

**20
18**

Informe anual
de gestión





Contenido

Energía que impulsa el progreso

Mensaje del Gerente General

Parámetros del Informe

Acerca de nosotros

Gestión integral con enfoque sostenible

Nuestro compromiso es la sostenibilidad

Crecer en forma rentable y sostenible

Desempeño económico de los negocios
Desarrollo de nuevos negocios
Mejorar la gestión de la información financiera
Desempeño económico consolidado
Gestión legal y regulatorias

Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes

Fortalecer la atención y el servicio al cliente
Educación del mercado

Fortalecer relaciones con comunidades

Promoción del desarrollo local

Optimizar la productividad y orientar la organización hacia niveles de excelencia operacional

Integridad y continuidad del servicio
Eficiencia y eficacia en los procesos

Garantizar una operación segura

Seguridad de todos los procesos
Índice de accidentabilidad
Logros de la gestión HSE

Asegurar una operación ambientalmente responsable

Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa

Desarrollo integral
Fortalecimiento del clima organizacional
Gestión del conocimiento





Energía
que impulsa el progreso

Mensaje del Gerente General

Este informe de gestión tiene como objetivo socializar con ustedes los logros y resultados del año 2018 de la compañía haciéndole énfasis a las principales actividades realizadas.

Durante el 2018, se destaca el inicio de la fecha de suministro de gas natural para poder ser distribuida en la zona de concesión, haber instalado cerca 880 km de redes y haber conectado a más de 21.000 usuarios al cierre del año.

Adicionalmente, logramos empezar a entregarle a gas a 14 clientes industriales en nuestra zona de concesión.

Destacamos la presencia de la compañía en las agremiaciones, cámaras de comercios, y foros enfatizados en conocer las necesidades de nuestros clientes y revelar las cifras relevantes de nuestro sector.

Para el año 2019, continuaremos con nuestros esfuerzos de expansión en la masificación del gas natural ejecutando nuestro plan de inversiones y dando cumplimiento a los compromisos derivados de la concesión. Asimismo, continuaremos activamente trabajando con los entes gubernamentales para poder esclarecer las distorsiones que hoy afectan al mercado.

Alberto Polifroni Benedetti
Gerente General

Parámetros del informe

El presente Informe de Gestión o Memoria Anual (en adelante Informe de Gestión) ha sido elaborado en concordancia con las buenas prácticas de sostenibilidad.

La definición del contenido del informe se llevó a cabo aplicando los principios de contexto de sostenibilidad, inclusión de los grupos de interés, análisis de los asuntos materiales y su alineación con objetivos estratégicos, principalmente.

El informe rinde cuentas a nuestros grupos de interés en las dimensiones económica, social y ambiental conforme a resultados obtenidos en el período comprendido entre el primero de enero y el 31 de diciembre de 2018, con alcance total operaciones y procesos de la empresa. El informe cuenta con verificación externa mediante auditoría llevada a cabo por la firma KMPG Auditores S.L., lo cual responde a la necesidad de validar la confiabilidad de las fuentes que respaldan los datos y la información contenida en el presente reporte.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, consultas, sugerencias o comentarios, establecer contacto con Hugo José Marino Olivella, Gerente Administrativo y Financiero de la Compañía ubicada en Av. Las Orquídeas 585, piso 11, oficina 1102, distrito de San Isidro, Lima, Perú. Tel: (51) (1) 201-2030; correo electrónico: hugo.marino@quavii.pe

Propiedad intelectual, derechos de autor y protección de datos personales

Conforme a lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales - Ley N° 29733, su reglamento, aprobado por Decreto Supremo No. 003-2013-JUS, Ley sobre Derecho de Autor - Decreto Legislativo No. 822 y al Decreto Legislativo No. 1075, Disposiciones Complementarias a la Decisión 486 de la Comunidad Andina sobre Propiedad Industrial, la administración informa que Gases del Pacífico S.A.C. (en adelante, "Empresa"), cumple con las disposiciones legales relacionadas con protección de datos personales, derechos de autor y propiedad intelectual para los distintos servicios, productos y operaciones, lo cual es verificado por el Área Legal.

Igualmente garantiza que el software instalado, en uso o en poder de la Empresa, cuenta con las correspondientes licencias y que se han implementado controles para que los procesos de compra, desarrollo, instalación, adecuación y mantenimiento de software aseguren el cumplimiento de los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico. Así mismo, la Empresa declara el cumplimiento de la normativa legal vigente en el país, sobre la protección de datos personales y del registro de las bases de datos correspondiente. La Empresa divulgó conforme a las exigencias legales su política de protección de datos personales, mediante la cual estableció los parámetros y reglas aplicables a la gestión del tratamiento de datos de carácter personal de los usuarios, al tiempo que habilitó los canales para la atención del ejercicio del derecho de habeas data por parte de sus usuarios e implementó los procedimientos internos para su solución y control. El presente Informe de Gestión 2018, fue aprobado por el Directorio de Gases del Pacífico S.A.C., en sesión del día 13 de febrero del 2019, así como mediante la Junta General Obligatoria Anual del 28 de marzo del 2019.





01

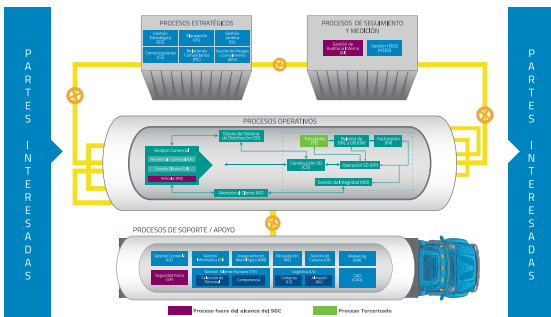
Acerca
de nosotros

Gases del Pacífico S.A.C. (en adelante, "GDP", "Quavii" o "La Compañía") es una empresa privada de servicio público que tiene como actividad principal la distribución y comercialización de gas natural por red de ductos, así como todas las actividades relacionadas con tal fin. La visión de GDP es ser reconocidos como una de las mejores empresas de servicios públicos del Perú, por nuestra cercanía con los clientes, la confiabilidad de nuestro servicio y el impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las regiones donde operamos.

La Compañía es subsidiaria de Promigas S.A. E.S.P. (en adelante, "Promigas"), domiciliada en Colombia, la cual posee el 75% de su capital. El resto del capital de 25% corresponde a Surtigas S.A. E.S.P. (en adelante, "Surtigas"), domiciliada también en Colombia.

Con fecha 25 de julio de 2013 se adjudicó la buena pro del proyecto "Masificación del Uso de Gas Natural a Nivel Nacional - Concesión Norte", al consorcio Promigas - Surtigas, comprendida por las regiones: Lambayeque, La Libertad, Ancash y Cajamarca. Con fecha 31 de octubre de 2013, se suscribe el Contrato de Concesión del Sistema de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos de la Concesión Norte, entre La Compañía y el Ministerio de Energía y Minas.

A continuación, el mapa de procesos de GDP:



Cambios significativos en la organización durante 2018

• Proyecto Enlace, el cual dio lugar a la creación de un centro de servicios compartidos, específicamente para los procesos de: Compras, Contabilidad, Tesorería, y TI, los cuales fueron tercerizados. Inició su funcionamiento a partir de febrero con el propósito de que las empresas distribuidoras del grupo se focalicen a las actividades propias del negocio.

• Optimización de la estructura organizacional, destacándose:

- El área de Facturación y Gestión de Cartera, que solía pertenecer a la Gerencia Comercial, ahora pertenece a la Gerencia Financiera y Administrativa.
- El área de Compras, que solía pertenecer a la Gerencia Comercial, ahora pertenece a la Gerencia Financiera y Administrativa.
- Creación del área de Riesgos y Cumplimiento, que depende directamente de Gerencia General



Nuestro compromiso con la masificación del gas natural en el norte, nos mantiene en una mejora continua.



02 **Gestión integral** con enfoque sostenible

El Modelo de Gestión Integral tiene como fin último, la creación de valor sostenible para nuestros grupos de interés, a partir de la apropiada interacción de la estrategia, los procesos, la estructura y la cultura organizacional.



Misión

Ofrecemos servicios de distribución y comercialización de gas natural en el norte del Perú, generando bienestar a nuestros grupos de interés, soportados en las capacidades de nuestro equipo humano y la seguridad de nuestras operaciones.



Visión

Ser reconocidos como una de las mejores empresas de servicios públicos del Perú, por nuestra cercanía con los clientes, la confiabilidad de nuestro servicio y el impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las regiones donde operamos.



Mega

En el año 2024 GDP será una corporación de negocios con ingresos equivalentes a US\$ 200 millones con más de 200 mil usuarios conectados.

Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos son establecidos según diferentes perspectivas y cada uno tiene definidas las iniciativas estratégicas correspondientes:

Perspectiva	Objetivos	Iniciativas estratégicas
Financiera	1. Crear valor económico sostenible, acorde a expectativas de accionistas	1.1. Optimizar la gestión de recursos (CAPEX, OPEX, Financiación) → 1.2. Cumplir con el plan de negocios de licitación → 1.3. Desarrollar nuevos negocios → 1.4. Controlar las variables T.D. y C.
Clientes Comunidad	2. Posicionar positivamente la empresa y el servicio de distribución de gas natural en los clientes y la comunidad	2.1. Desarrollar un modelo eficiente de gestión con el cliente → 2.2. Construir relaciones de largo plazo con los clientes → 2.3. Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida en las comunidades donde operamos
Procesos	3. Propender por la excelencia operacional 4. Contar con la infraestructura para iniciar el servicio de distribución	3.1. Planear, implementar y desarrollar los sistemas de gestión → 3.2. Garantizar la seguridad y continuidad en las operaciones → 3.3. Fortalecer la cadena cliente - proveedor interno → 3.4. Asegurar el cumplimiento normativo 4.1. Gestionar los permisos necesarios para construir y operar → 4.2. Construir y poner en servicio la infraestructura con el máximo, en ejemplar, costos y calidad esperada
Desarrollo y Aprendizaje	5. Contar con el talento humano idóneo para prestar el servicio 6. Implementar el sistema de gestión de cultura corporativa	5.1. Contar con adecuado proceso de selección → 5.2. Desarrollar competencias técnicas acorde a evolución de los negocios 6.1. Generar y consolidar un clima favorable en la organización → 6.2. Desarrollar nuestro modelo de cultura alineado al de PROMINGAS → 6.3. Crear y consolidar la estructura organizacional



03 **Nuestros compromisos** con la sostenibilidad

Crecer en forma rentable y sostenible

El presente compromiso es material en razón a las expectativas de nuestros accionistas respecto del retorno de su inversión con valor agregado y consecuentemente la necesidad de que mantengan su interés en la Compañía. Impacta la totalidad de procesos de la organización en razón a que es el generador de la dimensión económica necesaria para apalancar las inversiones y los recursos para asegurar la operación.



Entorno económico

En el año 2018 Perú tuvo una buena dinámica en su economía, superando en algunos meses las estimaciones proyectadas y consolidándose como una de las economías más sólidas de la región.

PRODUCTO BRUTO INTERNO (PBI)

La producción nacional peruana tiene como base la manufactura, el comercio y la minería e hidrocarburos, las últimas cifras oficiales al cierre de noviembre-2018 la producción nacional creció 3,84%, registrando 112 meses de crecimiento continuo y se estima que al cierre del año 2018 supere la barrera del 4%.

El PBI mantuvo un buen ritmo de crecimiento en los últimos meses del año 2018, este crecimiento es impulsado por los sectores vinculados a la demanda interna: manufactura, pesca, agricultura, telecomunicaciones y transporte.

Producto Bruto Interno (Var % Anual)

ESTRUCTURA	2017		2018	
	%	Nov.	Nov.	Ene-Nov
PBI Primario	22.4	-0.8	6.4	2.8
Agricultura	5.9	0.5	3.2	7.6
Pesca	0.4	-45.6	188.5	28.5
Minería e hidrocarburos	14.0	4.0	-2.5	-1.3
Manufactura primaria	2.8	47.8	40.9	10.4
PBI No Primario	77.6	2.6	5.0	4.1
Manufactura no primaria	9.6	-4.4	3.6	3.6
Construcción	5.8	5.5	13.5	5.7
Comercio	10.8	0.3	2.4	2.7
Electricidad y agua	1.6	1.8	6.5	3.6
Totales servicios	40.5	3.9	4.4	4.4
PBI Global	100.0	2.0	5.3	3.8

Fuente: Fondo Monetario Internacional

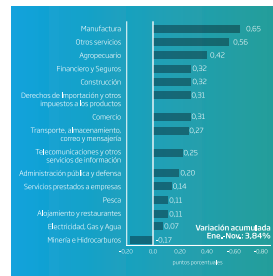
En noviembre 2018 el Índice de la Producción Manufacturera registró un incremento de 12,20% con respecto a noviembre 2017, determinado por la mayor actividad del subsector textil primario y del subsector textil no primario, la manufactura primaria se incrementó por mayor elaboración y conservación de pescado, crustáceos y moluscos, elaboración y conservación de carne y elaboración de azúcar.

El Índice de la Producción Pesquera en noviembre 2018 registró un aumento de 188,51% respecto a noviembre 2017, determinado por el mayor desembarque de especies de origen marítimo, específicamente de anchoveta para uso industrial. También se registraron aumentos de captura para consumo humano directo en estado congelado y enlatado.

El Índice de la Producción de Electricidad, Gas y Agua en noviembre 2018 registró un incremento de 6,54% respecto a noviembre 2017, debido a mayores niveles de generación de electricidad, de distribución de gas y producción de agua; La producción de electricidad por tipo de fuente registró aumento en energía hidráulica y energía de recursos renovables (eólica y solar); sin embargo, hubo disminución en energía térmica.

El Índice de la Producción Minera y de Hidrocarburos en noviembre 2018 registró una disminución de 2,52%, debido a la menor actividad minero-metálica en -3,73%, por bajos volúmenes obtenidos de zinc, hierro, oro, plata, molibdeno y plomo. En cambio, la actividad de hidrocarburos creció 4,81%, por mayores niveles de explotación de petróleo y líquidos de gas natural, en tanto que disminuyeron los de gas natural.

Contribución a la variación de la Producción Nacional, según actividad económica Enero - Noviembre 2018



Fuente: INEI

Puestos de trabajo formales (miles)

	Nov. 17	Nov. 18	Var. %
Total	3606	3745	3.8
Agropecuaria	324	417	28.8
Perú	21	21	-0.5
Minería	324	321	-0.8
Manufactura	513	517	0.8
Agropecuaria	77	80	3.6
Electricidad	12	11	-0.5
Construcción	404	403	-0.5
Comercio	547	554	1.3
Servicios	1698	1732	2.0

1. La suma de empleo por sectores no da el total por el número de trabajadores que no se puede definir por sector económico.
Fuente: SUNAT - Cuentas electrónicas

De acuerdo a la información registrada en las Planillas Electrónicas de la SUNAT, el número de puestos de trabajo formales en el sector privado aumentó 3.8 por ciento en noviembre con relación al mismo mes del año 2017. En el sector privado destacó el aumento en los sectores agropecuario (28.8 por ciento), servicios (2 por ciento), comercio (1.3 por ciento) y manufactura (0.8 por ciento). Dentro de esta última, sobresalió el aumento del empleo en la agroexportación (3.6 por ciento).

INFLACIÓN

La economía peruana cerró el año 2018 con una inflación del 2.48 %, tasa que se encuentra dentro del rango fijado de entre 1 % y 3 % fijado por el Banco Central de la Reserva del Perú (BCRP).

Lima la capital peruana, donde habitan cerca de diez millones de personas, que es la tercera de la población del país, tuvo una inflación en 2018 del 2.19 %, con un promedio mensual de 0.18 %, aunque en diciembre se elevó hasta 0.34 %.

El resultado anual se dio principalmente por el aumento de los precios de los alimentos y bebidas (1.95 %), ocio y enseñanza (3.63 %), transportes y comunicaciones (2.43 %) y alquiler de vivienda, combustible y electricidad (1.76 %).

POLÍTICA

A pesar de la crisis política en el año 2018, Perú mostró resultados positivos en la mayoría de los indicadores macroeconómicos, se resalta el crecimiento en la recaudación de los ingresos corrientes del gobierno general, los cuales representaron el 119.3% del PBI, su nivel más alto en los últimos tres años.

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) informó que los ingresos corrientes crecieron 13.0%, la mayor tasa desde el año 2011, este incremento se debió al aumento de la recaudación por Impuesto General a las Ventas (IGV), que creció 11.0% y por el Impuesto a la Renta (IR), que creció en 13.2%. En ambos casos se debió al crecimiento de la economía en el año 2018.

PROYECCIONES DE CRECIMIENTO

El Banco Mundial mantuvo su proyección de crecimiento económico del Perú en 3.8% para el 2019, en medio de estimaciones a la baja para la economía mundial, de acuerdo al último informe de Global Economic Prospects (Perspectivas económicas mundiales) de enero.

La entidad bajo sus pronósticos de crecimiento para la economía global para el año 2019 debido a las tensiones comerciales, la debilidad en la actividad manufacturera y las crecientes presiones financieras en los mercados emergentes.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) indica que el 2019 iniciará con un fuerte impulso económico siguiendo la tendencia de los últimos meses del año pasado, a pesar de la disminución de las proyecciones de crecimiento económico por parte del Banco Mundial y el FMI. Perú sigue como una de las economías más sólidas de la región.

Proyecciones de crecimiento para América Latina y el Caribe

	Est.		Proyections	
	2017	2018	2019	2020
Latin America and the Caribbean	1.9	1.1	2.0	2.5
Excluding Venezuela	1.9	1.7	2.3	2.7
South America	0.8	0.4	1.8	2.4
Excluding Venezuela	1.7	1.3	2.2	2.7
CARICOM	4.0	3.7	3.8	4.0
Caribbean	1.1	1.4	1.8	1.8
Tourism dependent	-1.3	1.5	1.6	5.5
Commodity exporters				
Latin America				
Argentina	2.0	-2.8	-1.7	2.7
Brazil	1.1	1.3	2.5	2.2
Chile	1.9	4.0	3.4	3.2
Colombia	1.8	2.0	3.3	3.6
Costa Rica	2.1	2.1	2.1	2.0
Peru	2.5	3.8	3.8	4.1

Fuente: Fondo Monetario Internacional

Desempeño económico de los negocios

A pesar de que nuestro proveedor de GNL estableció la Fecha de Inicio de Suministro (FIS) en abril y tuvo una parada de 21 días en el mes de agosto, Quavii se logró cumplir con la promesa de valor de abastecimiento sin interrupciones a 14 clientes industriales cerrando el 2018 con un promedio de 0.9 MMPCD y un total de 320 MMPC, equivalente a cerca de USD 4.3 millones facturados con una utilidad de USD 1.9 millones. Esa cantidad de gas natural ha ayudado a reducir en 4,650 toneladas de CO2 la huella de carbono de las industrias en el norte del Perú, que como una de las economías más sólidas de la región.



Desarrollo de nuevos negocios

Durante el año 2018, Quavii logró conseguir nuevos contratos completando así un total de 37 clientes con suministro firmados con la particularidad de incluir importantes sectores de la industria local que mantenían reservas al uso de gas natural en sus operaciones como es la industria pesquera – harinera y la minera. Tenemos clientes harineros relevantes en el mercado, que han ayudado a romper el paradigma del uso de gas natural en sectores estacionales como el pesquero y han abierto la puerta al ambicioso proyecto de almacenamiento para abastecer a toda esta industria.

De igual manera se firmó el contrato con la primera mina para suministro de GNL para generación in situ, siendo este un piloto importante de cara al sector y a importantes alianzas con los más importantes proveedores de maquinaria pesada.

Adicionalmente en el año 2018, se sentaron las bases, los procedimientos y los ajustes de sistemas en el Open Smartflex para iniciar la venta de gasodomésticos en el año 2019.

Mejorar la gestión de la información financiera

Como parte de la estrategia de mejoramiento de la gestión de la información financiera, en el año 2018 se implementó exitosamente lo siguiente:



Interfaz contable entre los sistemas Open Smartflex y SAP, que incluye los módulos de ingresos, costos, recaudo y reclasificación de cartera. Esta interfaz permite que casi en tiempo real, se refleje en la contabilidad de la Compañía (SAP) la información recogida por el sistema comercial (Open Smartflex).



Se generaron diversos desarrollos en Open Smartflex que ayudarán a facilitar el registro contable para los procesos de generación de facturas, financiación, entre otros. Más adelante se detallan estos desarrollos.

Desempeño económico consolidado

Estado de Resultados en Miles

En miles de dólares estadounidenses	2018	2017
Ingresos por construcción de concesión	22,679	18,206
Ingresos por prestación de servicios	16,592	8
Costos por construcción de concesión	(22,679)	(18,206)
Costos por prestación de servicios	(12,493)	(4)
Resultado bruto	4,099	4
Gastos de administración	(8,402)	(5,135)
Gastos de ventas	(1,681)	(1,159)
Otros ingresos (gastos), neto	39	20
Pérdida de operación	(5,945)	(6,270)
Gastos financieros	(2,676)	(1,201)
Ingresos financieros	185	19
Diferencia en cambio, neta	87	(58)
Pérdida antes de impuesto a las ganancias	(8,549)	(7,510)
Impuesto a las ganancias	4,162	2,583
Pérdida neta del ejercicio	(4,387)	(4,927)
Otros resultados integrales	-	-
Total resultados integrales	(4,387)	(4,927)

La utilidad bruta 2018 de la Compañía ascendió a USD 4,992 Miles, divididos en Distribución y Transporte (USD 4,248 Miles); y Servicios Asociados (USD 744 Miles).

A partir del año 2019 se implementará el método de amortización de intangibles de la concesión por unidades producidas, lo cual permitirá mejorar los resultados de los siguientes periodos.

Estado de Situación Financiera en Miles

En miles de dólares estadounidenses	2018	2017
ACTIVO		
Activo corriente		
Efectivo	1,752	11,880
Cuentas por cobrar comerciales	16,288	8
Inventarios	3,523	3,184
Otros activos	7,371	893
Total activo corriente	28,934	15,965
Activo no corriente		
Otros activos	9,947	9,634
Activos intangibles concesionarios	80,943	53,154
Mobiliario y equipo	576	421
Activos intangibles	3,142	2,690
Activo por impuesto diferido	10,017	5,855
Total activo no corriente	104,625	77,954
Total activo	133,559	93,919

En miles de dólares estadounidenses	2018	2017
PASIVO		
Pasivo corriente		
Obligaciones financieras	9,315	11,229
Cuentas por pagar	10,426	2,705
Tributos y remuneraciones por pagar	187	372
Total pasivo corriente	19,928	14,306
Pasivo no corriente		
Obligaciones financieras no corrientes	106,468	74,363
Total pasivo no corriente	106,548	74,363
Total pasivo	126,396	88,669
Patrimonio		
Capital	25,546	19,246
Resultados acumulados	(18,383)	(13,996)
Total patrimonio	7,163	5,250
Total pasivo y patrimonio	133,559	93,919

Gestión legal y regulatoria

Gases del Pacífico S.A.C. (en adelante GDP) quien es la Sociedad Concesionaria de la Concesión del Sistema de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos de la Concesión Norte, comprendida por las regiones de Lambayeque, La Libertad, Ancash y Cajamarca tiene el propósito de desarrollar sus actividades en el marco de las normas regulatorias y legales aplicables.

Durante 2018 no se registraron multas o sanciones por incumplimiento legal o regulatorio, tampoco tuvimos sentencias judiciales que nos ordene el pago de algún concepto demandando.

Durante 2018 se tuvo una intensa gestión regulatoria, destacándose la aclaración por parte del Ministerio de Energía y Minas y del Ministerio de Economía y Finanzas para que los usuarios residenciales comprendidos dentro del Primer Plan de Conexiones puedan acceder al FISE, ya que estarían cumpliendo con todos los requisitos que tanto el Rgto. de la Ley del FISE: Literal IV, numeral 10.5; así como lo establecido en el Contrato de Concesión, se estarían cumpliendo y permitirían que los usuarios ubicados dentro de nuestra área de concesión no se vean discriminados en el acceso a un combustible más seguro, económico y amigable con el medio ambiente como es el Gas Natural a través de ductos.

Por otro lado se ha coordinado de manera conjunta con la Dirección General de Hidrocarburos la promulgación de un Decreto Supremo que modifique el Reglamento de Comercialización de GNC y GNL DS 057-2008-EM, y en el cual regule la participación de los comercializadores de GNC y/o de GNL dentro de los ámbitos de concesión ya otorgados a Concesionarios de Distribución y que en la actualidad dichos Comercializadores se encuentran "discremando el mercado", ya que solo atienden a grandes comercios e industrias pero no suministran gas natural a los usuarios residenciales.

Con ello han logrado captar a la industria que es la base para que un Concesionario pueda abastecer a los usuarios residenciales; siendo que dicha actividad estaría amenazando la masificación a nivel nacional tanto para las concesiones ya existentes como las nuevas

concesiones, que no serán atractivas para ningún postor en tanto no haya claridad sobre la coexistencia de ambos.

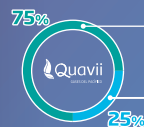
Asimismo, se ha venido trabajando en dicha norma en el aspecto técnico para que se incluya como un nuevo agente de comercialización: "agente habilitado de unidad móvil de GNL-GN", es decir para que la regulación reconozca a los microfueller que serán parte de nuestra operación; así como para que se modifique la definición de Estación de Carga con la finalidad que dicho microfueller pueda realizar cargas de GN a partir de las estaciones de distrito ubicadas en cada una de las localidades.

Finalmente se ha trabajado también la adecuación del Reglamento para la Instalación y Operación de Establecimientos de Venta al Público de Gas Natural Vehicular (GNV) DS N°006-2005-EM, con la finalidad de adecuar la norma de manera tal que reconozca en la definición a que el GNV puede ser a través del GNC y/o GNL.



Nuestros Accionistas

Gases del Pacífico S.A.C. tiene como accionistas a:



PROMIGAS S.A. E.S.P.

Propietaria de 59' 650,487 (Cincuenta y nueve millones seiscientos cincuenta mil cuatrocientos ochenta y siete) acciones, con un valor nominal de S/1.00 (un con 00/100 Sol) cada una, que representan 75% del capital social con Promigas.

SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P.

Propietaria de 19' 983,832 (Diecinueve millones ochocientos ochenta y tres mil ochocientos treinta y dos) acciones, con un valor nominal de S/1.00 (un con 00/100 Sol) cada una, que representan 25% del capital social.

La Junta General de Accionistas de Gases del Pacífico S.A.C. se reúne al menos una vez por año dentro del primer trimestre y está conformada por los representantes de sus dos accionistas. Cabe mencionar que, a diferencia del año anterior, este año los accionistas de Gases del Pacífico S.A.C. decidieron aumentar el capital social en S/79' 534,319.00, en Sesión de fecha 12 de febrero de 2018.

Gobierno Corporativo

El máximo órgano corporativo de Gases del Pacífico S.A.C. y responsable del gobierno corporativo es el Directorio, el cual se reúne al menos una vez al mes y está conformado por tres directores titulares y tres alternos, quienes son elegidos por la Junta General de Accionistas por periodo de tres años, opción a ser reelegidos indefinidamente. En la Junta General de Accionistas de fecha 17 de diciembre del 2018 se nombró a los actuales Directores de Gases del Pacífico S.A.C., quienes son:

Directores Titulares

1. Erick Flesch Santoro
2. Wilson Chinchilla Herrera
3. Bernardo Noreña Ocampo

Directores Alternos

1. Jorge Augusto Perez-Talman
2. Aquiles Mercado Gonzalez
3. Santiago Mejia Medina



Comité de auditoría

En la Sesión de Extraordinaria de Directorio N°10 del 29 de diciembre del 2015, se nombró a los miembros del Comité de Auditoría el cual sería integrado por:

Comité de Auditoría

1. Rodolfo Anaya Abello
2. Aquiles Mercado Gonzalez

Comité de compensación

En la Sesión de Directorio N°17 del 24 de agosto del 2017, se nombró a los miembros del Comité de Compensación el cual sería integrado por:

Comité de Auditoría

1. Rodolfo Anaya Abello
2. Aquiles Mercado Gonzalez

FUNCIONES

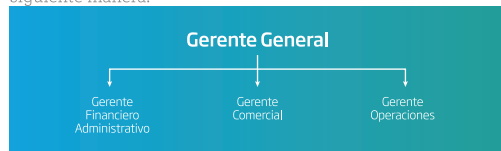
- Supervisar y evaluar el cumplimiento del plan anual de auditoría interna, que incluye los riesgos del negocio y los procesos de la Empresa.
- Supervisar y evaluar el Sistema de control interno de la Empresa a efectos de recomendar conceptos al Directorio.
- Cumplir con las demás funciones que le correspondan conforme a ley.

FUNCIONES

- Garantizar que Talento Humano en Gases Del Pacifico S.A.C., se enmarque en los lineamientos corporativos y prácticas modernas de desarrollo integral del ser humano.
- Mantener un sistema de compensación equitativo y competitivo que permita atraer y retener a las personas que requiere la organización para cumplir su misión y sus objetivos estratégicos corporativos.
- Cumplir con las demás funciones que le correspondan conforme a ley.

Nuestros Gerentes

En la Sesión de directorio de fecha 20 de agosto de 2018, se nombró al actual Gerente Financiero – Administrativo de Gases del Pacifico S.A.C., quedando las Gerencias conformadas de la siguiente manera:



Código de conducta

El Código de Conducta de Gases del Pacifico S.A.C. establece lineamientos que les permiten a todos sus colaboradores y terceros actuar ética y responsablemente, haciendo lo correcto de la manera correcta y tomando decisiones con máxima integridad dentro de las regulaciones aplicables y los valores corporativos.

El Código de Conducta es fundamental en la forma cómo nos relacionamos, hacemos negocios y refuerza las responsabilidades que todos compartimos en pos de la protección de la reputación de Gases del Pacifico S.A.C. Se puede acceder al Código de Conducta a través de la página web: www.reportesconfidencialesdistribuidoras.com

Nuestro Código de conducta se fundamenta en los principios y valores corporativo, las políticas, procedimientos, leyes y regulaciones, en el compromiso de sostenibilidad, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

El Código de conducta es de aplicación a los miembros del Directorio y de la Junta General de Accionistas, a todos los colaboradores de Gases del Pacifico S.A.C. y contratistas en el desarrollo de su trabajo, quienes deben cumplir completamente las regulaciones y secciones aplicables.

Con el ánimo de que nuestros colaboradores y grupos de interés conozcan el alcance de nuestro Código de Conducta, recurrimos a mecanismos como la realización de capacitaciones obligatorias presenciales o virtuales a través de los cuales enfatizamos nuestros valores y la entrega a cada trabajador de un ejemplar impreso.

Asimismo, Gases del Pacifico S.A.C. cuenta con una Oficial de Cumplimiento responsable de:

- Garantizar la investigación oportuna, confidencial, objetiva y sin represalias de las denuncias recibidas, relacionadas con eventos de fraude, conductas indebidas o ilegales, consultas y dilemas éticos.
- Determinar las acciones correctivas, preventivas o disciplinarias que deban implementarse como consecuencias de las investigaciones, siempre en cumplimiento de la normativa laboral aplicable.
- Responder las consultas y reportes recibidos, así como establecer los protocolos para tal efecto.

Gases del Pacífico S.A.C. se encuentra comprometida en la lucha contra la corrupción, manteniendo un enfoque de prevención y gestión de riesgos; evaluando tanto sus operaciones como las de sus proveedores y contratistas. Gases del Pacífico S.A.C. constantemente concientiza sobre el autocontrol, el sistema de control interno y la verificación en las listas restrictivas de empresas licitantes.

Todos los mecanismos y procedimientos implementados por Gases del Pacífico S.A.C. orientados a prevenir y mitigar el riesgo, así como asegurar que los recursos y servicios no sean utilizados para una finalidad diferente a la que se les haya asignado, evitando tajantemente aquellas relacionadas con el lavado de activos, financiación del terrorismo y cualquier otro delito. Dentro de estos mecanismos se incluyen las donaciones y patrocinios que realice Gases del Pacífico S.A.C.

Gases del Pacífico S.A.C. mantiene una política de cero tolerancias frente al fraude y corrupción, para ello en el año 2018, se logró capacitar virtualmente a todos sus colaboradores y contratistas, sobre el Código de conducta, conflicto de intereses, dilemas éticos, políticas antifraude y anticorrupción, entre otros, asimismo, garantizamos la privacidad y confidencialidad de los reportes o denuncias que realicen en nuestro canal ético.

Capacitación sobre el código de conducta



Gracias a esta gestión, en el 2018 Gases del Pacífico S.A.C. no recibió ninguna denuncia ni recibió casos relacionados con hechos de corrupción.

Fortalecer la propuesta de valor para nuestros clientes

El presente compromiso es material en razón a la necesidad de generar mayor valor para nuestros clientes a través de una propuesta de valor diferenciada, que permita afianzar nuestra posición en el mercado. Impacta los procesos asociados al desarrollo de soluciones, servicio al cliente y en general de relacionamiento con el cliente.

Con la totalidad de nuestros clientes, cumplimos nuestra propuesta de valor de entregar un suministro continuo limpio, económico y confiable. lo cual nos hace un referente en la zona como empresa seria y responsable en el manejo de sus operaciones.

Paralelo a la propuesta de valor del gas natural como combustible en las operaciones de nuestros clientes, hemos incluido temas de acompañamiento y asesoría en ingeniería y eficiencia energética para que el usuario final industrial conozca de los beneficios del uso de gas natural en sus operaciones.

En este sentido se le brindó a la empresa Danper en Trujillo una completa asesoría en eficiencia energética que arrojó resultados importantes de cara a la optimización e integración energética-productiva del proceso. Seguimos acompañando al cliente en la implementación de estas medidas.

Para el 2019 seguiremos apoyando a nuestros clientes generando valor y estamos trabajando en el desarrollo de la caracterización energética de la empresa Exalmar, ícono de la industria pesquera en Chimbote, para cuantificar los beneficios que han visto con el uso de gas natural en la segunda temporada de pesca vs petróleo residual en la primera temporada de pesca del año 2018.



Fortalecer la atención y el servicio al cliente

Continuamos el fortalecimiento de nuestras relaciones con los clientes, a través de nuestros 6 centros de atención al Cliente-CAC, ubicados en las diferentes ciudades de la Concesión, y del contrato con Versa. Se realizó en general en el 2018, un total de 24,300 atenciones a usuarios, alcanzando un promedio de 250 atenciones diarias en diciembre de 2018 en todos los canales. A la fecha, contamos con 2 agentes especializados en nuestra línea de atención al cliente en la que hemos logrado un indicador de atención efectiva de 84%.

Del total de atenciones 71% fueron resueltas inmediatamente, resaltando el hecho que un 7% fueron clientes que solicitaron el pago total del margen por promoción.



Proyectos para el año 2019

Para el año 2019, iniciaremos la venta de gasodomésticos a los clientes residenciales, mejoraremos la competitividad del gas natural en los establecimientos comerciales y reforzaremos nuestra propuesta de valor en el sector del gas natural vehicular.

En la parte industrial, nos enfocaremos en tres frentes de trabajo:

- **Afianzamiento del mercado de pesca:** A través de modificaciones para ampliar la capacidad de la infraestructura existente, continuar la captación de clientes del sector pesca en la región de Ancash. En este sentido, se realizará la debida diligencia técnica, operativa y comercial, para llevar a cabo un proyecto de almacenamiento de cara a suministrar a la totalidad de la industria.
- **Consolidación del sector agroindustrial:** Cambiando la matriz energética y/o incluyendo a nuestra cartera a empresas reconocidas en el sector agro y el sector industrial.
- **Desarrollo del Mercado de minas:** Buscaremos continuar presentando los beneficios potenciales del uso del gas natural a través de un proyecto piloto de minas, visitas técnicas a minas en el área de concesión, networking en cámara de comercio y eventos del sector, ponencias en congresos, charlas técnicas y académicas con el Colegio de Ingenieros.



Educación del mercado

En el 2018 se realizaron importantes avances en materia de educación al consumidor final tanto residencial, comercial, vehicular e industrial.

- A través de charlas con las comunidades, clientes y líderes de opinión, donde instalamos gas natural, mediante reuniones con las amas de casa o clientes potenciales, visitas puerta a puerta y estrategias adicionales como el perifoneo, radio y televisión.
- Charla de Eficiencia energética en Minería en el marco de la Semana de la Ingeniería Minera y de Materiales del Colegio de Ingenieros del Perú - Capítulo La Libertad.
- Charla de Eficiencia Energética en el Sector Pesquero en el marco de la feria Internacional Chimbote Pesca
- Cátedra Magistral de Gas Natural y Eficiencia Energética a estudiantes de Ingenierías Industrial, Ambiental, Mecánica y Química de la Universidad Privada del Norte.
- Visita Técnica a la Estación de Regasificación de Trujillo con estudiantes de Ingenierías Industrial, Ambiental, Mecánica y Química de la Universidad Privada del Norte.
- Charla de Seguridad con el Uso de Gas Natural en el marco del evento de seguridad en el uso de combustibles en comercios organizado por Osinergmin.

Para el año 2019 continuaremos con la educación, socializando en diferentes escenarios académicos e industriales los beneficios económicos, ambientales y operacionales del uso del gas natural en las diferentes industrias.



Fortalecer relaciones con comunidades

El presente compromiso es material en razón al carácter de servicio público, que deriva una importante interacción con comunidades, en función de la generación de soluciones y la satisfacción de sus necesidades principalmente. Lo anterior en el marco de la complejidad de los problemas sociales del departamento del Cauca, Impacta principalmente los procesos operativos los cuales incluyen la gestión social y el servicio al cliente.

La gestión de relaciones comunitarias de Quavii se fundamenta en el relacionamiento y generación de confianza con nuestros grupos de interés durante el desarrollo de las actividades de construcción de redes y distribución de gas natural, estableciendo mecanismos de diálogo que tienen por finalidad brindar información oportuna, clara, precisa y didáctica a la población dentro del área de influencia del proyecto.

Para ellos hemos implementado las siguientes iniciativas que permitirán contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población usuaria y no usuaria del servicio de gas natural.

Promoción del desarrollo local

Generación de una cultura de uso seguro del gas natural

Durante el primer año de operación, Quavii ha implementado el Programa de Educación a la Población que tiene por finalidad brindar información a todas las partes interesadas respecto a los beneficios y características del gas natural, el manejo seguro del sistema de distribución, las prácticas de prevención y los comportamientos a seguir en casos de emergencias relacionadas a dicho sistema. Las acciones propuestas dentro de este Programa están enfocadas a fortalecer la comunicación y el relacionamiento con todas las partes interesadas ubicadas dentro de la concesión, en la región norte del país: Chimbote, Trujillo, Pacasmayo, Chimbote, Lambayeque, Cajamarca y Huaraz.

Así mismo, como parte de este programa hemos realizado la difusión del Programa de Prevención de Daños y Atenciones de Emergencias y hemos realizado simulacros para la atención de emergencias en redes de gas natural, dirigidos especialmente a bomberos voluntarios, efectivos de la Policía Nacional del Perú, efectivos de Seguridad Ciudadana y miembros de Defensa Civil de cada una de las localidades en donde intervenimos.

De la misma manera, propiciamos reuniones con líderes vecinales y población en general para difundir los beneficios del uso de gas natural, así como aspectos técnicos y de seguridad del servicio.

Programa de educación a la población 2018

GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS CONCESIÓN NORTE	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
Público afectado	1.015
Oficiales de Emergencia (Bomberos, Policía, Serenazgo, Defensa Civil)	608
Funcionarios Públicos	332
Excavadores (trabajadores de empresas de servicios públicos)	309
Total	2.264

Programa de educación a la población 2018

CIUDAD DE LA CONCESIÓN	VISITAS TÉCNICAS - ESTACIÓN DE REGASIFICACIÓN CON PARTICIPACIÓN DE OFICIALES DE EMERGENCIA, EXCAVADORES Y OSMERICHIN	SIMULACRO CON PARTICIPACIÓN DE OFICIALES DE EMERGENCIAS Y POBLACIÓN	REUNIONES INFORMATIVAS DIRIGIDAS A GRUPOS DE INTERÉS
Trujillo	1	1	25
Chimbote	-	1	23
Chiclayo - Lambayeque	-	-	27
Cajamarca	1	1	23
Huaraz	1	1	11
Pacasmayo	0	0	5
Total	3	5	114

Nota: Pacasmayo no tenía trabajos iniciados en las fechas programadas para ejecución de simulacros

Programa de atenciones a la población

En el marco de consolidar y mantener una permanente relación con nuestros grupos de interés hemos implementado el Programa de Atenciones a la Población a fin de administrar y responder apropiadamente a las inquietudes y/o reclamos hechos por la población ubicada dentro del área de influencia del Proyecto durante sus diferentes fases (es decir, construcción y operación).

El análisis de la información recibida nos ayudará a mejorar el desempeño social del proyecto ya que el número y la naturaleza de las inquietudes y quejas recibidas es un indicador de la manera en que el Proyecto se lleva a cabo y el comportamiento de nuestros operadores constructivos.

En el 2018 se tuvieron 627 atenciones de los cuales 463 fueron clasificadas como quejas. Considerando que nos encontramos en el primer año de operación y teniendo en cuenta que la mayoría de las quejas corresponden a reclamos más reiterativos es el asociado a la "afectación de otro servicio público".

Por otro lado, 93 atenciones estuvieron relacionadas al tema ambiental, con especial énfasis en la "falta de limpieza y/o desmonte provocado por las construcciones".

Consolidado de Atenciones Relaciones Comunitarias - 2018

TIPOS DE ATENCIÓN	ATENCIÓN	CANTIDAD
P	Atención y coordinación de RC con los grupos de interés	85
Q	Atención por llamadas de Emergencia	4
Q	Afectación a la propiedad privada	89
Q	Afectación a otras redes de servicios públicos	147
Q	Afectación a red de Gas Natural	2
Q	Accidente en obra	6
P	Amenazas, extorsión, estafas y/o robos en la obra	19
Q	Cierre de accesos / Vías	20
Q	Falta de señalización y riesgos de las construcciones	2
Q/A	Falta de limpieza y/o desmonte provocado por las construcciones	76
Q	Falta de limpieza en reposición de pavimento de concreto, adoquín, etc. / Salidas de grutas	34
P	Solicitud de información del servicio	42
P	Solicitud de ampliación de cobertura del servicio	4
P	Solicitud de mano de obra local de población	9
P	Solicitud de mano de obra local de Sindicato	5
Q/A	Inconformidad ambiental (ruido/poquero)	17
Q	Incumplimiento de pagos a trabajadores	9
Q	Inconformidad por la instalación interna	16
Q	Oposición al proyecto	9
Q	Trabajos incursivos de red externa y/o de red interna	2
P	Trabajos de otras obras cercanas a ductos de gas natural	2
Q	Demora en instalación del servicio de gas natural	5
P	Otros motivos de atención	35
Total atenciones preventivas		164
Total atenciones de quejas		463
Total general		627

P = preventivo
Q = queja
A = ambiental



Contribución a la educación

Quavii como parte de su responsabilidad social con las poblaciones del área de influencia directa de la concesión y en cumplimiento de compromiso de fortalecer sus capacidades como una forma de contribuir al desarrollo económico y a la mejora de su calidad de vida, ha implementado el programa de Capacitación de Técnicos de Instaladores de Gas Natural Categoría IG1.

Los participantes de este programa son provenientes de las ciudades de nuestra concesión quienes reciben formación técnica y oportunidad para desempeñar labores en nuestras empresas contratistas.



PROGRAMA DE FORMACIÓN DE TÉCNICOS IG1

Con fecha 08 de enero 2018, Quavii suscribió un convenio con la prestigiosa entidad de formación educativa TECSUP para formar a 217 jóvenes procedentes de nuestra zona de concesión para recibir capacitación técnica y práctica para la formación de Técnicos IG-1 y su certificación correspondiente, de modo tal que estos técnicos puedan ser inscritos como Instaladores de Gas Natural en el registro de OSINERGMIN, de conformidad con las Resoluciones Nos. 030-2016-05/CD y 067-2016-05/CD

Durante el 2018, TECSUP ha formado a 90 jóvenes, quedando 127 vacantes disponibles para el 2019.

De manera paralela, Quavii suscribió un contrato con el centro de formación IPC - Investigación, Proyectos y Capacitación para formar a 120 jóvenes procedentes de nuestra zona de concesión para recibir capacitación teórica y práctica para la formación de Técnicos IG-1 y su certificación correspondiente, de modo tal que estos técnicos puedan ser inscritos como Instaladores de Gas Natural en el registro de OSINERGMIN, de conformidad con las Resoluciones Nos. 030-2016-05/CD y 067-2016-05/CD

Durante el 2018, IPC ha formado a 90 jóvenes, quedando 30 vacantes disponibles para el 2019.

Capacitación técnicos instaladores gas natural - IG1

INST. EDUCATIVA	CIUDADES	VACANTES	EJECUTADO	POR EJECUTAR
TECSUP	Cajamarca		30	0
	Chidayo		30	30
	Huancayo	217	30	0
	Trujillo		60	
IPC	Chimbote		37	
	Trujillo	120	60	0
	Chimbote		30	30
Total		337	180	157

Inversión en Educación a pobladores del área de influencia de la concesión Norte:

INST. EDUCATIVA	MONTO EJECUTADO 2018	MONTO CANCELADO AL 2018 SEGÚN CONTRATO	SALDO	TOTAL CONTRATO
IPC	S/ 184,000.00	S/ 184,000.00	S/ 63,475.00	S/ 247,500.00
TECSUP	S/ 340,000.00	S/ 238,000.00	S/ 102,000.00	S/ 340,000.00
Total		S/ 422,000.00		

Programa de mano de obra local

En cumplimiento de lo establecido en la Declaración de Impacto Ambiental aprobada en cada una de nuestras ciudades de concesión en donde indicamos que la ejecución de este proyecto significará una fuente temporal de mano de obra local, hemos implementado el Programa de Mano de Obra Local. Esta iniciativa busca impulsar el desarrollo de las poblaciones ubicadas dentro de la zona de concesión a través de la contratación temporal de mano de obra local no calificada y calificada, de acuerdo a los requerimientos de nuestros operadores constructivos y necesidades de trabajo.

Consolidado empleo indirecto local contratistas Diciembre 2018

CONTRATISTAS	CANTIDAD DE TRABAJADORES EN PLANTA (MANO DE OBRA CALIFICADA Y NO CALIFICADA)	MANO DE OBRA CALIFICADA	MANO DE OBRA NO CALIFICADA	COMENTARIOS
Construredes	978	430	548	Incluye los frentes de trabajo en Trujillo, Chimbote y Huancayo
Nagasco	476	200	276	Incluye los frentes de trabajo en Trujillo y Chidayo
Consorcio S&E Ancón	809	334	475	Incluye los frentes de trabajo en Chidayo, Cajamarca, y Pacasmayo
G&A Construcciones	152	119	33	Incluye los frentes de trabajo en Cajamarca
PA Perú	69	52	17	Incluye los frentes de trabajo en Trujillo y Chimbote
C&Q	28	18	10	Incluye los frentes de trabajo en Trujillo
Total	2,512	1,153	1,359	
%	100%	45,9%	54,1%	

Optimizar la productividad y orientar la organización hacia niveles de excelencia operacional

El presente compromiso es material en razón a la necesidad de proteger y optimizar los recursos de accionistas, como también responder a requerimientos de clientes con altos niveles de calidad y competitividad, en sintonía con normas técnicas y referentes internacionales. Impacta la totalidad de procesos de la organización en razón a que se direcciona por medio de estándares y normas técnicas aplicables según pertinencia.



Gases del Pacífico en relación al compromiso realizado con el Estado Peruano en el cual se solicita brindar un servicio de acuerdo a los estándares reconocidos en las leyes aplicables y el contrato de manera tal que se garantice la calidad, eficiencia y continuidad del servicio.

En relación a lo expuesto anteriormente, Gases del Pacífico (QUAVII) realiza la adquisición de los equipos mayores y equipos que formarán parte de los procesos y sub procesos dentro de las Estaciones de Distrito así como la adquisición de las 24 unidades móviles de almacenamiento las cuales darán inicio al transporte virtual del gas natural en su fase líquida (LGN), la cual se encuentra a una temperatura de -162°C , esto con la finalidad de garantizar el abastecimiento y continuidad del servicio en las 7 Estaciones de Distrito de nuestra concesión.

Para realizar la gestión de los compromisos pactados Gases del Pacífico implementa un Centro de Control Principal CPC, el cual estará encargado de garantizar el cumplimiento del compromiso ya expuesto y el cumplimiento de las normativas y estándares nacionales e internacionales según se requiera, así mismo el CPC estará en funcionamiento durante los 365 días del año durante las 24 h del día.

Con el objetivo de proteger y optimizar nuestro servicio para nuestros clientes Industriales el Centro de Control Principal CPC con apoyo del personal de Mantenimiento ejecutaron proyectos de mejora en el servicio a nuestros usuarios, siendo el más significativo la implementación de una red de clientes Industriales con el uso de la tecnología GPRS la cual permita al CPC monitorear los parámetros operativos de nuestros clientes industriales, asegurando de esta manera la disponibilidad del servicio en cada uno de ellos.

Nuestro compromiso con nuestros clientes residenciales es garantizar la calidad del servicio con el uso de herramientas de gestión entre las cuales se encuentran el monitoreo y atención de las emergencias las cuales se realizan en cumplimiento a la normativa nacional.

Gases del Pacífico seguirá velando su compromiso con el estado y con nuestros clientes residenciales, comerciales e industriales bajo el cumplimiento de los estándares de calidad más altos tanto nacionales como internacionales.

Integridad y continuidad del servicio

Mediante la implementación de un correcto plan de gestión de riesgos y mejoras durante el año en operación se logró minimizar significativamente las acciones que podrían afectar o comprometer la integridad de nuestro sistema de distribución y por ende la continuidad de nuestro servicio.

TRIMESTRE OPERATIVO	MES	CIUDAD DEL EVENTO	FECHA DE INTERRUPCIÓN	CIUDAD DEL EVENTO	DURACIÓN DEL EVENTO
1T	Enero	-	-	-	-
	Febrero	-	-	-	-
	Marzo	-	-	-	-
2T	Abril	1	14/04/2018	Trujillo	0:18
	Mayo	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
	Junio	-	-	-	-
3T	Julio	2	19/09/2018 19/09/2018	Cajamarca Arequipa	0:24 0:42
	Agosto	-	-	-	-
	Septiembre	-	-	-	-
	Octubre	-	-	-	-
4T	Noviembre	1	26/11/2018	Trujillo	0:37
	Diciembre	1	17/12/2018	Cajamarca	0:18
Total de Tiempo de Interrupción					2:19:00

DISTRIBUCIÓN DE GAS - CONCESIÓN NORTE

Gracias a la correcta implementación y gestión efectiva de los riesgos y la acción inmediata de nuestro personal el tiempo de interrupción durante el año 2018 fue de 2 horas 19 minutos.

Programa de mejora de la calidad del suministro de gas natural

- Interacción directa con las empresas que prestan servicios.
- Patrullajes continuos en las redes de distribución habilitadas.
- Acompañamiento en actividades de que consideren de alto riesgo para la integridad de nuestro sistema de distribución.
- Distribución del Plan de Prevención de Daños PPD.
- Capacitaciones y charlas informativas a instituciones como Policía Nacional, Seguridad Ciudadana, Bomberos, empresas de servicios, población en general



Eficiencia y eficacia en los procesos

CAPACITACIÓN DE PERSONAL DE OPERACIONES EN EL MANEJO DE LAS ESTACIONES DE DISTRITO

Se desarrollaron las actividades de capacitación y evaluación individual del personal Operativo, en función al plan de capacitación de personal, con el cual Gases del Pacífico certifica al personal Operativo técnicos e Ingenieros en el manejo y operación de las Estaciones de Distrito, así como la operación de los procesos y subprocesos que están dentro de la misma.



CAPACITACIÓN DE PERSONAL DE OPERACIONES EN EL MANEJO DE CISTERNAS

Se desarrollaron las actividades de capacitación y evaluación individual del personal Operativo, en función al plan de capacitación de personal, con el cual Gases del Pacífico certifica al personal Operativo técnicos e Ingenieros en el manejo y operación de las unidades móviles.



HABILITACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL OPERATIVO EN EL MANEJO DEL SISTEMA DE ODORIZACIÓN

Se desarrollaron las actividades de capacitación y evaluación individual del personal Operativo, en función al plan de capacitación de personal, con el cual Gases del Pacífico certifica al personal Operativo técnicos e Ingenieros en el manejo y operación del sistema de Odorización de gas.



CAPACITACIÓN DE PERSONAL DE OPERACIONES EN EL MANEJO DEL SISTEMA OPEN SMARTFLEX / TOA

Se desarrollaron las actividades de capacitación del personal para las atenciones de emergencias.



PROYECTO DE TELEMETRÍA CLIENTES INDUSTRIALES

Se desarrolla la implementación de una red la cual permite supervisar los parámetros operativos de nuestros clientes industriales, garantizando la calidad del servicio.



PROGRAMA DE GESTIÓN BASADO EN LA DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

Para 2019 se implementará la herramienta del SAP denominada Solución AEM (Sistema de Gestión de Activos) cuyo principal objetivo es el control de costos de mantenimiento de los activos del Sistema de Distribución (Redes de gas natural, Estaciones de Distrito y Cisternas Criogénicas). Permitirá también un ágil análisis de causa raíz de las fallas, el control de la disponibilidad mediante indicadores como el MTBF (Tiempo Medio entre Fallas) y MTTR (tiempo Medio para Reparar) y asegurar el 99% de Disponibilidad del Sistema de Distribución - requisito del contrato de Concesión, gestión de almacenes (repuestos, equipos y herramientas) así como optimizar las horas hombres efectivas en las tareas de mantenimiento mediante la gestión con formatos generados por la herramienta.



FACTURACIÓN Y CARTERA

Durante el 2018 se implementaron las siguientes mejoras desde el punto de vista de TI, que permitirán mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de Facturación y Cartera:

- Implementación del Proceso de Facturación en OSF, resguardando la integridad y exactitud de los ingresos generados en el sistema y brindar soporte de manera transversal con información de calidad según lo requiera el negocio, cumpliendo con la Normativa Regulada.
- Elaboración y registro del calendario de facturación con fechas estratégicas para optimizar el recaudo.
- Implementación de proceso de pago a proveedores a través de la liquidación de actas para gestionar las actividades por servicios prestados por Contratistas, asegurando la trazabilidad de los pagos mediante el proceso de revisión de órdenes de trabajo en conjunto con Enlace (a nivel de SAP y OSF).
- Soporte OSF para la atención de los SQR's asignados al proceso de facturación, cumpliendo los ANS asignados al proceso.
- Soporte TOA para la toma de lectura en las 7 sedes de la consulta durante la operación, Reimplementación para ruta óptima.
- Facturación masiva por los conceptos del Margen de Promoción (Acometida y Derecho de Conexión), optimizando el uso de recursos, mejorando los tiempos de emisión de los comprobantes de pago, causación y la reparto de estos, generando financiamientos oportunos y transfiriendo información confiable al Portal de FE.
- Facturación en SAP para Financiamientos de Grandes Clientes.
- Se realizaron estas transacciones en SAP aplicado a clientes Industriales y estaciones GNV, permitiendo así generar el cronograma de cuotas correctas y el recupero oportuno en la moneda de origen en el cual se realizó el proceso de financiamiento.
- Implementación del Cierre Comercial en OSF, liderado por el área de Facturación y Cartera en conjunto con Enlace, inicio en agosto 2018. La información de la cartera (total y por edades) se consolida hasta una fecha de cierre determinada por el negocio cada mes y es reportada a las áreas correspondientes.
- Se está realizando mejoras en el proceso.
- Configuración en OSF para puesta en operación de las estrategias de Gestión de Cartera para garantizar la oportuna recuperación de la cartera para evitar el deterioro de esta y mantener los índices de morosidad de acuerdo con los lineamientos del negocio y situación actual del mercado.
- Configuración en OSF para puesta en operación del proceso de Corte y Reconexión, garantizando el cumplimiento de la regulación. Existen documentos formales que soportan estos procesos respetando la normativa vigente y lineamientos del negocio, donde se describe lo configurado en el sistema OSF.



GESTIÓN COMERCIAL

Desde el punto de vista comercial, en el 2018, se revisaron todos los procedimientos de las diferentes áreas, en especial los relacionados con la venta del servicio a clientes residenciales para reducir los tiempos de ingreso, asignación y legalización de los mismos, logrando reducirlos cerca de un 40%.

Garantizar una operación segura

El presente compromiso es material en razón a la necesidad de garantizar a colaboradores, proveedores y la comunidad en general, comportamientos y procesos seguros, de tal forma que no genere daño a la salud o integridad de las personas. Impacta la totalidad de procesos de la organización en razón a que la seguridad debe estar presente en todas las operaciones, todos los días, en todos los lugares.

ENFOQUE DE GESTIÓN

Gases del Pacífico S.A.C., en razón a la necesidad de garantizar comportamientos y procesos seguros a empresas contratistas, subcontratistas, trabajadores independientes, empresas de servicios y visitantes, a fin de evitar riesgos laborales, cumple con las exigencias de la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente. Además, cuenta con una Política de Seguridad y Salud Ocupacional, la cual forma parte del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad, la cual nos permitirá alinear todos los esfuerzos y actividades a fin de reducir los riesgos en el trabajo, protegiendo de esta manera a nuestro mejor capital: los trabajadores.



Seguridad de todos los procesos

La empresa cuenta con un Sistema Integrado de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad el cual promueve la generación de una cultura de prevención de riesgos laborales y mitigación de aspectos ambientales lo cual impacta en totalidad de los procesos de la organización.

Para ello contamos con Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, Política Integrada de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, procedimientos y formatos que permiten mantener un control interno, sistemático e integral a través de responsables quienes están a disposición de las empresas contratistas.

En cumplimiento de la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, el total de los trabajadores de la empresa están representados en un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y Brigadas ante Emergencias conformados de la siguiente manera:

COMITÉ/ BRIGADA	NÚMERO DE EMPLEADOS QUE LO COMPONENTE	OBJETIVO O PROPÓSITO
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo,	12 miembros, seis titulares y seis suplentes quienes fueron elegidos en votación efectuada por todos los trabajadores,	El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo busca promover la salud y seguridad en el trabajo, así como asesorar y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y la normativa nacional.
Brigada ante Emergencias	Brigada ante Emergencias	Tiene como objetivo establecer y llevar a cabo las medidas de atención de alguna emergencia dentro de cualquier establecimiento de Gases del Pacífico

Así mismo contamos con Mapas de Riesgo que permiten identificar y localizar los riesgos y las acciones de protección de los trabajadores en la empresa, Planes de Contingencia y Estudio de Riesgos

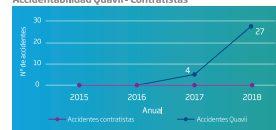


Índice de accidentabilidad

Se cuenta con indicadores de accidentabilidad para el personal de Gases del Pacífico S.A.C., así como de las contratistas con quien trabajamos.

Tal como se evidencia en el gráfico, para personal de Gases del Pacífico no hubo accidentes durante los cuatro últimos años. Para el caso de las empresas contratistas, el año 2017 se trabajó con dos empresas contratistas responsables del tendido de redes de distribución por lo que la tasa de accidentabilidad es menor en comparación a la del año 2018 en donde trabajamos con 06 contratistas.

Accidentabilidad Quavii - Contratistas



ACCIDENTABILIDAD POR CONTRATISTAS

El número de accidentes por contratistas está en función al tiempo que lleva trabajando para Gases del Pacífico y al número de personal que trabaja con ellos.

Accidentabilidad por Contratista - 2018



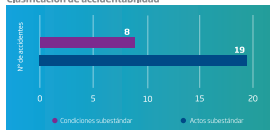
CLASIFICACIÓN DE ACCIDENTABILIDAD

Según lo establecido en el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, define como:

- **Acto Subestándar:** Es toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un accidente.
- **Condición Subestándar:** Es toda condición en el entorno del trabajo que puede causar un accidente.

De los 27 accidentes ocurridos durante el 2018, 19 fueron por actos subestándar y 8 fueron por condiciones subestándar.

Clasificación de accidentabilidad

**Logros de la gestión HSE**

- Obtención de certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones - ITSE, para la ED Huaraz, ED Pacasmayo y ED Cajamarca lo cual permitirá la obtención de la licencia de funcionamiento de estos establecimientos.
- Aprobación del Informe Técnico Sustentatorio - ITS de Redes de Distribución Trujillo permitiendo así ampliarla cobertura de atención de redes de distribución.
- 0 accidentes para el personal de Quavii.
- Realización de Auditoría externa en SST, en cumplimiento a lo establecido en la Ley N°29783.
- Elección e Implementación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y conformación de Brigadas ante Emergencia.
- Realización de 23 capacitaciones y 03 talleres al personal Quavii en temas de SST.
- Realización de 05 capacitaciones al personal contratista en temas de SST.
- Relanzamiento del Programa "Tanta Willy", charlas semanales dirigidas a trabajadores enfocadas a temas de SST.

**Asegurar una operación ambientalmente responsable**

El presente compromiso es material no solo para CEO sino para la humanidad en general, dadas la tendencia de agotamiento de recursos y el impacto del cambio climático, por lo cual la compañía no solo tiene el deber de generar una operación ambientalmente responsable, sino fomentar dicha responsabilidad entre la totalidad de sus grupos de interés. Impacta la totalidad de procesos de la organización en razón a que todos los procesos consumen recursos y a la vez impactan el medio ambiente.

Para responder en forma integral a los asuntos descritos venimos ejecutando el plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad, Salud Ocupaciones y Medio Ambiente alineado a ISO 14001 y a la normativa nacional aplicable, mediante las siguientes estrategias:

- Identificación, valoración y control los impactos ambientales generados en nuestra operación
- Acompañamiento y fortalecimiento de la Gestión Ambiental de nuestras firmas contratistas
- Gestión integral los residuos sólidos generados en todos nuestros procesos.

A fin de promover, prevenir y minimizar los impactos ambientales de las operaciones de la compañía, se presenta a continuación los indicadores de gestión y residuos

CONSUMO DE ENERGÍA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

CONSUMO DE ENERGÍA 2018

ÁREAS	TOTAL DE CONSUMO
Sedes Administrativas y Estaciones	133.688,445 Kw/mes

MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

La empresa y sus contratistas realizan el manejo de residuos sólidos de acuerdo a la Ley N° 27314, y la NTP 900.058.2005 - Gestión Ambiental. Gestión de Residuos. Código de Colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos. Gases del Pacífico y sus contratistas son los responsables de capacitar al personal en segregación de residuos en la fuente, manejo de residuos sólidos y uso del código de colores para identificar el contenedor a usar por tipo de residuo sólido a disponer.

Como parte del manejo de residuos sólidos peligrosos, el proveedor RICOH responsable de abastecer los toners para las impresoras realiza el recojo de los insumos utilizados. Dichos residuos son manejados por una empresa prestadora de servicios de residuos sólidos debidamente inscrita ante la autoridad competente (DIGESA) quien se encargará de realizar la disposición final en un relleno de seguridad autorizado.

En cuanto al manejo de residuos sólidos reaprovechables, se cuenta con el servicio de la Empresa operadora de Residuos Sólidos Comunidad Traperos de Emaús - que se encuentra inscrita debidamente ante DIGESA, quien realiza el retiro de residuos tales como cartón y plástico, que son los que más se generan en nuestras estaciones. Este servicio no implica costo para la empresa dado que el fin de esta institución es reciclar estos subproductos y obtener nueva materia prima, fomentando y contribuyendo en la conservación ambiental, así como a la sostenibilidad.

Fortalecer el desarrollo integral de nuestros colaboradores y la cultura corporativa

El presente compromiso es material en razón a las necesidades y expectativas de nuestros colaboradores respecto de su salud, seguridad, bienestar y desarrollo. Impacta la totalidad de procesos de la organización en razón a la incidencia de la motivación y compromiso de nuestros colaboradores en el desempeño de tales procesos.

El presente compromiso se gestiona mediante las siguientes iniciativas o asuntos materiales, cada uno de los cuales cuenta con indicadores, metas, acciones y proyectos específicos que se detallan en el tablero estratégico de la compañía 2018.

- Desarrollo integral
- Fortalecimiento del clima organizacional
- Gestión del conocimiento

2018	
Número total de empleados	103
2018	
Número total de empleados con contrato a término indefinido	39
Número total de empleados con contrato temporal	64
Número de hombres	67
Número de mujeres	36



Desarrollo integral

INVERSIÓN EN SALUD INTEGRAL Y EDUCACIÓN DE EMPLEADOS

CONCEPTO	INVERSIÓN 2018	BENEFICIADOS
Inversión en salud	\$ 16.145	103
Póliza de salud	\$ 129.250	103
Otras inversiones en capacitación	\$ 17.377,13	103



La Compañía tiene establecido el proceso de evaluación de competencias para el 100% de los colaboradores en todos los cargos, sólo se eximen de la misma, los colaboradores que al momento de la evaluación tienen una permanencia inferior a 6 meses en el cargo actual. En el 2018 no se realizó dicha evaluación, ya que se desarrollará en el 2019 un Programa de Liderazgo, que tiene como finalidad formar habilidades integrales en los líderes de la organización y con ello se posibilite la realización de un proceso de evaluación más coherente y objetivo. A final del año 2019 se realizará la evaluación del personal.

En total tuvimos 103 colaboradores que participaron de las acciones de formación para el año 2018. Se contó con un total de 2.194 horas de formación a nivel nacional, lo que representa un ratio de 21,3 horas per cápita por cada colaborador.

Horas de formación

NIVEL	2018	
	HOMBRES	MUJERES
Directivo	32	4
No directivo	1.832	326
TOTAL	1.864	330



Rotación del personal

	PERSONAS QUE DEJARON SU EMPLEO EN 2018, SEGÚN RANGOS DE EDAD Y GÉNERO		NUEVAS CONTRATACIONES EN 2018, SEGÚN RANGOS DE EDAD Y GÉNERO	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
De 18 a 30	2	4	26	5
De 31 a 40	5	7	13	7
De 41 a 50	3	1	1	0
De 51 a 60	0	0	0	0
Más de 60	0	0	0	0
TOTAL	10	12	30	12

	PERSONAS QUE DEJARON SU EMPLEO EN 2018		NUEVAS CONTRATACIONES EN 2017	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
TOTAL	10	12	30	12

ÍNDICE DE ROTACIÓN 2018
12%

PROMOCIONES 2018
27

En el transcurso del año, se realizaron en total 27 promociones de cargo, que representaron un 71% de las vacantes cubiertas. Asimismo, se realizaron cambios de cargo a nivel horizontal los cuales aportaron un 11% de los cargos vinculados en 2018. En síntesis, logramos cubrir un 44% de nuestros cargos vacantes, con personal interno, facilitando así la gestión de talento al interior de la organización, la transferencia de conocimiento y la continuidad de los procesos.



COLABORADORES SEGÚN TIPO DE CONTRATO	2018	
	NÚMERO	%
Término indefinido	39	38%
Término fijo	64	62%
Labor contratada	0	0%
TOTAL	103	100%

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN NIVEL ORGANIZACIONAL Y GÉNERO	2018	
	HOMBRES	MUJERES
Directivo	4	1
No directivo	63	35
TOTAL	67	36

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA	2018	
	HOMBRES	MUJERES
Cajamarca	1	1
Chidayo	3	1
Chimbote	5	1
Huazaz	1	1
Lima	5	6
Trujillo	51	25
Pacasmayo	1	1
TOTAL	67	36

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN RANGOS DE EDAD	2018
De 18 a 30	49
De 31 a 50	50
Más de 50	4
TOTAL	103
PROMEDIO DE EDAD (AÑOS)	33
PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD (AÑOS)	1.4

COLABORADORES SEGÚN GRUPOS DE BENEFICIOS	2018	
	NÚMERO	%
Pacto colectivo	0	0%
Salario integral	13	12.6%
TOTAL	0	12.6%

Plan fortalecimiento competencias técnicas para áreas operativas

Durante el año 2018 desarrollamos el Programa de Calificación de Personal, iniciativa de formación orientada al fortalecimiento de competencias técnicas específicas, en nuestro equipo de la Gerencia de Operaciones, cuyos principales temas ejecutados fueron:

- Análisis de causa raíz y árbol de fallas
- Mantenimiento centrado en la confiabilidad,
- Interpretación de planos de identificación,
- Mantenimiento preventivo y correctivo,
- Interpretación de normas técnicas aplicables para la instalación de gas natural.
- Gasificación - habilitación de redes,
- Plan de Contingencia,

En total representaron 72 horas de formación en este año y participó el 100% del personal técnico de la Gerencia de Operaciones (28).

Fortalecimiento del clima organizacional

Tiene el propósito de conservar un clima laboral positivo. Las estrategias son:

DESAYUNOS CON EL GERENTE GENERAL

Esta iniciativa busca que la gerencia general conozca más a cada uno de sus colaboradores y que ello fomente mayor compromiso con la organización. Asimismo, ofrece una vitrina directa a cada colaborador para manifestar inquietudes y proponer alternativas viables para la mejora del clima laboral.

COMITÉS DE CLIMA LABORAL

Se formaron dos comités internos, uno que represente a los colaboradores, conformado por 9 representantes de toda la compañía, y que tuvo reuniones mensuales junto al jefe de Talento Humano. Y el otro, conformado por los líderes de la organización donde se presentaban propuestas internas para su revisión y aprobación en primera instancia. Ambos comités también contaban con grupos de WhatsApp para estar conectados en tiempo real.

CONVERSATORIOS CON LA GERENCIA

Con la finalidad de hacer extensivo las novedades de la empresa, cada trimestre se está realizando reuniones con todo el personal, donde cada uno de los gerentes de la empresa, les detalla los indicadores y principales retos que la organización está emprendiendo.

GRUPOS FOCALES

Como parte de la estrategia de segmentación, que busca identificar acciones para la mejora del clima laboral de cada equipo de la empresa, se realizaron dos reuniones (una en septiembre y otra en noviembre) con cada uno de los equipos de la organización y así personalizar las acciones para un mejor impacto.

ACTIVIDADES RECREATIVAS Y CELEBRACIÓN DE FECHAS ESPECIALES

Su objetivo es fortalecer la camaradería en los equipos de trabajo. Adicionalmente, se aprovechó estas actividades programadas para enviar mensajes al personal que refuerzan la cultura, la seguridad, el liderazgo, entre otros que la organización busca instaurar.

	RESULTADOS		META 2018
	2017	2018	
Resultados estudio de clima	23,6 puntos	Pendiente de resultados	Nivel deficiente entre 20 y 29

Implementación de nuevos beneficios a los colaboradores

Complementando a lo antes expuesto, se está celebrando convenios de descuento diversos (educativos, gastronómicos, recreativos) para que el personal y sus familiares se beneficien. Estos convenios se anunciarán en febrero del 2019.



Gestión del conocimiento

PRINCIPALES ACCIONES Y PROYECTOS	PRINCIPALES ACCIONES Y PROYECTOS
Plan de Capacitación 2019	Se propuso la metodología para trabajar las acciones de capacitación, bajo gestión del conocimiento crítico. Se implementará el 2019.
Mentoring	Estrategia para retener a los altos potenciales. Se implementará en el 2019.





www.quavii.pe