectiva de oferentes idóneos, que de manera oportuna suministren bienes y servicios conforme a los requerimientos de Contugas, se desarrolló e implementó el sistema integral de homologación de proveedores para bienes críticos.

Tal es así que durante el año 2012, fueron homologados 68 proveedores, en el marco de los procesos de contratación, quienes fueron calificados -cuando aplicaba- Jurídica, Financiera y Técnicamente. Este listado de proveedores homologados está publicado para divulgación a los usuarios internos.

De manera complementaria, se diseñó la metodología integral de homologación de proveedores de bienes y servicios críticos. Se implementó la metodología mediante una prueba piloto con 7 empresas proveedoras de material de PeAlPe, el cual se requiere para el tendido de redes internas.

De las empresas participantes, solamente 2 empresas cumplieron a cabalidad las siguientes fases de evaluación:

- **Fase I:** Evaluación documentación Jurídica, Financiera y Técnica
- **Fase II.** Pruebas en Campo (desarrollo de prototipos de instalación, a los cuales se les aplicó pruebas con gas a presión)
- **Fase III:** Curso de capacitación a contratistas y usuarios internos
- **Fase IV:** Entrega de certificados de homologación de Contugas.

Compras conjuntas

En el marco de las Sinergias entre las empresas del Grupo Energía de Bogotá en el Perú, el 31 de Agosto de 2012 se inició el proceso de compra conjunta entre Contugas y Calidda, empresa distribuidora de gas natural para Lima y Callao.

Contugas lideró el proceso para el suministro de materiales de polietileno de diferentes diámetros para la distribución de gas natural en Lima e Ica, en representación de las dos empresas, invitando a proveedores homologados por ambas empresas.

Diálogo con nuestros proveedores

Con el objeto de estrechar las relaciones con los proveedores y contratistas, Contugas envió una encuesta a más de 90 proveedores, con quienes

durante 2012 tuvo relación contractual.

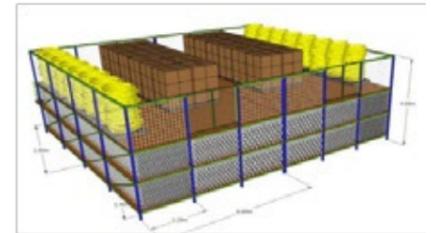
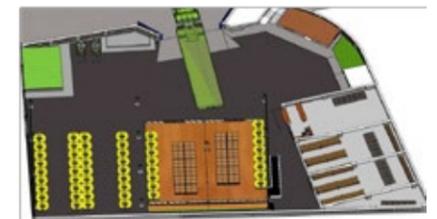
Se les pidió calificar, siendo 1 la menor calificación y 10 la máxima, criterios como cuán entendibles son los procesos de compras de Contugas, el grado de satisfacción en cuanto a la forma de pago, y el nivel de satisfacción en cuanto a la comunicación de requerimientos durante la ejecución del contrato. Las calificaciones que los contratistas dieron a la empresa, en su mayoría estuvieron por encima de 5 hasta 10.

Como resultado del análisis realizado, se resume que la forma de pago es el aspecto mejor calificado en términos generales (mayor puntuación entre 9 y 10 puntos) y la menor puntuación es el entendimiento de los procesos de compras de Contugas.

Implementación almacenes propios

Se tomó la decisión de implementar dos almacenes en las ciudades de Ica y Chincha. Tomando como base además las buenas prácticas de almacenamiento se desarrolló el layout de los almacenes.

Para el diseño del almacenamiento, se consideró que las estanterías metálicas permitieran almacenar productos de forma manual directa y paletizados hasta una mediana altura mediante montacargas, sin exponer al personal del almacén a riesgos, e incluyendo como uno de los criterios aplicados para el diseño, la sismicidad.



Logros 2012

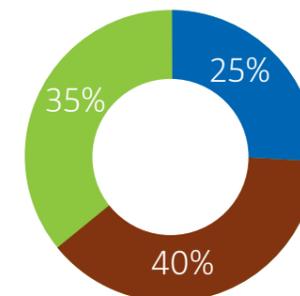
- Reducción de los tiempos de contratación menores a 25 UIT en 03 días y mayores a 25 UIT en 10 días.
- Compras y Contrataciones conjunto Calidda - Contugas
- Estandarizar el Proceso de Homologación de Proveedores

Retos para el 2013

- Implementación maestro de materiales
- Contrato de operador logístico integral
- Consolidar los procesos de manejo de inventarios, almacenamiento y distribución Estandarizar
- Implementar el sistema de planificación de recursos (siglas en ingles MRP) de SAP.

➔ CALIFICACIÓN ENTRE 9 Y 10

- Del proceso de compras de Contugas
- De la forma de pago
- Comunicación durante la ejecución del contrato



ÍNDICE GRI

GRI	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA SECCIÓN	PACTO GLOBAL
PERFIL				
1 Estrategia y Análisis				
1.1	Declaración de la relevancia de sostenibilidad	Si	Carta de la gerencia general	
1.2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Si	Nuestra organización	
2 Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización	Si	Nuestra organización	
2.2	Principales marcas, productos y servicios	Si	Nuestra organización	
2.3	Estructura operativa	Si	Comité de Gerencia	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Si	Nuestra organización	
2.5	Dónde opera	Si	Distribución de gas natural	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Si	Nuestro desempeño	
2.7	Mercados servicios	Si	Nuestro desempeño	
3. Parámetros de la memoria Perfil del informe				
3.1	Periodo cubierto	Si	Estructura del presente Reporte	
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Si	Estructura del presente Reporte	
3.3	Ciclo de presentación del Informe	Si	Estructura del presente Reporte	
3.4	Área de contacto para los temas relativos al informe o su contenido	Si	Estructura del presente Reporte	
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	Si	Estructura del presente Reporte	
3.6	Cobertura del informe	Si	Estructura del presente Reporte	
3.7	Limitaciones de Alcance o Cobertura	Si	Estructura del presente Reporte	
Índice del Contenido GRI				
3.12	Tabla de contenidos del GRI	Si	Índice GRI	
Gobierno				
4.1	Descripción de la estructura de gobierno	Si	Comité de Gerencia	
Compromisos con organizaciones externas				
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya	Si	Nuestro Desempeño	
4.14	Relación de grupos de interés a los que se han incluido	Si	Responsabilidad Corporativa	
4.15	Metodología de selección de grupos de interés	Si	Responsabilidad Corporativa	
4.16	Criterios para la selección de grupos de interés	Si	Estructura del Presente Reporte de Progreso	
Energía				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Si	Nuestro desempeño	8
EN8	Captación total de agua por fuentes	Si	Nuestro desempeño	8
EN22	Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento	Si	Nuestro desempeño	

GRI	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA SECCIÓN	PACTO GLOBAL
Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo				
LA1	Desglose de colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región	Si	Nuestro desempeño	5
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región	Si	Nuestro desempeño	5
LA4	Porcentaje de empleados cubierto por convenio colectivo	Si	Nuestro desempeño	1 y 3
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en Comités de Salud y Seguridad conjuntos de dirección	Si	Nuestro desempeño	1

Retroalimentación

Encuesta de opinión Contugas:

1. Su apreciación acerca del Reporte de Progreso 2011

Ajeno a su interés Algo interesante Interesante Muy Interesante

2. ¿El Reporte de Progreso 2011 contribuyó a conocer más a Contugas:

Nada Poco Bastante Mucho

3. ¿Cómo califica la información de los siguientes capítulos:

- Carta del Gerente General	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Suficiente	<input type="checkbox"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>
- Estructura del presente reporte de Progreso	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Suficiente	<input type="checkbox"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>
- Nuestra Organización	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Suficiente	<input type="checkbox"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>
- Comité de Gerencia	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Suficiente	<input type="checkbox"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>
- Responsabilidad Corporativa	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Suficiente	<input type="checkbox"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>
- Nuestro desempeño	Insuficiente	<input type="checkbox"/>	Suficiente	<input type="checkbox"/>	Muy buena	<input type="checkbox"/>

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

5. ¿Qué otros temas o aspectos considera se deberían agregar en las próximas ediciones de los reportes de Progreso?

6.- Otros comentarios y/o sugerencias _____

Nombres y apellidos _____

Domicilio _____ Provincia _____ País _____ Mail _____

7.- Integra alguno de estos públicos de interés: _____

- Accionistas - Colaboradores - Proveedor - Medios de comunicación

- Sociedad - Medio Ambiente - Estado - Otros

- Estado (especifique) _____

- Comunidad (especifique lugar) _____

Si desea colaborar con nosotros puede hacerlo enviando este cuestionario vía correo electrónico a: reporte.progreso@contugas.com.pe o remitírnoslo en forma física a la siguiente dirección:

contugas



Elaborado por: Departamento de Relaciones Externas de Contugas
Fuente de Información: Todas las áreas de la Organización

Contacto:
Departamento de Relaciones Externas
Contugas SAC

Av. Camino Real 390, Torre Real Of. 609 – San Isidro
Teléfono: (571) 3268000 Ext. 1549
reporte.progreso@contugas.com.pe

Agradecemos a todos los colaboradores de Contugas que participaron en la realización de este trabajo.



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact**.

We welcome feedback on its contents.