

# REPORTE SUSTENTABILIDAD 2019-2020



# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020



## CONTENIDO

▶ <b>CARTA DE LA PRESIDENCIA</b>	<b>4</b>	3.2.1. Código de ética y conducta	36
▶ <b>NUESTRA RESPUESTA ANTE EL COVID-19</b>	<b>5</b>	3.2.2. Programa de Ética e Integridad	38
▶ <b>1. QUIÉNES SOMOS</b>	<b>7</b>	3.2.3. Capacitación	42
1.1. Composición Accionaria	11	3.2.4. Compromisos Futuros	43
1.2. Área de cobertura	12	▶ <b>4. DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	<b>44</b>
1.3. Marco regulatorio de nuestra actividad	13	4.1. Valor generado y distribuido	45
1.4. Nuestras operaciones	14	4.2. Gestión comercial	48
1.4.1. Integridad de la red de distribución	14	4.3. Gestión de tarifas	50
1.4.2. Plan de inversiones obligatorias	17	▶ <b>5. NUESTRO CAPITAL HUMANO</b>	<b>53</b>
1.5. MetroGAS en números	18	5.1. Promoviendo el empleo de calidad	56
▶ <b>2. NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD 2018-2022</b>	<b>19</b>	5.1.1. Radiografía del talento de MetroGAS	58
2.1. Nuestros grupos de interés	24	5.1.2. Programa de inclusión y diversidad	64
2.2. Redes para el desarrollo sostenible	26	5.1.3. Desarrollo para el liderazgo del sector	65
2.3. Materialidad	27	5.1.4. Más beneficios para un mayor bienestar	67
▶ <b>3. GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	<b>31</b>	5.2. Nuevo enfoque de gestión y la mejora de nuestras comunicaciones	69
3.1. Nuestra estructura de gobierno	32	5.3. Equipos de alto desempeño: formación y desarrollo	79
3.2. Ética e Integridad	36	5.4. Teletrabajo y COVID-19 en MetroGAS	84
		5.5. Acciones de voluntariado “Instalando Calor Seguro”	85

METROGAS

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020



CONTENIDO

<b>▶ 6. NUESTRO CAPITAL SOCIAL</b>	<b>86</b>	<b>▶ 7. SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE</b>	<b>118</b>
6.1. Clientes	87	7.1. Con el foco en la seguridad y la salud	121
6.1.1. Canales de atención: el cliente en el centro	87	7.1.1. Programa bienestar	124
6.1.2. Programa transparencia para clientes	94	7.2. Cuidamos el medioambiente: residuos y energía	125
6.1.3. Comunicación responsable y cuidado del cliente	95	7.2.1. Energía	126
6.1.4. Innovación y cuidado	104	7.2.2. Residuos	127
6.2. Empresas proveedoras	105	<b>▶ ACERCA DE ESTE REPORTE</b>	<b>131</b>
6.3. Personal Matriculado	108	<b>▶ ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI</b>	<b>133</b>
6.4. Comunidad	109	<b>▶ ÍNDICE DE CONTENIDOS SASB</b>	<b>138</b>
6.4.1. Desarrollar	110		
6.4.2. Cuidar	113		
6.4.3. Compartir	116		



► **Alejandro Héctor Fernández**  
Presidente MetroGAS

## CARTA DE LA PRESIDENCIA

Este Reporte de Sustentabilidad es un ejercicio sostenido de cercanía, apertura y desarrollo que para MetroGAS es parte de una continuidad en el tiempo. Es un placer para mí presentarles este trabajo.

El período que compartimos aquí abarca un tiempo de muchos cambios para la sociedad, tanto local como global. Desde la compañía nos hicimos eco del avance de nuestra propia transformación y también de la profundización del cuidado pleno de las personas que conforman nuestra red cotidiana y que inspiran nuestro propósito.

Trabajar por el bienestar de las personas es un orgullo y una enorme responsabilidad. Nuestro mejor recurso son las personas. La confiabilidad de nuestro servicio nos distingue, junto con el profundo compromiso por la seguridad y la eficiencia operativa, fundamentales en nuestro quehacer.

Logramos importantes mejoras gracias a la digitalización de procesos, a las inversiones en nuestra red y al capital técnico y humano de MetroGAS, así como también a los aliados: proveedores, contratistas, técnicos, organismos de control, accionistas. Esas mejoras son para nuestra comunidad.

En este tiempo, el foco en las personas cobró máximo sentido. Renovamos los puntos de contacto y comunicación para sostenernos siempre cerca de nuestros clientes, aún en los períodos de mayor distancia. A nivel de equipo, nos escuchamos y activamos cambios organizacionales que nos robustecen y nos encaminan a la eficiencia y la inclusión activa.

En lo que refiere a la vinculación social, logramos multiplicar el impacto con la reconfiguración híbrida de casi el total de nuestros programas de formación técnica, educación en prevención de riesgos y acceso al servicio e instalaciones solidarias. En todo, la participación dedicada de los profesionales de MetroGAS y la articulación sustantiva con los actores clave nos llenan de orgullo.

Por todo esto, quiero compartir nuestro desempeño con ustedes, es la mejor manera de agradecerles su confianza y de renovar el compromiso que tiene la empresa con la sustentabilidad, la seguridad y la transparencia.

# NUESTRA RESPUESTA ANTE EL COVID-19

**A partir de la declaración de pandemia, por parte de la Organización Mundial de la Salud en marzo de 2020, se inició un período especial que se extiende hasta la actualidad.**

El COVID-19 presentó un inédito escenario de incertidumbre y de vulnerabilidad con enormes desafíos para la gestión del negocio. En particular, el Poder Ejecutivo Nacional dictó los Decretos de Necesidad y Urgencia (DNU) N° 260/2020, N° 297/2020 y N° 311/2020 (y complementarias) en los que se estableció que las empresas prestadoras de suministros, centrales para el desarrollo de la vida diaria (entre ellas MetroGAS), no podrían suspender o cortar el servicio por falta de pago a grupos considerados vulnerables hasta el 31 de diciembre de 2020.

Este contexto puso a prueba nuestra capacidad de respuesta y visibilizó la necesidad imperiosa de actuar de forma responsable para la protección de los derechos de las personas. En este sentido, MetroGAS desarrolló sus operaciones según las desafiantes circunstancias derivadas de la pandemia. Las acciones se llevaron adelante desde múltiples perspectivas y en forma transversal a toda la Empresa. A través del Comité de Crisis, que existe desde antes de la pandemia y está conformado por el Directorio, acompañado de referentes de distintas áreas, se delineó la estrategia a partir de la cual surgieron las principales acciones que se resumen a continuación.

**Mirá el video y conocé cómo nos adaptamos ante este nuevo contexto.**

## NUESTRO APOORTE EN NÚMEROS



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020



NUESTRA RESPUESTA AL COVID-19



CLIENTES

ACCIONES

▶ **Suspensión de cortes de servicio público**

El PEN dispuso el dictado de los DNU N° 260/2020, N° 297/2020 y N° 311/2020, la suspensión de cortes de servicios públicos indispensables para la vida, y fue MetroGAS uno de los actores implicados. Desde el 1 marzo hasta el 31 de diciembre de 2020 suspendimos el corte de servicios a usuarios y usuarias de sectores vulnerables.

▶ **Oficinas virtuales**

La atención de nuestras Oficinas Comerciales se volvió 100% virtual. Durante el 2020 el número de contactos en el Call Center creció alrededor del 38%.

En cuanto a Oficinas Comerciales, se registró un 80% de descenso en materia de atención presencial. En la misma línea, el cobro de caja en efectivo se redujo al 6%.

Los canales virtuales existentes al 2019 mostraron un crecimiento muy significativo: E-mail 103%, SMS 120% y los nuevos canales habilitados de servicio al cliente a través del Chatweb, mensajería instantánea (incluidos agentes virtuales) registraron 3,4 MM de interacciones.



PROVEEDORES

ACCIONES

▶ **Capacitación**

Para cuidar la calidad del servicio de las empresas proveedoras en el contexto de COVID-19, en 2020 se capacitó en Higiene y Seguridad al personal para que actuara como divulgador en sus propias empresas o la provisión de determinados insumos de protección requeridos por la pandemia por COVID 19.

▶ **Digitalización**

Desde el comienzo de la emergencia sanitaria, casi la totalidad de los procesos de abastecimiento, desde la determinación de la necesidad hasta la entrega efectiva por parte de la empresa proveedora y el proceso de pagos, se realizan de manera digital sin ningún tipo de interacción física/presencial, logrando una reducción sustancial en el uso del papel.



COMUNIDADES

ACCIONES

▶ **Prevención y comunicación, y compromiso social**

Se reconfiguraron los programas de vinculación e impacto positivo, con el fin de dar continuidad y profundidad al acompañamiento comunitario, de prevención y de formación técnica, ampliando incluso su alcance. Algunos programas se adaptaron a la modalidad virtual y otros hicieron foco en asistir y acompañar a los sectores más afectados.

**Campaña #QuedateEnTuHogar.**

Fue reconocida con dos Premios EIKON, una distinción muy importante a nivel nacional y corporativo para profesionales de la comunicación.



COLABORADORES Y COLABORADORAS

ACCIONES

▶ **Teletrabajo**

- Ampliamos la modalidad de trabajo desde el hogar a todos los días de la semana para aquellos colaboradores y colaboradoras que pueden desempeñar sus funciones de manera remota.
- En el área operativa se incorporó la modalidad de trabajo por equipos rotativos para evitar contagios y extremar cuidados.

▶ **Recursos**

Se incorporaron herramientas de trabajo, se entregaron computadoras y teléfonos móviles a colaboradores y colaboradoras para que pudieran realizar sus funciones en forma remota. Se reforzaron los protocolos de seguridad y se implementó una línea telefónica de asistencia psicológica para acompañar al personal.

**Seguimiento**

Encuestas de Clima Laboral en relación con el teletrabajo y el COVID-19.

# Quiénes Somos

- 1.1. Composición Accionaria
- 1.2. Área de cobertura
- 1.3. Marco regulatorio de nuestra actividad
- 1.4. Nuestras operaciones
  - 1.4.1. Integridad de la red de distribución
  - 1.4.2. Plan de inversiones obligatorias
- 1.5. MetroGAS en números



# 1. QUIÉNES SOMOS



Somos una de las empresas de servicios más importante de la Argentina y la primera en el sector de distribución de gas natural. **Más de 2.500.000 clientes** reciben a diario nuestro servicio, lo que nos convierte en la distribuidora más grande del país.

Conformamos un equipo de más de 1.200 personas que comparten valores con bases en la orientación al cliente, el aprendizaje continuo, la calidad como forma de vida, el cumplimiento estricto de las normas de seguridad y el respeto por el entorno.

Nuestra Compañía es una sociedad anónima constituida conforme a las leyes argentinas y su sede social y domicilio principal es Gregorio Aráoz de Lamadrid 1360, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El vencimiento de la licencia está fijado para el 1ro de diciembre de 2027.

## NUESTRO PROPÓSITO



### MISIÓN

Distribuimos y comercializamos gas natural poniendo al cliente en el centro de todas nuestras acciones.

Operamos de forma eficiente, segura, confiable y sustentable, comprometidos con el medio ambiente y la sociedad.

En todo lo que hacemos, actuamos con integridad y principios éticos, creando valor para clientes, accionistas, el personal y la comunidad.



### VISIÓN

Ser el referente de la distribución de gas y líder en la comercialización de productos energéticos, al contribuir con el desarrollo del país y el bienestar de las personas.



### VALORES

Los principios básicos de actuación que nos guían:  
INTEGRIDAD . TRANSPARENCIA . RESPONSABILIDAD .  
SEGURIDAD . SUSTENTABILIDAD . DERECHOS HUMANOS .  
EQUIDAD DE GÉNERO

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## SOMOS NUESTRO PRESENTE Y CONSTRUIMOS FUTURO

Hace tiempo iniciamos un viaje de transformación, con una misión y visión, con una nueva mirada de la empresa de servicios públicos, con un nuevo enfoque.

Nuestro propósito es el bienestar de las personas, con una convicción clara: el cliente en el centro.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## PARA CUMPLIR CON NUESTRO PROPÓSITO, CONTAMOS CON UN PLAN ESTRATÉGICO QUE CONTEMPLA DIFERENTES ACCIONES Y OBJETIVOS:

Nuestra mirada estratégica y nuestro plan táctico.

### Tenemos un Propósito /un PORQUÉ

Queremos el bienestar de las personas

### Tenemos una Visión

Ser el referente de la distribución de gas y líder en la comercialización de productos energéticos, al contribuir con el desarrollo del país y el bienestar de las personas.

### Tenemos una Misión

Distribuimos y comercializamos gas natural poniendo al cliente en el centro de todas nuestras acciones.

### Sabemos QUÉ hacemos y CÓMO lo hacemos

Operamos de forma eficiente, segura, confiable y sustentable; comprometidos con el medioambiente y toda la sociedad.  
En todo lo que hacemos actuamos con integridad y principios éticos, creando valor para clientes, accionistas, el personal y la comunidad.

### Tenemos una Identidad de Marca

Damos Calor. Damos calor de hogar. Damos bienestar en el hogar.

### Tenemos una Convicción

Poner al cliente en el centro de nuestras acciones.

### Tenemos Objetivos de mediano plazo

7 Objetivos Estratégicos, 21 Lineamientos Estratégicos

### Tenemos un Plan de Transformación

Basado en el Nuevo Enfoque

### Queremos Generar Mayor Valor mirando al Futuro

Más de 16 líneas de Nuevos Negocios

Además, para asegurarnos que estamos alcanzando los resultados esperados, implementamos diferentes herramientas que nos permiten monitorear los avances y corregir aquellas cuestiones que nos desvían de nuestro propósito.

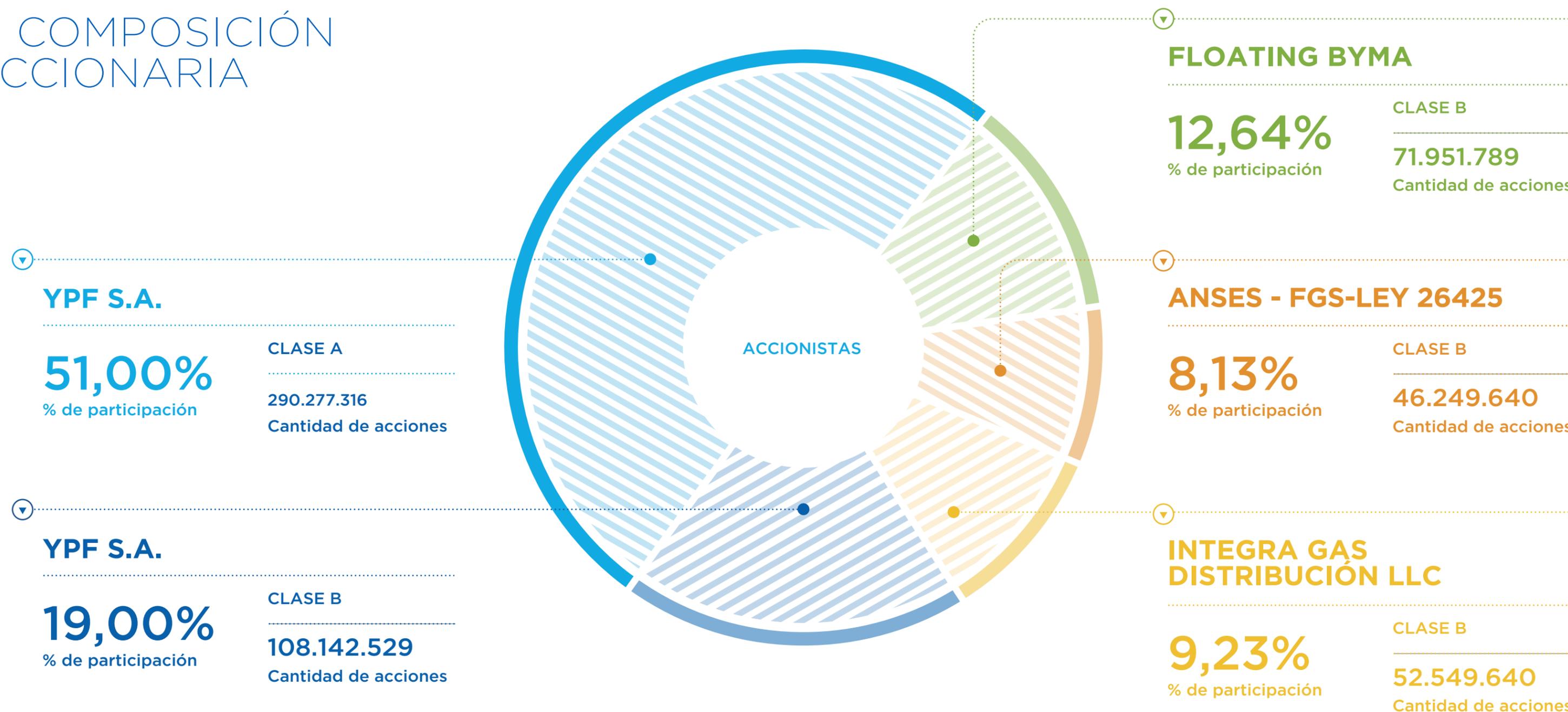
## GESTION INTEGRADA CORPORATIVA

Damos lo mejor de nosotros al cliente, a través de este servicio esencial. Estamos siempre brindando tranquilidad y nos acercamos continuamente a las personas. Por eso, aunque todo cambie, nuestra razón de ser NO. Tenemos muchos proyectos en marcha, un gran equipo y seguimos avanzando junto al cliente, dando calor, todos los días.



METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

# 1.1 COMPOSICIÓN ACCIONARIA



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

# 1.2 ÁREA DE COBERTURA



**Oficinas Centrales:**

Gregorio Aráoz de Lamadrid 1360 - Barracas - C.A.B.A.



**Oficinas de Atención al Cliente**

**C.A.B.A.:** Caballito, Barracas, Belgrano, Devoto, Floresta, Centro.  
**Provincia de Buenos Aires:** Avellaneda, Lomas de Zamora, Quilmes, Burzaco, Florencio Varela y Monte Grande.

**2.150 km<sup>2</sup>** de distribución

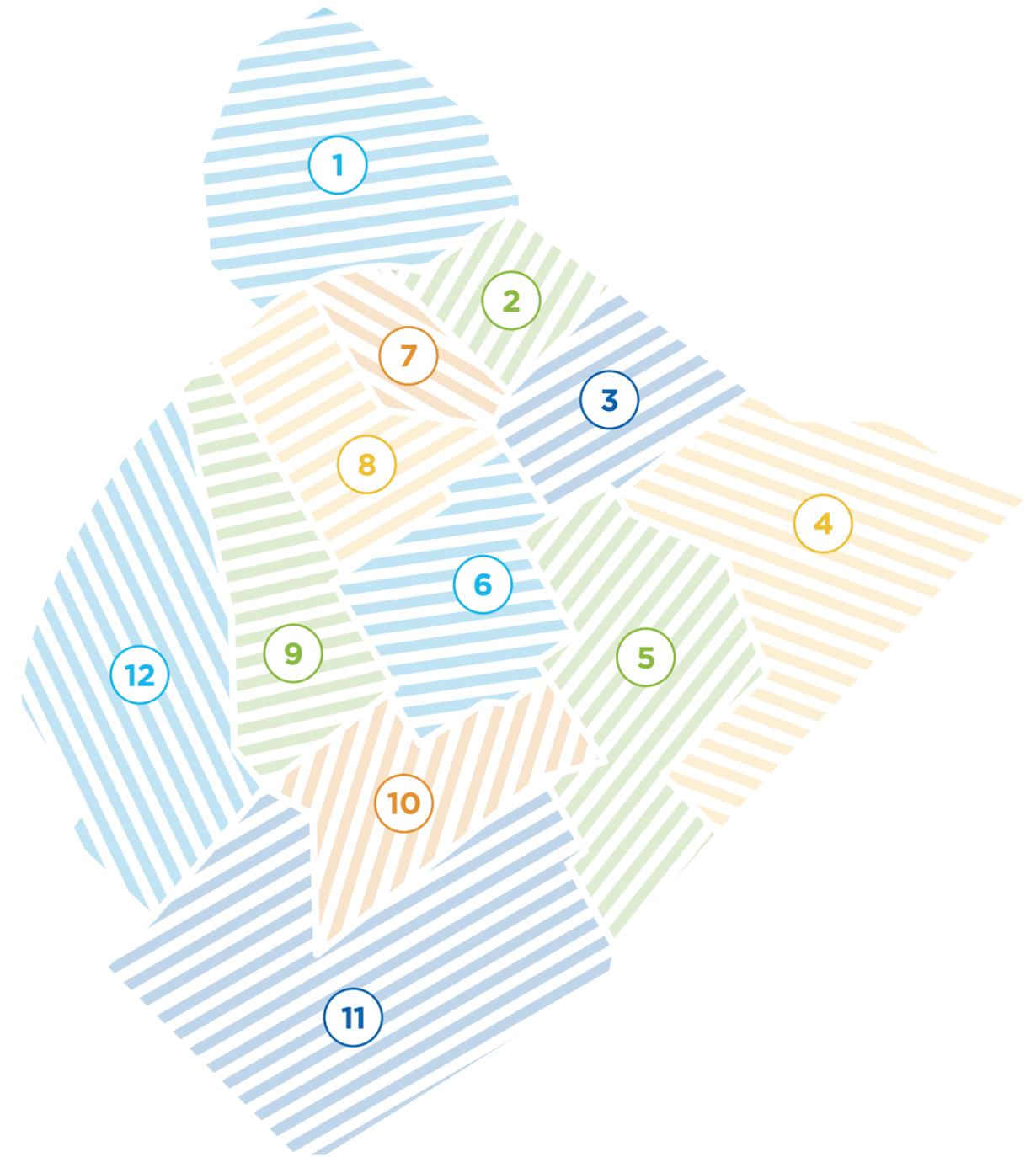
**+ de 17.000 km** de redes



**Accedé al Reglamento de Servicio. Describe las condiciones generales de la prestación del servicio público.**

## RED DE DISTRIBUCIÓN

- 1 ▶ Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- 2 ▶ Avellaneda
- 3 ▶ Quilmes
- 4 ▶ Berazategui
- 5 ▶ Florencio Varela
- 6 ▶ Almirante Brown
- 7 ▶ Lanús
- 8 ▶ Lomas de Zamora
- 9 ▶ Esteban Echeverría
- 10 ▶ Presidente Perón
- 11 ▶ San Vicente
- 12 ▶ Ezeiza



METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

# 1.3 MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD



Los controles del ENARGAS incluyen que nuestro servicio sea seguro y continuo, por eso establece un sistema de control mediante indicadores de calidad que debemos cumplir obligatoriamente. Esto es adicional al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley N° 24.076 y su reglamentación.

▶ Durante 2019 - 2020 atendimos:

**17**  
auditorías  
comerciales

**32**  
auditorías  
operativas

**5**  
auditorías  
del Plan de  
inversiones

▶ También tratamos un total de:

**695** notas cursadas por la Autoridad Regulatoria

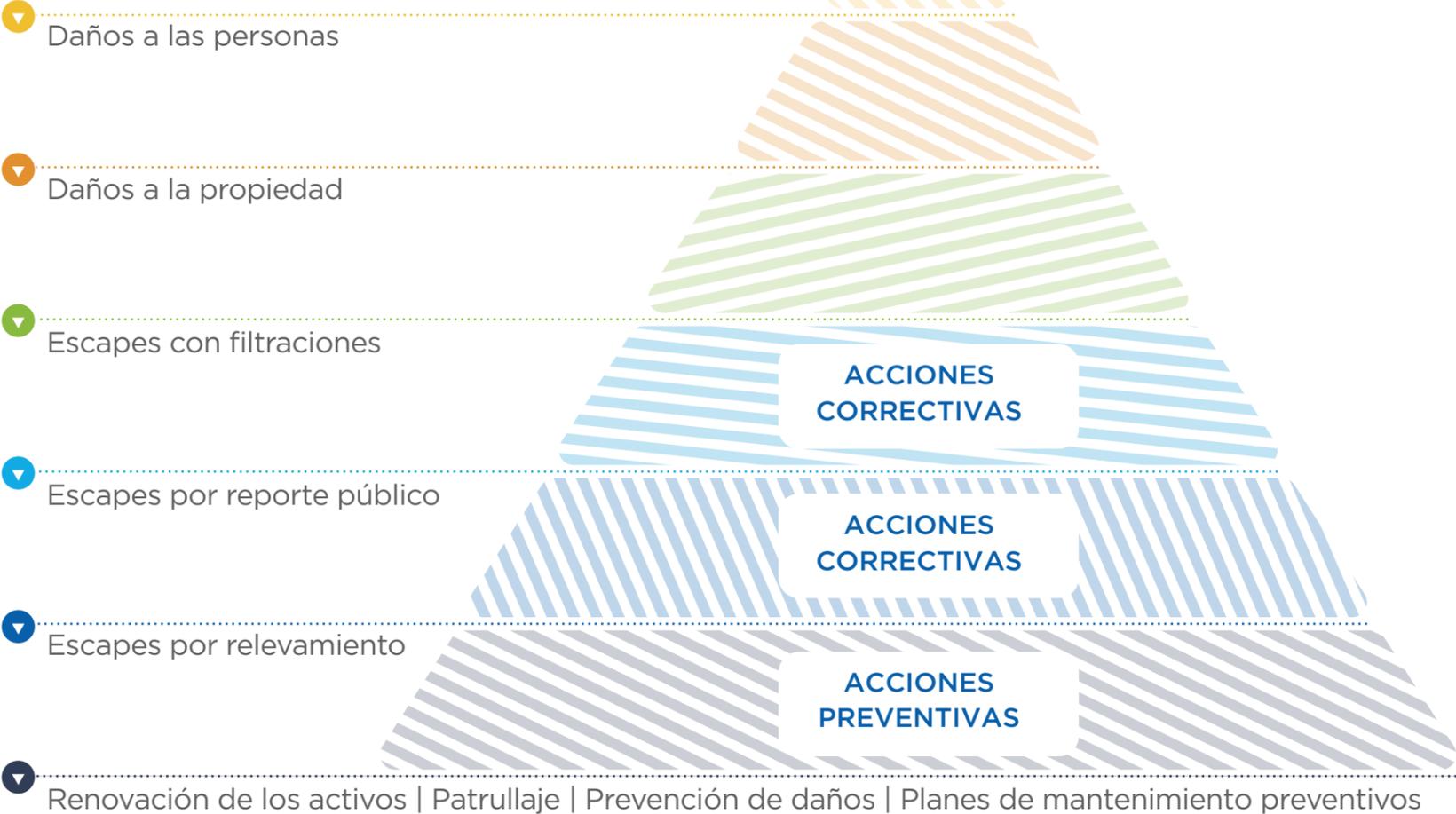
# 1.4 NUESTRAS OPERACIONES

## 1.4.1 INTEGRIDAD DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

La responsabilidad operativa de nuestra Empresa consiste en brindar un servicio de distribución de gas seguro y confiable. Esto se logra por medio de eficientes acciones de mantenimiento y una adecuada operación de la red, según los lineamientos del proceso de “Gestión de la Integridad de los Activos”. Según este concepto se gerencian los activos físicos con la garantía de que se mantengan y operen con el mínimo riesgo. Por lo tanto, debemos contar con metodologías de operación y mantenimiento en las que se prioricen las acciones a partir del conocimiento de los riesgos relevantes.

De manera sintética podemos ejemplificar, mediante el “Triángulo de Integridad”, cómo gerenciamos la seguridad de los activos.

### TRIÁNGULO DE INTEGRIDAD



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

**ACCIONES PREVENTIVAS**

Las acciones preventivas son la primera barrera para evitar la materialización del riesgo, identificado por los potenciales daños a la propiedad o las personas, que deriva de una falla en el sistema de distribución. Dentro de estas acciones se encuentra la renovación de activos, aspecto que desarrollaremos en el capítulo de inversiones obligatorias.

Adicionalmente podemos mencionar que de los planes de mantenimiento preventivo, y en cumplimiento con lo establecido en normativa emitida por el ENARGAS para las líneas de transmisión de gas (Parte O NAG 100), realizamos continuamente la reevaluación de las líneas de transmisión que priorizamos de acuerdo con el riesgo.

**LAS ACTIVIDADES INVOLUCRADAS INCLUYEN:**

- Relevamiento tipo DCVG (Direct Current Voltage Gradient).
- CIS (Close Interval Survey).
- Evaluaciones directas de la cañería.

Dentro de las acciones correctivas, la primera barrera es la actividad de relevamiento de pérdidas con la cual nos anticipamos al reclamo por reporte público. Durante 2019 y 2020 relevamos en promedio 17.890Km de cañerías por año, lo que representa 100 % del total del sistema de distribución.

RELEVAMIENTO DE CAÑERÍAS	2019 - 2020	2018 - 2017
Km cañerías relevados promedio anual	17.890	15.299
% promedio relevado respecto al total	100%	

Atendimos en promedio 55.534 reclamos por año, de los cuales 5.704 fueron clasificados como de alta prioridad. El 98,8 % de estos reclamos fueron atendidos en menos de una hora, y así se cumplió en exceso con los requerimientos regulatorios. Como resultado de esta tarea correctiva renovamos en promedio 7.995 servicios domiciliarios por año.

RECLAMOS Y RENOVACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS	2019 - 2020	2018 - 2017
Cantidad promedio de reclamos por año	55.534	72.707
% promedio de reclamos de alta prioridad	5.704	7.125
Cantidad promedio de renovación de servicios domiciliarios	7.995	7.004

Un servicio confiable implica el suministro de gas a clientes en condiciones propicias de presión, calidad y medición. La adecuada presión en la red de distribución se logra operando debidamente las estaciones reguladoras de presión. Para lograr este objetivo contamos con un sistema SCADA de telemedición y telecontrol de las variables críticas del sistema.

**CALIDAD**

**Odorización - Resumen**

Resumen de Datos		SABIAS			SUBAFIA			BUCHAFAT		
Condena (T/S - M/S)	SEMI-ON	260.0	260.0	186.7	186.7	74.1	74.1	74.1	74.1	74.1
Diferencia O <sub>2</sub> (M/S-T/S)	SEMI-ON	0.04	0.04	0.00	0.00	0.49	0.49	0.49	0.49	0.49
Alarma Nivel Odorización		0.00	Normal	0.00	Normal	0.00	Normal	0.00	Normal	0.00
Pulsos Odorizador	Pulsos	23002	23002	20000	20000	10	10	10	10	10

Condiciones de Alarma

Parámetro	Min	Max
Concentración (mg/l)	0.0	10.0
Presión Tubo N2 (Bar)	10.0	10.0
Presión Reg N2 (Bar)	2.0	2.0
Baterías 24 V	22.0	28.0
Baterías 12 V	12.0	14.0
Tensión 200 V	190.0	200.0

Diferencia O<sub>2</sub> (M/S-T/S)

Estado	Valor
Alarma	10.0
Subafía	20.0
Buchafat	10.0

Presión y Temperatura

Med: 0.0

SISTEMA SCADA

**MEDICIÓN**

**Metrogas**

Resumen Balance en Volumen (M<sup>3</sup> Correg.)

D = I	= 1173.6
Último	= 702.9
Total	= 1876.4

**PRESIÓN**

**Reguladora 149 - Corrales III**

Esquema General

Set Point P<sub>0</sub> = 17.00 bar  
Modo Set Point = Control

Historico Horario

HORA	P <sub>0</sub>	P <sub>01</sub>
01	16.2	17.8
02	16.2	17.8
03	16.2	17.8
04	16.2	17.8
05	16.2	17.8
06	16.2	17.8
07	16.2	17.8
08	16.2	17.8
09	16.2	17.8
10	16.2	17.8
11	16.2	17.8
12	16.2	17.8
13	16.2	17.8
14	16.2	17.8
15	16.2	17.8
16	16.2	17.8
17	16.2	17.8
18	16.2	17.8
19	16.2	17.8
20	16.2	17.8
21	16.2	17.8
22	16.2	17.8
23	16.2	17.8
24	16.2	17.8
25	16.2	17.8
26	16.2	17.8
27	16.2	17.8
28	16.2	17.8
29	16.2	17.8
30	16.2	17.8

## 1.4.2 PLAN DE INVERSIONES OBLIGATORIAS



El Plan de Inversiones Obligatorias original para el quinquenio 2017-2021 sufrió modificaciones debido al diferimiento de los ajustes tarifarios definidos en el proceso de Revisión Tarifaria Integral (RTI).

Sin embargo, al cumplir con nuestra responsabilidad de operar de manera segura y confiable el sistema de distribución, garantizando la continuidad del negocio y anclados en el proceso de “Gestión de la Integridad de los Activos”, priorizamos los proyectos a ejecutar.

En tal sentido continuamos con el proyecto de renovación de redes de hierro fundido, porque es el activo con mayor obsolescencia. Durante 2019 y 2020 encaramos 38 obras, algunas de las cuales se encuentran en ejecución con 280km de cañerías y 21.300 conversiones de clientes.

Adicionalmente avanzamos con la primera etapa de la obra de extensión de infraestructura en alta presión. Este proyecto denominado “Segundo Anillo” posibilitará la incorporación de aproximadamente 250.000 nuevos clientes. Esta etapa, actualmente en fase de finalización, contempla la instalación de una nueva City Gate, una planta reguladora de presión y el tendido de aproximadamente 21,15Km de cañería de alta presión.

INVERSIONES	2019 - 2020	2018 - 2017
Cantidad de obras ejecutadas	38	44
Cantidad de km de cañerías tendidos	280	280
Cantidad de conversión de clientes	21.300	21.800

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

# 1.5 METROGAS EN NÚMEROS



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

# Nuestra Estrategia de Sustentabilidad 2018-2022

- 2.1 Nuestros grupos de interés
- 2.2 Redes para el desarrollo sostenible
- 2.3 Sobre el reporte y los temas clave de nuestra gestión
- 2.4 Reconocimientos a nuestra labor

## 2. NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD 2018-2022



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

En MetroGAS consideramos la sustentabilidad como la proyección en el tiempo y la sociedad de nuestro modo de hacer: seguro, confiable y eficiente. Trabajamos por el bienestar de las personas, creando valor social, ambiental y económico desde el acceso y uso del gas como un servicio vital.

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad se enmarca en un período trienal, de cara al 2022. En su evolución, integramos aprendizajes de la experiencia y los diálogos sociales, con una fuerte atención al contexto y nuestro potencial de impacto positivo en pos del desarrollo. Así, los ejes de trabajo están pensados como llamados concretos a la acción y sirven de paraguas flexible a la incorporación de nuevas acciones que respondan siempre a la persona y su bienestar.

Nuestro propósito en la gestión de la Sustentabilidad es fortalecer el modo de hacer de MetroGAS -seguro, confiable y cercano-, desde una vinculación significativa con la sociedad, aportando a la relevancia y calidad del servicio brindado y proyectándonos en el tiempo, de manera sostenible, como un aporte al bienestar, de manera integral.

**▶ DESARROLLAR**  
Acompañamos el desarrollo inclusivo y sostenible de las comunidades donde operamos.

**▶ CUIDAR**  
Promovemos el cuidado y el bienestar de las personas, los recursos naturales y el medioambiente como parte de un sistema virtuoso.

**▶ COMPARTIR**  
Favorecemos el encuentro con el otro desde una base fundamental de servicio, confianza, apertura y cercanía.

Esta evolución de la Estrategia también estuvo acompañada por una evolución vinculada con la organización interna del área y con la gestión diaria.

- 2020** Reconfiguración virtual con incremento en alcance e inclusión: Instalando Calor Seguro, Calor que Cuida, Hogar Cálido Hogar, reconocimiento Voluntariado
- 2019** Lanzamiento: **Calor que Cuida**
  - Nuevo capítulo HCH concurso
  - Segundo reporte
  - Instalando Calor que Cuida
  - Definición de política de Donaciones
- 2018**
  - Evolución estrategia
  - Gestión integrada
  - Piloto: instalaciones solidarias
  - Premio Foro Ecuménico ICS
- 2017**
  - Reformulación HCH
  - Fortalecimiento ICS
  - Primer reporte
  - Premio Movilidad Sustentable
- 2016**
  - Distinción Premio CCIFA
  - Premio EIKON
- 2015**
  - Nueva estrategia y función
  - Relanzamiento voluntariado
  - Recuperación instalando calor seguro



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

En definitiva, los objetivos de nuestra Estrategia de Sustentabilidad son:

- Acompañar la vinculación de MetroGAS con la comunidad, construyendo su capital social en línea con su valor de marca y con su estrategia de negocios.
- Buscar la acción de impacto desde la consolidación de vínculos “sustantivos” (diálogo, generación de confianza, co-construcción, mutuo aporte, largo plazo, etc.).
- Sostener una relación multinivel: persona a persona e institución a institución.

En MetroGAS creamos valor social, ambiental y económico desde el acceso y uso del gas como un servicio vital. Lo hacemos con una mirada integradora de los vínculos significativos de nuestra Empresa, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y priorizando siempre el trabajo en articulación.

## DESAFÍOS 2021:



- Generar y mantener vínculos de confianza efectivos entre la Empresa y las autoridades nacionales, provinciales y municipales de nuestra área de operación, con las cámaras de la industria y referentes técnicos del sector.



- Consolidar una posición de liderazgo de MetroGAS en la gestión sustentable del negocio, con foco en el cliente.



- Gestionar proyectos de impacto positivo en el desarrollo integral de las comunidades donde estamos presentes, mediante programas efectivos y tangibles para la sociedad.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



**Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje en la vida para todas las personas.**

Seguir compartiendo el saber técnico y ampliar el acceso a la formación especializada. Oportunidades de inclusión generacional y nuevos acuerdos (sindicato y otros) para escalar Instalando Calor Seguro.



**Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todas las personas.**

Objetivo fundamental del servicio brindado, regulado por el Ente Nacional. Incidencia desde espacios sectoriales como ADIGAS. A este objetivo responde la RTI.



**Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las personas.**

Oportunidad de avanzar con esta mirada hacia la cadena de valor.



**Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.**

Contribuir con el proceso de urbanización de sectores más vulnerables de nuestra zona de distribución, asistiendo técnica y operativamente para la provisión del servicio de gas por redes.



**Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.**

Hoy existen comunicaciones, formaciones y herramientas para abordar la eficiencia en el consumo. Posibilidades de trabajar más este tema en proyectos sociales.



**Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todas las personas y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.**

Tuvimos grandes avances en nuestras políticas de transparencia, anticorrupción y cumplimiento junto con el abordaje formal y formativo de la diversidad y la inclusión. Tenemos oportunidades de avanzar más con esta mirada y competencia en nuestra cadena de valor.



**Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.**

El trabajo realizado en articulación se enmarca en este objetivo y es nuestra prioridad como modo de gestión. Oportunidades de mayor articulación privada-privada.

# 2.1 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En nuestra gestión cotidiana, incluimos las expectativas y las necesidades de los grupos de interés (GDI) con los que interactuamos, para enriquecerla y crear un ámbito de negocios enmarcado en la confianza y en la transparencia.

Para ello, durante 2018 realizamos un estudio vinculado con los asuntos públicos de nuestra Compañía, que nos permitió continuar con el trabajo de identificación de los GDI y, en función de ello, se presenta la siguiente lista:

GRUPO DE INTERÉS	COMPOSICIÓN	NUESTRO COMPROMISO	CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO
<b>Colaboradores y Colaboradoras</b>	El personal de la Compañía distribuido por áreas, por categorías y por función.	Su cuidado y desarrollo integral, desde un ambiente inclusivo y formativo, que permita la expresión de su potencial profesional y personal.	Reuniones, Yammer, Cascadeo de Información, Conversaciones con Propósito.
<b>Clientes</b>	Clientes residenciales, mayoristas y empresas a quienes distribuimos el gas.	El cliente en el centro, garantizando un acceso seguro, confiable y permanente, desde un vínculo cercano atento a la información y el uso.	Oficinas de atención comercial Página web Oficina digital wwpp Redes sociales Campañas masivas multicanal
<b>Empresas Proveedoras</b>	Las empresas proveedoras de bienes y servicios necesarios para nuestras operaciones.	Desarrollo y respeto, compartiendo visión y planes hacia integración de objetivos de calidad y sostenibilidad.	Reuniones, mails, plataforma sap/ariba.
<b>Organizaciones sindicales</b>	Sindicatos de Trabajadores de la Industria del Gas (STIGAS).	Diálogo permanente, alianza de trabajo y visión compartida hacia la mejora continua, formación, vínculo cuidado entre ambos + cliente y eficiencia.	Reuniones

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## RELACIÓN CON AUTORIDADES GUBERNAMENTALES

El objetivo de MetroGAS es impulsar la gestión proactiva con actores gubernamentales con los cuales nos relacionamos; el fin es instalar y articular acciones que construyan una agenda común que fomente la confianza y la transparencia entre todas las partes. Trabajamos sobre la generación de espacios de relacionamiento con foco en temas clave:

- Garantizar un marco normativo y regulatorio que permita a la Empresa operar y brindar a todas las personas el acceso a un servicio de distribución de gas por redes de calidad, seguro y confiable.
- Dar a conocer nuestro compromiso con el desarrollo de la sociedad y el beneficio directo para usuarios y usuarias.
- Generar confianza, cercanía y responsabilidad.

GRUPO DE INTERÉS	COMPOSICIÓN	NUESTRO COMPROMISO	CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO
<b>Gobierno y Organismos de Control</b>	ENARGAS, el Estado Nacional, Municipal y Provincial, además de los entes reguladores y otros organismos de control.	Disponibilidad, cumplimiento y apertura ante buenas prácticas e incidencia.	Reuniones, intercambio de información, asesoramiento técnico y presentación de propuestas con autoridades
<b>Accionistas</b>	Las empresas controlantes, accionistas institucionales y demás accionistas minoritarios.	Protección de activos e intereses desde el atravesamiento de la sustentabilidad en el hacer + información integral.	Asamblea, reuniones, informes periódicos.
<b>Comunidad, medios de comunicación, academia, ONG, otros</b>	La sociedad en general incluye a los medios, las instituciones académicas y las organizaciones civiles, entre otros.	Disponibilidad e información oportuna.	Reuniones, intercambios de información digital en la web, redes sociales, eventos especiales, programas de vinculación en territorio
<b>Gasistas matriculados</b>	Eslabón indispensable de la cadena de valor.	Actor clave de cara al cliente y necesario para garantizar el acceso y mantenimiento del servicio de gas natural.	Atención y asesoramiento presencial en oficinas técnicas Atención virtual para trámites administrativos, técnicos y comerciales

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 2.2 REDES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Cuando nos unimos, el impacto es mayor. Por eso, tejemos alianzas con diferentes instituciones que comparten nuestra visión por los negocios sustentables.

REFERENCIAS



MIEMBRO



TIENE CARGO EN ÓRGANO DE GOBIERNO



PARTICIPA EN COMITÉ O PROYECTO



FINANCIAMIENTO CUOTA DE AFILIACIÓN



INSTITUTO ARGENTINO DEL PETRÓLEO Y EL GAS



INSTITUTO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA ARGENTINA



CÁMARA DE SOCIEDADES ANÓNIMAS



Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas



ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES DE GAS



CONSEJO EMPRESARIO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE



RED DE EMPRESAS POR LA DIVERSIDAD

DI TELLA



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 2.3 MATERIALIDAD

La definición de materialidad se realizó con la participación activa de nuestros grupos de interés, se consideraron factores internos y externos, y se evaluó cuál es el impacto económico, social y/o ambiental de cada uno. Los temas identificados son significativos para nuestra Empresa e implican un trabajo sobre ellos. En casos puntuales, la Compañía asume un compromiso activo para gestionarlos en el corto o mediano plazo. Estos fueron identificados en el reporte anterior, y se realizó para este período una revisión interna.

Para definir los contenidos relevantes, utilizamos los Estándares GRI para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad. Estos estándares definen los pasos para determinar cuáles son los aspectos y los temas relevantes que se deben incluir, como así también los principios sobre los que se deben establecer y exponer los contenidos.

TEMAS MATERIALES	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	CAPÍTULO
1. Salud y seguridad en el trabajo	Prácticas implementadas de seguridad e higiene para personal propio y contratistas	Con el foco en la seguridad y la salud
2. Atención y satisfacción del cliente	Gestión en relación con la satisfacción y la calidad de servicios que recibe el cliente	Clientes
3. Emisiones	Liberación y gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Para este tema MetroGAS asume el compromiso de brindar información en el próximo Reporte
4. Residuos	Generación, tratamiento y eliminación o disposición de los residuos de nuestras operaciones	Cuidamos el medioambiente: residuos y energía
5. Anticorrupción	Gestión de los asuntos vinculados con el compliance, la integridad y las medidas de anticorrupción	Gobierno, Ética e Integridad

**TEMAS MATERIALES**

**DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO**

**CAPÍTULO**

6. Comunidades locales y Educación

Acciones y programas con la comunidad y la inversión asociada

Comunidad

7. Cumplimiento regulatorio

Gestión de los asuntos vinculados con el cumplimiento normativo en temas económicos, sociales y ambientales

Marco regulatorio de nuestra actividad / Ética e Integridad

8. Gestión de tarifas - Accesibilidad de la energía

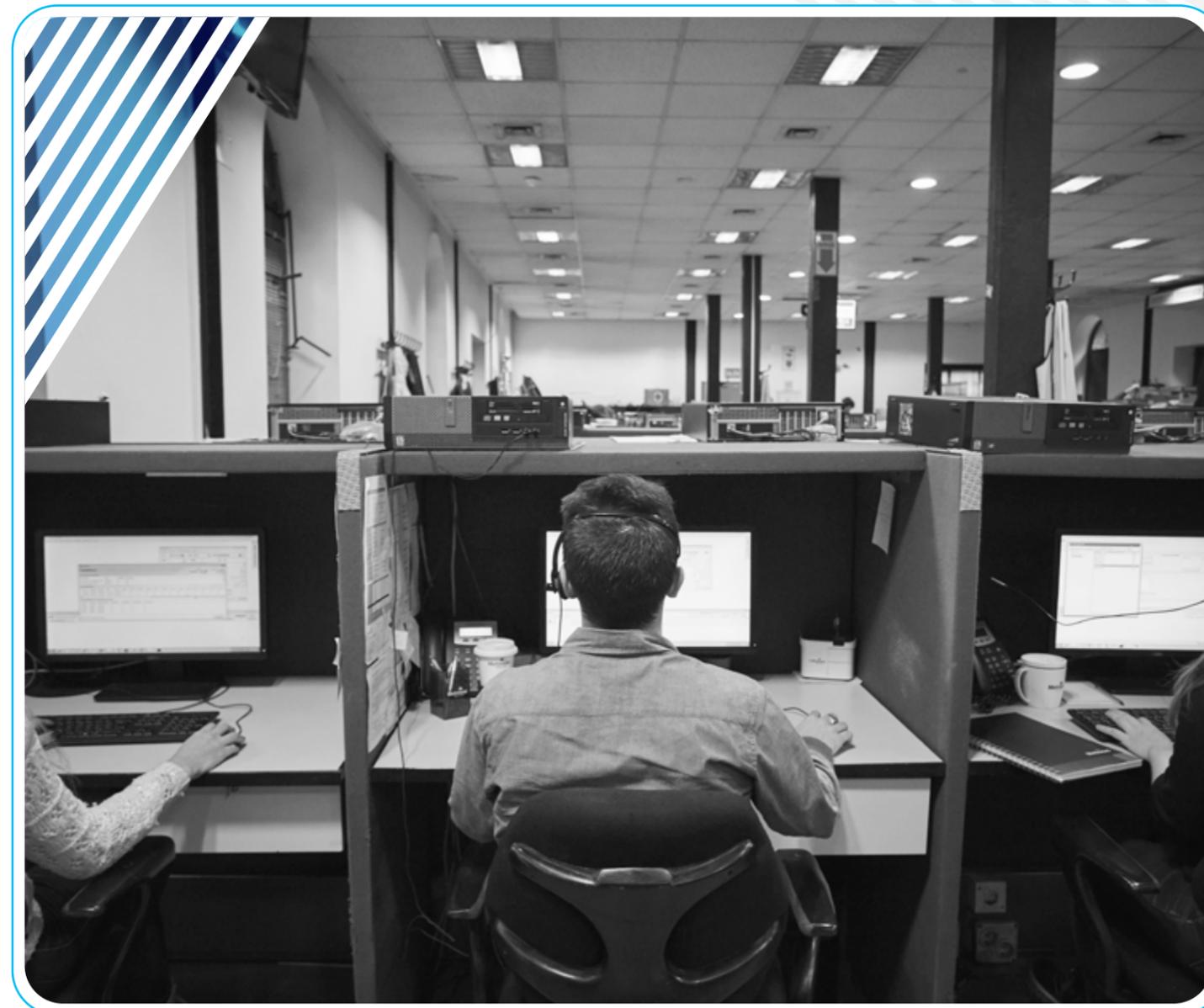
Gestión de precios, tarifas e impacto de factores externos para contribuir con la accesibilidad del gas para el cliente, incluidas las condiciones socioeconómicas en las zonas geográficas de prestación del servicio

Gestión comercial / Gestión de tarifas

9. Desempeño económico

Valor económico directo generado y distribuido de la Empresa y el desempeño económico

Valor generado y distribuido





METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

▶ TEMAS MATERIALES

▶ DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO

▶ CAPÍTULO

10. Relación empresa-cliente

Vínculo y cercanía con el cliente

Clientes

11. Formación y desarrollo

Prácticas de formación y educación de colaboradores y colaboradoras

Equipos de alto desempeño: formación y desarrollo

12. Infraestructura, extensión de la red y nuevos negocios

Gestionar riesgos sustanciales, incluidos los relacionados con la salud humana, la propiedad y las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), que resultan de la operación de redes de distribución de gas y la infraestructura relacionada, especialmente en relación con la fuga de gases

Nuestras operaciones

13. Energía

Uso eficiente de la energía tanto para las operaciones como para su incorporación en los productos, considerando su origen y tipo de fuente (renovable o no renovable)

Cuidamos el medioambiente: residuos y energía

▶ **TEMAS MATERIALES**

▶ **DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO**

▶ **CAPÍTULO**

**14. Empleo**

Prácticas de empleo y retención de talentos

Promoviendo el empleo de calidad

**15. Diversidad e igualdad de oportunidades**

Prácticas para la gestión de diversidad e igualdad de oportunidades del personal en la Empresa

Promoviendo el empleo de calidad

**16. Cadena de abastecimiento**

Prácticas de gestión vinculadas con las empresas proveedoras, compras locales y al exterior, relacionamiento, monitoreo y alineación con estándares internos de calidad, sociales y ambientales

Empresas Proveedoras / Matriculados

**17. Salud y seguridad del cliente**

Prácticas para gestionar y garantizar la salud y seguridad del cliente

Clientes





# Gobierno, Ética e Integridad

- 3.1. Nuestra estructura de gobierno
- 3.2. Ética e Integridad
  - 3.2.1. Código de ética y conducta
  - 3.2.2. Programa de Ética e Integridad
  - 3.2.3. Capacitación
  - 3.2.4. Compromisos Futuros

# 3.1 NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBIERNO



En MetroGAS promovemos la delegación de autoridad para dar respuestas ágiles y eficientes frente a las actividades. A la vez, existe una clara y explícita definición de los alcances de dicha delegación al fijar los límites de aprobación, implementados sistematizadamente, que minimizan riesgos.

También contamos con un área de Auditoría Interna, cuya misión consiste en asegurar al Directorio, al Comité de Auditoría, al Comité de Dirección y a la Gerencia, los procesos efectivos y eficientes de control interno para identificar y administrar los riesgos del negocio.

La existencia de procesos estandarizados, procedimientos administrativos, comunicaciones fluidas, emisión periódica de informes de control de gestión y evaluaciones de desempeño (en el marco de las políticas establecidas por el Comité de Dirección) afianzan el sistema de control interno y proveen la certeza razonable del logro de objetivos, el suministro de información financiera confiable y el cumplimiento de las normas vigentes.

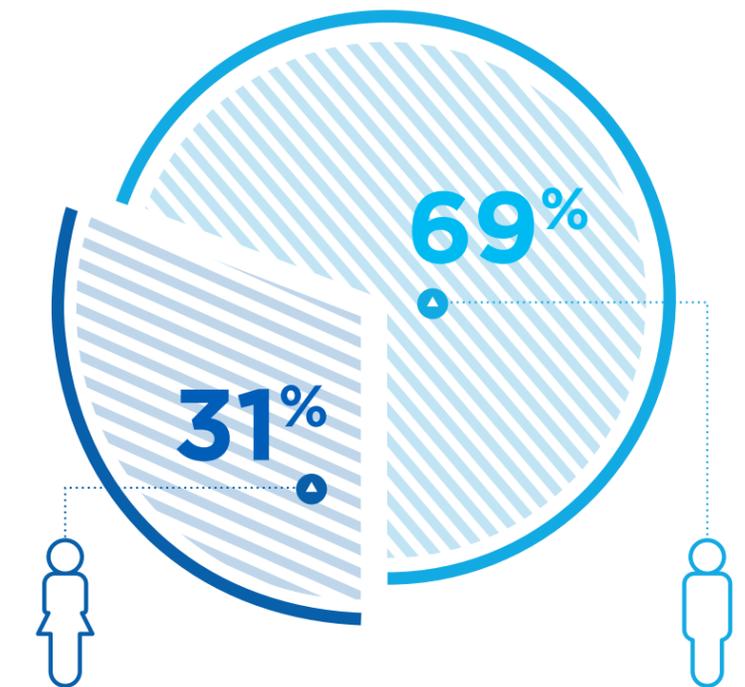
A la fecha de este Reporte, nuestra Compañía cuenta con la siguiente estructura de gobierno, de acuerdo con la Asamblea N° 62 del 27 de abril de 2021:

## DIRECTORIO METROGAS

DIRECTOR	FINALIZAN MANDATO 31/12/2021	CARGO	CLASE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alejandro Héctor Fernández</li> <li>Patricio Da Re</li> <li>Santiago Fidalgo</li> <li>Hernán Letcher</li> <li>Florencia Tiscornia</li> <li>Oscar Barcelona</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente</li> <li>Vicepresidente</li> <li>Director Titular</li> <li>Director Titular</li> <li>Director Titular</li> </ul>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dante Kogan*</li> <li>Carlos Manuel Bastos*</li> <li>Fernando Carlos Alonso Belgrano*</li> <li>Paola Garbi</li> <li>Baldassarre Andrea</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Director Titular</li> <li>Director Titular</li> <li>Director Titular</li> <li>Director Titular</li> <li>Director Titular</li> </ul>	B
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomás Córdoba</li> <li>Gustavo Ernesto Di Luzio</li> <li>Pablo Ernesto Anderson</li> <li>Silvina Larrecharte</li> <li>Carlos Alberto San Juan</li> <li>Sol Podestá</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Director Suplente</li> <li>Director Suplente</li> <li>Director Suplente</li> <li>Director Suplente</li> <li>Director Suplente</li> </ul>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fernando Gómez Zanou</li> <li>Laura Cecchini</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Director Suplente</li> <li>Director Suplente</li> </ul>	B

\* Independientes

## REPRESENTACIÓN FEMENINA EN EL DIRECTORIO: 31%



**19 INTEGRANTES  
6 MUJERES**

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## METROGAS

El gobierno de MetroGAS es ejercido por el Directorio, que tiene a su cargo la dirección y la administración de la Compañía. Este se reúne en forma periódica, por lo menos una vez cada tres meses y, dentro de sus deberes y atribuciones, ejerce la administración y la representación legal de la Empresa, y cumple y hace cumplir las resoluciones de las Asambleas de Accionistas, entre otras tareas. Asimismo, es el responsable de aprobar el Reporte Bienal de Sustentabilidad.

## COMITÉ DE DIRECCIÓN

- Nivel Ejecutivo
- 10 integrantes
- **Objetivo:** Constituir el foro de colaboradores y colaboradoras ejecutivos de más jerarquía de MetroGAS, encomendados para dirigir la Empresa y así alcanzar los objetivos establecidos por el Directorio.

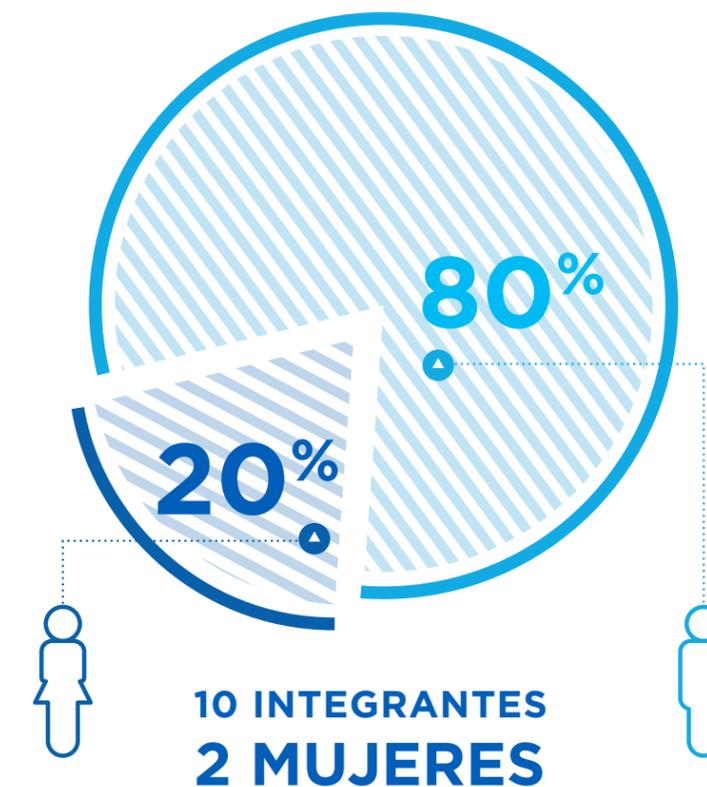
## DIRECTORES

- ▼ Alejandro Héctor Fernández
- Tomás Córdoba
- Diego Eduardo Siri
- Sebastián Mazzucchelli
- Ignacio Letemendía
- Juan Pablo Mirazón
- Patricia Laura Carcagno
- Pablo Ernesto Anderson
- Silvina Larrecharte
- Alejandro Di Lazzaro

## CARGO

- Director General
- Director de Administración y Finanzas
- Director de Riesgos y Calidad
- Director Comercial
- Director de Recursos Humanos
- Director de Auditoría Interna
- Directora de Operaciones y Técnica
- Director de Asuntos Legales y Regulatori
- Directora de Servicios Compartidos
- Director de Relaciones Institucionales

## REPRESENTACIÓN FEMENINA EN EL COMITÉ DE DIRECCIÓN: 20%



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

**ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA COMPAÑÍA**



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

### COMITÉ DE ÉTICA

- Nivel Ejecutivo
- **3 integrantes**
- **Objetivo:** Administrar e interpretar el Código de Ética y Conducta de MetroGAS, evaluar y resolver situaciones y/o comportamientos que pudieran constituir una violación real o potencial de dicho código. Fomentar el uso de la Línea Ética y garantizar que no existan represalias sobre los denunciantes de buena fe.

### COMITÉ DE REMUNERACIONES Y NOMINACIONES

- **5 integrantes**
- **Objetivos:** Fijar la remuneración de la Dirección General y de la Dirección Ejecutiva, y evaluar y aprobar, según su propuesta, la designación de personas que ocupen la Dirección Ejecutiva e identificar sucesores.

### COMITÉ DE RIESGOS

- **3 integrantes**
- **Objetivo:** Monitorear los factores de riesgo que son específicos de la Empresa y su actividad, así como supervisar el cumplimiento del sistema de gestión de riesgo propuesto por la Gerencia.

### COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Nivel Ejecutivo
- **10 integrantes** (según PMG 026): nueve en la Dirección Ejecutiva y uno en la Dirección de Auditoría.
- **Objetivo:** Monitoreo e implementación de la política de riesgos. Trimestralmente, analiza las modificaciones respecto de los riesgos de negocio y fraude, y se informa al Directorio y/o al Comité de Riesgos sobre las cuestiones críticas relacionadas con esta temática.

### COMITÉ DE AUDITORÍA

- **3 integrantes**
- **Objetivo:** Apoyar al Directorio en sus cometidos de vigilancia, mediante la revisión periódica del proceso de elaboración de la información económica-financiera, de sus controles internos y de la independencia del auditor externo. Sus facultades y deberes son los previstos en la Ley 26.831 y las normas de la Comisión Nacional de Valores, y todas aquellas atribuciones y deberes que en el futuro se establezcan, especialmente, las que le fije el Directorio de MetroGAS.

Las remuneraciones del personal ejecutivo constan de una retribución mensual fija y una retribución variable ligada a la consecución de objetivos propuestos anualmente.



 **Encontrá acá más información sobre el Gobierno Corporativo de MetroGAS.**

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

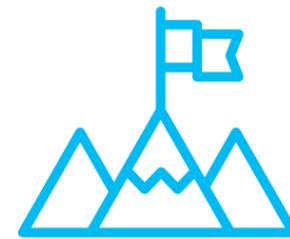
## 3.2 ÉTICA E INTEGRIDAD

Somos una empresa reconocida por sus valores y principios. Desarrollamos nuestro negocio con los más altos niveles éticos, tanto internamente como en la relación con clientes, empresas proveedoras, contratistas y organismos gubernamentales. Cumplimos todas las leyes y regulaciones que sean aplicables con total y absoluta transparencia para con accionistas, personas acreedoras, colaboradores y colaboradoras, clientes, empresas proveedoras, contratistas y la comunidad.



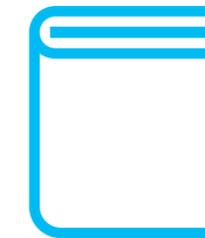
METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

### 3.2.1. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



#### OBJETIVO Y ALCANCE

- Establece pautas generales de conducta para el Directorio, miembros de la Comisión Fiscalizadora, colaboradores y colaboradoras de MetroGAS, contratistas, subcontratistas, empresas proveedoras y socios o socias de negocios que se realicen con la Compañía.



#### CONTENIDO

- Contiene diversos títulos que abordan temas como la igualdad de oportunidades y la no discriminación; uso y protección de los activos; conflictos de interés; obsequios y atenciones; transparencia en la información y uso de información privilegiada; competencia desleal y defensa de la competencia y medidas contra el soborno y la corrupción; entre otros.

## El Código, junto con otros documentos e instrumentos internos, resaltan el compromiso de MetroGAS con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y con la transparencia.

A principios de 2018 se distribuyó y se comunicó al personal; asimismo, se solicitó su firma sellando, de esta forma, su compromiso con las conductas éticas diarias.

Para su difusión interna, también utilizamos una plataforma e-learning, con el fin de reforzar conceptos y de realizar evaluaciones teórico-prácticas de comprensión y aplicabilidad.

En relación con las empresas proveedoras, la adhesión al Código de Ética y Conducta forma parte de los pliegos licitatorios y del proceso de alta, por lo cual el 100% está informado respecto de su contenido. En el caso de las empresas proveedoras críticas (afectadas por la prestación de servicios de escapes, roturas, reconexiones, habilitaciones, servicios, lectura de medidores, distribución de facturas, fiscalización y control, instalaciones internas, construcciones y mantenimiento, inspecciones, etc.), el Código de Ética y Conducta es particularmente comunicado y explicado, y se les exige la firma de una carta de aceptación expresa, en la que reconocen el alcance a sus trabajadores y se someten a controles y acciones por parte de MetroGAS. Estas empresas proveedoras también se encuentran sujetas a nuestro **Programa Transparencia.**

### NUESTROS VALORES ÉTICOS CORPORATIVOS

- INTEGRIDAD
- TRANSPARENCIA
- SEGURIDAD
- DERECHOS HUMANOS
- RESPONSABILIDAD
- SUSTENTABILIDAD
- EQUIDAD DE GÉNERO

Los datos de esta formación virtual, a diciembre de 2020, indican que el 91% de la plantilla de MetroGAS completó y aprobó el módulo virtual **“Introducción al Código de Ética”**.

**91%** del personal realizó la capacitación sobre el Código de Ética

**100%** de las empresas proveedoras fueron informadas sobre el Código de Ética

## 3.2.2 PROGRAMA DE ÉTICA E INTEGRIDAD

Dada la importancia del tema para nuestra Compañía, en 2017 se creó la posición de Oficial de Ética y Cumplimiento, con dedicación full time, con el objetivo de diseñar e implementar un **Programa de Integridad y Ética** que articulara diversas acciones y trabajara en forma transversal con RR. HH., Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, Comunicaciones, Capacitación, etc.

Tiene un alcance más amplio que el simple cumplimiento de normas externas e internas y trabaja sobre la cultura y los valores organizacionales, sobre los principios, los procesos de toma de decisiones y el liderazgo de la Alta Dirección. Para su elaboración, se tomaron las recomendaciones de las guías internacionales como la OCDE, contemplando los elementos previstos en los artículos 22 y 23 de la Ley N° 27.401 de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas, vigente desde 2018.

El Programa fue aprobado por el Directorio en diciembre de 2017.

### Ejes



Evaluación y gestión de riesgos de fraude, ética y cumplimiento.



Revisión de políticas y procedimientos.



Aplicación a socios comerciales (contratistas / subcontratistas).



Comunicación y capacitación.



Promoción y estímulo.



Gestión de líneas de denuncia:  
Línea Ética (para colaboradores y colaboradoras y empresas proveedoras) y Programa Transparencia (para clientes).



Desarrollo de protocolos de investigación.

El Programa es monitoreado trimestralmente por el Comité de Dirección y por el Comité de Auditoría.

Durante 2019 fue sometido a la revisión de un profesional independiente que lo consideró adecuado y robusto frente a las exigencias de la Ley de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas N° 27.401 y los principales estándares comparados.

Es revisado, anualmente, según un esquema de mejora continua e incorpora acciones que surgen de actualizar la evaluación de riesgos de integridad, del análisis causa-raíz de las denuncias gestionadas, de las auditorías y de la evolución de las mejores prácticas en la materia. A partir del 2020, el vicepresidente del Directorio patrocina el proceso de revisión y mejora del Programa.

## 3.2.2.1 LÍNEA ÉTICA – CANAL DE DENUNCIAS

En estos canales se recibe todo tipo de denuncias, como hechos de corrupción y demás acciones ilegítimas y/o deshonestas, y que constituyen una violación real o potencial del Código de Ética y Conducta.

Su gestión está tercerizada a través de la empresa Resguarda, quien recibe las denuncias por alguno de estos canales, en forma anónima, confidencial y profesional, para su posterior tratamiento y resolución.

**Resguarda** es la empresa asignada para las denuncias de los canales de la Línea Ética. Es anónima y confidencial.

La Línea Ética se encuentra bajo la supervisión del Comité de Ética de nuestra Compañía, cuyas funciones son administrar el Código, evaluar y establecer las acciones que se deberán tomar respecto de las situaciones denunciadas.

Este Comité está compuesto por tres miembros:

- La Dirección de Auditoría Interna
- La Dirección de Asuntos Legales y Regulatorios
- La Dirección de RR. HH.

En caso de tratarse temas relevantes, se invita a participar a la Dirección General.

Se estableció un protocolo para la gestión de denuncias que comprende:

- Alcance de las líneas de denuncia
- Objeto de las denuncias
- Responsabilidades
- Disposiciones generales que incluyen las diferentes etapas del proceso de gestión de las denuncias: recepción/ derivación, investigación, resolución y cierre, registro e información periódica.



### Teléfono

0800-999-INFO (4636)



### Mail

reportes@resguarda.com



### Correo

Av. 25 de Mayo 555 - Piso 13  
(C1002ABK) Buenos Aires



### Web

www.resguarda.com

A CONTINUACIÓN, EXPONEMOS LOS INDICADORES VINCULADOS CON LA GESTIÓN DE LA LÍNEA ÉTICA:



Durante el período de este reporte, no se han confirmado ni identificado casos de corrupción.



### 3.2.2.2 ENFOQUE PREVENTIVO

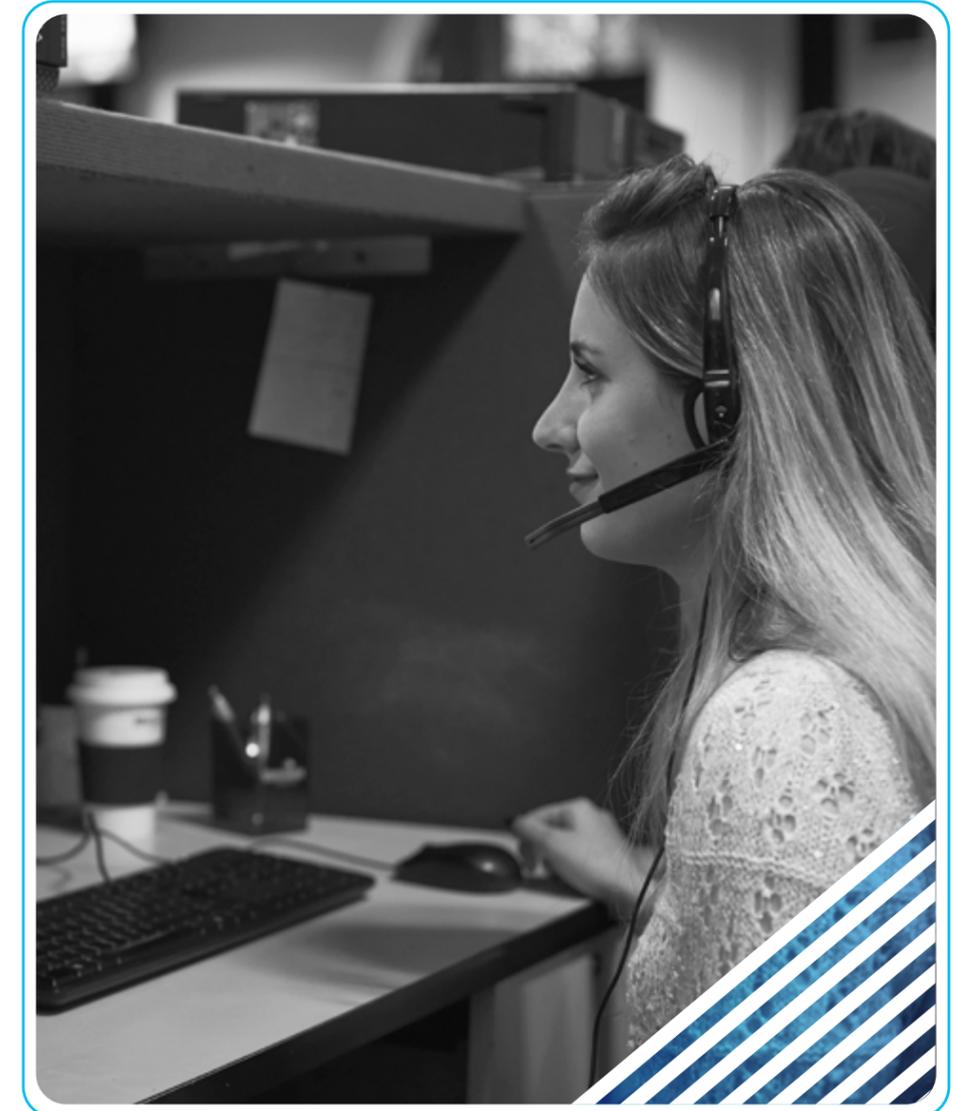
Durante 2018 realizamos nueve talleres de mapeo de riesgos de integridad que abarcaron riesgos de fraude, ética y corrupción. Participaron veintitrés gerencias de diferentes áreas de nuestra Compañía, conducidos por expertos en la materia. Como resultado, obtuvimos un registro con 33 riesgos clasificados según su criticidad e identificamos distintas acciones de mitigación.

Debido a la implementación de controles mitigantes, el primer año disminuyó el riesgo residual en el 42 % de los casos. Al 2019 el 50% de los riesgos tenía un rating residual moderado y el 50% tenía un rating residual bajo. Al 2020 el 33% tiene rating residual moderado y el 67% tiene rating residual bajo.

Durante el primer año de implementación del Programa de Integridad y Ética, revisamos y actualizamos trece políticas y procedimientos, entre ellas, las de conflictos de interés, Comité de Ética, fraude y prácticas deshonestas, coacción, intimidación y/o discriminación y gestión de denuncias. En 2019 elaboramos y pusimos en vigencia el Protocolo de Interacción con Funcionarios, y establecimos reglas y procedimientos específicos para prevenir ilícitos en

interacciones con sector público. Durante 2020, las principales áreas impactadas de la Compañía recibieron una capacitación virtual y realizamos un proceso de difusión y adhesión a dicha política con nuestras empresas proveedoras críticas.

En 2020 elaboramos y pusimos en vigencia la Política de Debida Diligencia sobre terceros con el objetivo de establecer sus lineamientos generales, con los que MetroGAS realiza su evaluación y comprobación de integridad y trayectoria de terceros, con el fin de mitigar riesgos por su participación como cómplices en hechos de corrupción.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 3.2.3 CAPACITACIÓN

Durante 2019 y 2020, realizamos las siguientes actividades de capacitación en el marco del Programa de Integridad y Ética:

- **Inducción en aspectos de Ética y Cumplimiento** para nuevos ingresantes.
- **Módulo de Ética**, dentro del Programa Lado RH, para el nivel de conducción. 97% de las personas supervisoras y la jefaturas de MetroGAS realizaron esta actividad.
- **Programa de Visitas a Locaciones -Charlas de Ética-** iniciado en 2019 en la Base Operativa Lavallol. 73% de los colaboradores y colaboradoras de dicha base asistieron a las charlas. La actividad se suspendió en 2020 debido a las medidas de aislamiento y distanciamiento social en virtud de la pandemia por COVID-19.
- **Jornada de Integridad para Contratistas**. Realizada en septiembre de 2019 con la participación de la alta dirección de MetroGAS, representantes de 14 empresas contratistas y del STIGAS.
- **Módulo de Ética para personal de empresas contratistas** (charlas en el Centro de Entrenamiento Técnico y en obradores). Aproximadamente, 303 personas que trabajan en empresas contratistas asistieron a la actividad durante el 2019. La actividad se suspendió en 2020 debido a las medidas de aislamiento y distanciamiento social en virtud de la pandemia por COVID-19.
- **Difusión y formación en el Protocolo de Interacción** con Funcionarios y Funcionarias Públicos, con la participación de la gerencia, jefaturas, colaboradores y colaboradoras de las principales áreas impactadas.
- **Presentación a Directorio**, en diciembre 2020, del Programa de Integridad y Ética en MetroGAS, las oportunidades de mejora y la evolución de estadísticas y mejores prácticas en la materia.
- **Capacitación sobre gestión de denuncias** para referentes del Programa de Transparencia. Esta actividad se realizó en forma presencial en 2019 y virtual en 2020, con la participación de la gerencia, jefatura, personas supervisoras y referentes de todos los procesos de MetroGAS alcanzados por el Programa de Transparencia. Jornadas de capacitación virtual para empresas proveedoras sobre “Lineamientos de Programas de Integridad para la industria del petróleo y el gas”, organizadas por la Comisión de Compliance del IAPG, de la cual formamos parte. Durante 2020 se realizaron 4 con una alta participación de las empresas proveedoras de la industria.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

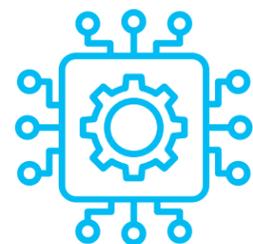
## 3.2.4 COMPROMISOS FUTUROS

**PROFUNDIZAR LA CULTURA DE INTEGRIDAD EN TODA LA EMPRESA, A TRAVÉS DE:**



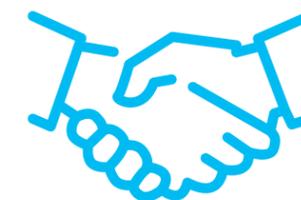
### DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

- La difusión y la capacitación interna y externa respecto de nuestros valores corporativos, las normas y políticas implementadas para mitigar riesgos de integridad y el uso responsable de las líneas de denuncia.



### NUEVAS TECNOLOGÍAS

- Incorporar el uso de nuevas tecnologías en la materia, para robustecer los procesos de investigación interna y reducir los plazos de respuesta; también, para detectar o anticipar conductas y/o comportamientos indebidos.



### COLABORACIÓN

- Realizar alianzas y articular esquemas de colaboración con otras personas participantes (ej. cámaras, personal matriculado, sindicatos, etc.).

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

▶ 4

# Desempeño Económico

- 4.1. Valor generado y distribuido
- 4.2. Gestión comercial
- 4.3. Gestión de tarifas

## 4.1 VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO



Para nuestra Empresa, que tiene una actividad íntimamente vinculada al mercado interno y, en particular, el servicio de distribución de gas, tema muy sensible tanto para la población en general como para la mayoría de las actividades económicas, la evolución de la situación macroeconómica es muy relevante.

También lo es todo lo referido al establecimiento de las tarifas. Con fecha 31 de marzo de 2017 se publicó la Resolución ENARGAS N° 4.356/2017, por medio de la cual se dispuso a aprobar los estudios técnico-económicos sobre la Revisión Tarifaria Integral (“RTI”) y el Plan de Inversiones Obligatorias (“PIO”) de MetroGAS para el período 2017-2021.

Sin perjuicio de las variables tomadas en consideración por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), con oportunidad de la RTI y el ajuste tarifario allí establecido, distintas medidas adoptadas a posteriori por el Estado Nacional (a través del Poder Ejecutivo Nacional (PEN), la (ex) Secretaría de Gobierno de Energía (SGE) y el ENARGAS) devinieron en claro perjuicio de MetroGAS. Las alteraciones más relevantes de la ecuación económico-financiera previstas al momento de la RTI derivan de la aplicación

de distintas Resoluciones, emitidas durante el ejercicio 2019 por el ENARGAS, que produjeron menores ingresos, fundamentalmente por el diferimiento del ajuste semestral de tarifas y mayores costos con relación al cálculo del Gas Natural No Contabilizado (GNNC).

Asimismo, debe tenerse presente que nos encontramos en un contexto de:

- (i) incertidumbre con respecto a la capacidad de pago del sector público argentino y las posibilidades de obtener financiamiento.
- (ii) incremento de la inflación que afecta el crecimiento de la economía.
- (iii) controles de precios.
- (iv) incertidumbre respecto del marco regulatorio aplicable a la sociedad.
- (v) restricciones a la adquisición y transferencia de divisas al exterior.
- (vi) aplicación de restricciones a las importaciones y exportaciones de productos.
- (vii) creación de nuevos impuestos a la exportación de determinados productos o el incremento de las alicuotas vigentes.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

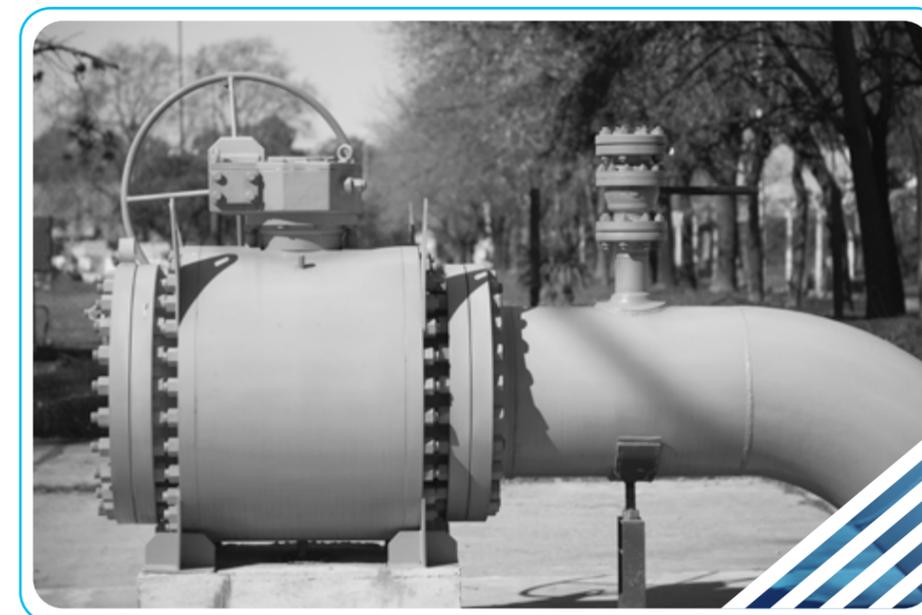
La situación económica del país tiene impacto, no solo en los consumos de los distintos clientes sino que también implica la variación de la coyuntura respecto del contexto imperante al momento del dictado de la Resolución ENARGAS N° 4.356/2017.

En virtud de lo expuesto, el Directorio monitorea permanentemente la evolución de las variables económico-financieras y el impacto de la Ley de Solidaridad Social, y las normas derivadas de ella, para adoptar medidas tendientes a disminuir los impactos negativos sobre la sociedad y su consecuente reflejo en los estados financieros de períodos futuros.

 **Para saber más sobre el desempeño económico del período, remitimos la información reportada a la Comisión Nacional de Valores de Argentina.**

## INFORMACIÓN FINANCIERA AJUSTADA POR INFLACIÓN

La información que se incluye a continuación surge de los Estados Financieros Consolidados de MetroGAS al 31 de diciembre de 2020 y 2019 y al 31 de diciembre de 2018 y 2017. Las cifras al 31 de diciembre de 2018 y 2017 fueron reexpresadas al 31 de diciembre de 2020, de acuerdo con la metodología establecida en la NIC 29.



### VALOR ECONÓMICO GENERADO <sup>1</sup>

DETALLE (EN MILES DE PESOS)	2020	2019	2018	2017
Ventas netas de bienes y servicios	49.696.333	82.050.664	68.525.155	41.424.326
Ingresos por inversiones financieras	1.520.466	2.165.107	1.930.915	798.404
<b>Total Valor Económico Generado</b>	<b>51.216.799</b>	<b>84.215.771</b>	<b>70.456.070</b>	<b>42.222.730</b>

<sup>1</sup> La información se presenta en miles de pesos argentinos y surge de los Estados Financieros Consolidados de MetroGAS S.A. al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2018 (Re expresado al 31 de diciembre de 2020), aprobados por el Directorio y auditados por Deloitte. El Total del Valor Económico Retenido

no incluye el cargo por el Impuesto a las Ganancias generado por el impuesto diferido y el Resultado por Exposición al Cambio en el Poder Adquisitivo de la Moneda (RECPAM).

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

**VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO**

<b>DETALLE (EN MILES DE PESOS)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Gastos operativos	43.097.412	65.683.929	55.206.215	31.962.139
Salarios y beneficios al personal	4.338.667	4.314.888	4.134.745	3.884.064
Pagos a empresas proveedoras de capital	9.759.304	11.395.136	15.522.845	3.929.845
Pagos al Estado	2.916.868	4.560.269	1.804.960	2.193.953
Inversiones en Comunidades	5.112	7.922	2.991	2.090
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>60.117.363</b>	<b>85.962.144</b>	<b>76.671.755</b>	<b>41.972.090</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>-8.900.564</b>	<b>-1.746.373</b>	<b>-6.215.686</b>	<b>250.640</b>
<b>VENTAS CONSOLIDADAS</b>	<b>49.696.333</b>	<b>82.050.664</b>	<b>68.525.155</b>	<b>41.424.326</b>

<b>SITUACIÓN PATRIMONIAL (EN MILLONES DE \$)</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Activos totales	66.412	88.473	81.500	64.862
Pasivos totales	52.014	60.590	53.575	35.268
Patrimonio neto	14.398	27.884	27.925	29.594
Resultado neto	(5.401)	1.659	-1	7.117

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

El 41% de la deuda financiera de nuestra Compañía (\$5.417 millones al 31 de diciembre de 2020) está denominada en dólares y un 54% es deuda a largo plazo, es decir, con vencimiento a más de un año.

**41%** deuda en dólares

**54%** deuda a largo plazo

**SUBSIDIOS**

Con fecha 29 de diciembre de 2017 se publicó la Resolución MINEM N° 508-E/2017 que establece el procedimiento para la compensación de los menores ingresos que las licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas Natural por Redes reciben de sus usuarios y usuarias, como producto de: (i) la aplicación de beneficios y/o bonificaciones a los usuarios y usuarias resultantes de la normativa vigente en materia tarifaria del Servicio de Distribución de Gas Natural por Redes y (ii) los mayores costos del GNNC respecto de los establecidos para su reconocimiento en las tarifas. Por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 y 2019 los ingresos por este subsidio ascendieron \$845.021 y \$1.354.992, respectivamente.

## 4.2 GESTIÓN COMERCIAL



METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## VENTAS DE METROENERGÍA

	2020	2019	2018	2017
Venta (en miles de \$)	11.374.069	27.843.927	16.163.719	13.391.622
Disminución/ Aumento de volúmenes entregados	-47,8%	111,5%	5,6%	1,1%

## CONSIDERACIONES RESPECTO DEL COVID-19 Y EL ENTORNO ECONÓMICO ACTUAL

El PEN dispuso el dictado de los DNU N° 260/2020, N° 297/2020 y N° 311/2020 (y complementarias) que importan medidas extraordinarias e imprevisibles respecto de la actividad de MetroGAS como: (i) marcada baja en consumos industriales y comerciales; (ii) cierre inicial y subsiguiente funcionamiento restringido de las bocas de cobro presencial de los servicios a cargo de MetroGAS y oficinas comerciales de atención; (iii) la imposibilidad de disponer la suspensión o el corte del servicio público a nuestro cargo a usuarios y usuarias en caso de mora o falta de pago de hasta siete

facturas consecutivas o alternas con vencimientos desde el 1ro de marzo de 2020, por el plazo de 180 días desde el 25 de marzo de 2020. En septiembre de 2020, el Gobierno Nacional prorrogó la imposibilidad de disponer la suspensión o el corte del servicio público a cargo de MetroGAS a usuarios y usuarias en caso de mora o falta de pago que había dispuesto el DNU N° 311/2020 y prorrogó el plazo de 180 días, establecido en el DNU mencionado, de prohibición de corte hasta el 31 de diciembre de 2020. Se definieron planes de facilidades de pago para cancelar las deudas que se generaran durante el plazo orientadas a usuarios y usuarias de los sectores más vulnerables en treinta (30) cuotas mensuales.

CORTES POR FALTA DE PAGO	2020	2019
Clientes residenciales	21.064	78.223
% de servicios restablecidos	58%	61%

Los cortes efectuados durante el 2020 se realizaron desde enero hasta marzo.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 4.3 GESTIÓN DE TARIFAS

Contamos con la Gerencia de Tarifas y el Análisis Comercial, dependiente de la Dirección Comercial a partir de 2021, encargada de toda la gestión relacionada con este tema.

A continuación, se expone la tarifa promedio de gas al por menor, del período, para cada segmento de cliente:



### TARIFA PROMEDIO DE GAS AL POR MENOR EN PESOS

	2020	2019
 CLIENTES RESIDENCIALES	19,87 \$/m <sup>3</sup>	20 \$/m <sup>3</sup>
 CLIENTES COMERCIALES	12,35 \$/m <sup>3</sup>	12,69 \$/m <sup>3</sup>
 CLIENTES INDUSTRIALES	8,38 \$/m <sup>3</sup>	8,04 \$/m <sup>3</sup>

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## DESTACADOS NORMATIVOS 2019-2020

Por su extensión y complejidad, en el cuadro siguiente realizamos una reseña de los contenidos de las diferentes normativas.

 **Para acceder en detalle al texto de la normativa, puede visitar el sitio web del ENARGAS**

NORMA	FECHA EMISIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN
<b>Decreto N° 1.020/2020</b>	<b>12/2020</b>	Se determina inicio de la renegociación de la RTI vigente correspondiente a las prestadoras de los servicios públicos de transporte y distribución de energía eléctrica y gas natural que estén bajo jurisdicción federal, en el marco de lo establecido en el artículo 5to de la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública.
<b>Decreto de Necesidad y Urgencia 426/2020</b>	<b>09/2020</b>	El Gobierno Nacional prorrogó la imposibilidad de disponer la suspensión o el corte del servicio público a cargo de MetroGAS a usuarios y usuarias, en caso de mora o falta de pago, que había dispuesto el DNU N° 311/2020 y prorrogó el plazo de 180 días, que había establecido el DNU mencionado, de prohibición de corte hasta el 31 de diciembre de 2020.

NORMA	FECHA EMISIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN
<b>Decreto de Necesidad y Urgencia N° 543/2020</b>	<b>06/2020</b>	Prorroga el plazo establecido en el citado artículo 5to de la Ley de Solidaridad Social, desde su vencimiento y por un plazo adicional de 180 días corridos, manteniéndose así vigente la referida facultad del PEN de mantener inalterados los valores tarifarios de electricidad y gas natural hasta fines de 2020.
<b>ENARGAS N° 27/2020</b>	<b>04/2020</b>	Deroga la Resolución ENARGAS N° 72/2019.
<b>DNU N° 311/2020</b>		Establece la imposibilidad de disponer la suspensión o el corte del servicio público a cargo de MetroGAS a usuarios y usuarias en caso de mora o falta de pago de hasta siete facturas consecutivas o alternas con vencimientos desde el 1ro de marzo de 2020 por el plazo de 180 días desde el 25 de marzo de 2020.
<b>Ley N° 27.541, "Ley de Solidaridad"</b>	<b>12/2019</b>	Declara la emergencia pública en materia económica, financiera, fiscal, administrativa, previsional, tarifaria, energética, sanitaria y social, y delegó en el PEN hasta el 31 de diciembre de 2020 las facultades en los términos del artículo N° 76 de la Constitución Nacional. También autoriza al PEN a mantener las tarifas de electricidad y gas natural, que estén bajo jurisdicción federal, y a iniciar un proceso de renegociación de la RTI o hacer una revisión de carácter extraordinario, propendiendo a una reducción de la carga tarifaria real sobre los hogares, comercios e industrias para el 2020.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

NORMA	FECHA EMISIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN
<b>Resolución ENARGAS N° 763/2019</b>	<b>11/2019</b>	Al advertir errores materiales en la Resolución ENARGAS N° 703/2019, se publican nuevos cuadros tarifarios para MetroGAS con vigencia a partir del 29 de noviembre de 2019. Sobre estas dos últimas resoluciones, se presentó recurso de reconsideración y nulidad sobre los montos determinados por DDA, ya que los criterios utilizados para su determinación no se adecúan a los principios consagrados en la Ley de Gas y tampoco a los que se comunicaron por medio de la Resolución ENARGAS N° 72/2019, que en tiempo y forma fue impugnada por MetroGAS.
<b>Resolución ENARGAS N° 703/2019</b>		Se publican nuevos cuadros tarifarios para MetroGAS con vigencia a partir del 1ro de noviembre de 2019, cuyo fundamento es el análisis y la revisión de las DDA de MetroGAS y el ajuste previsto en la Resolución ENARGAS N° 694/2019 que resolvió una controversia entre MetroGAS y NATURGY BAN S.A.
<b>Sin Norma</b>	<b>10/2019</b>	Con fecha 11 de octubre de 2019, a raíz de las medidas mencionadas, MetroGAS realizó una presentación ante el ENARGAS solicitando la revisión y adecuación del PIO de MetroGAS, que fuera aprobado mediante Resolución ENARGAS N° 4.356/2017, y una compensación económica para la restitución del equilibrio económico y financiero, conjuntamente con la reconsideración de ciertas medidas regulatorias adoptadas, ya sea por incremento de los costos o por la reducción en la generación de ingresos, de modo que le permita cumplir con las premisas tomadas en cuenta al momento de realizarse los estudios técnicos y económicos de la RTI.

NORMA	FECHA EMISIÓN	BREVE DESCRIPCIÓN
<b>Resolución ENRG NO-2019-94304222-APN-DIRECTORIO-ENARGAS</b>	<b>10/2019</b>	Se publica el cuadro tarifario de tributos municipales, retroactivo al 1-4-2019. El último aún vigente por dichos conceptos.
<b>La Resolución SGE N° 521/2019</b>	<b>09/2019</b>	Difiere el ajuste semestral del margen de distribución del 1ro de octubre de 2019, para el 1ro de enero de 2020, oportunidad en la cual se aplicaría el valor correspondiente al índice de actualización inmediato anterior disponible; dicha resolución también difirió el ajuste tarifario por variación del precio de gas en el PIST previsto con vigencia a partir del 1ro de octubre de 2019 para el 1ro de enero de 2020, oportunidad en que se efectuarían las adecuaciones pertinentes a los períodos por considerar para el cálculo de las DDA.
<b>Resolución ENRG 201/19</b>	<b>04/2019</b>	Se publica el nuevo cuadro tarifario con un aumento en el margen de distribución del 26%, según variación IPIM.
<b>Resolución ENRG 72/19</b>	<b>02/2019</b>	Aprueba la metodología de traslado a tarifas del precio de gas y procedimiento general de cálculo de las diferencias diarias acumuladas. Esta fue derogada en abril del 2020 por la Res. ENRG 27.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

# Nuestro Capital Humano

- 5.1. Promoviendo el empleo de calidad
  - 5.1.1. Radiografía del talento de MetroGAS
  - 5.1.2. Programa de inclusión y diversidad
  - 5.1.3. Desarrollo para el liderazgo del sector
  - 5.1.4. Más beneficios para un mayor bienestar
- 5.2. Nuevo enfoque de gestión y la mejora de nuestras comunicaciones
- 5.3. Equipos de alto desempeño: formación y desarrollo
- 5.4. Teletrabajo y COVID-19 en MetroGAS
- 5.5. Acciones de voluntariado “Instalando Calor Seguro”

METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

# 5. NUESTRO CAPITAL HUMANO

▶ La estrategia de MetroGAS con relación a la Gestión del Capital Humano se enfoca en los siguientes aspectos:

Asumir, producir y desarrollar los recursos humanos que la Compañía requiere para lograr sus objetivos de manera efectiva.

Diseñar y revisar la estructura organizacional para una eficiente coordinación de recursos y esfuerzos.

Sistematizar la información y fortalecer el data analytics a través de recursos tecnológicos para obtener información que permita generar planes de acción orientados a la mejora.

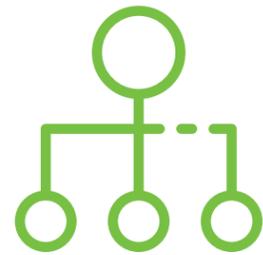
Sostener y fortalecer la cultura a través de la misión, los valores y las competencias acordados de manera común. Integrar a todas las personas con metas y valores compartidos.

Consolidar relaciones laborales que fomenten transparencia, confianza y colaboración, base de un buen clima de trabajo.



METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

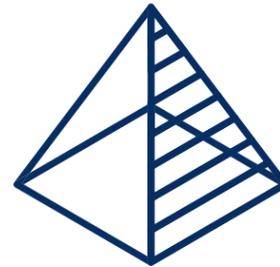
## COMPROMISOS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO



- Continuar trabajando en la eficientización de nuestra estructura organizativa.



- Contribuir con el clima y la cultura trabajando sobre los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura.



- A partir del nuevo Modelo de Competencias y el Perfil del Líder MetroGAS, trabajar a través de la comunicación y la formación para facilitar la adopción cultural de estas nuevas herramientas.



- Fortalecer nuestro Road Map de Gestión del Talento orientado a retener y fortalecer el desarrollo de las personas en la Compañía.



- Desarrollar un plan de compensación que permita atraer y retener el talento requerido, al mismo tiempo consistente con nuestra realidad financiera.

# 5.1 PROMOVRIENDO EL EMPLEO DE CALIDAD



Nuestra Política de Empleo tiene como premisa poner en primer lugar el desarrollo del equipo interno. En este sentido se privilegia la concreción de promociones, movimientos laterales, transferencias intra e inter-direcciones y búsquedas internas. Con estos procesos nos focalizamos en cubrir las posiciones vacantes priorizando a nuestra gente, lo cual posibilita el desarrollo de carrera del equipo MetroGAS.

Cuando las opciones de promoción interna no están disponibles por los skills requeridos, o bien porque se trata de posiciones base dentro de la estructura, nos orientamos a la búsqueda externa.

Para el caso de posiciones de base en la estructura seleccionamos estudiantes o jóvenes profesionales con talento, para que con el transcurso del tiempo y la adquisición de experiencia los habilite a desarrollarse en la Compañía.

El proceso de reclutamiento y selección se enmarca en la Política y el Procedimiento de Empleo, disponible en nuestra Intranet; todas las personas de la Compañía pueden acceder a consultarla. La política es revisada de manera programada o ante necesidad de actualización.

Determinar y describir los procesos asociados a la selección de personas dentro de la Compañía facilitando los mejores talentos para cada posición de acuerdo con las necesidades del negocio.

Procurar la equidad dentro de la generación de oportunidades de desarrollo de personal.

Asegurar la transparencia de los mencionados procesos.



Acompañar al equipo de líderes en el ejercicio de ser el principal responsable de su desarrollo y crecimiento.

Impulsar el autodesarrollo de las personas.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

En nuestra gestión es prioritario estimular el desarrollo interno de las personas, para eso nos basamos en el modelo 70-20-10 y en impulsarlas diariamente a ser gestoras de su propio desarrollo. Siguiendo esta lógica orientamos siempre en primer lugar los procesos de oportunidades laborales a nuestro equipo por la **promoción/rotación** o **búsqueda interna**.

Al continuar con la política, cuando se genera una vacante en la Compañía se analiza en primer lugar la posibilidad de cobertura interna, ya sea por publicación para posición hasta supervisión, incluso para el caso de la jefatura, la Gerencia y el Directorio con la consulta del último ejercicio de talento y los cuadros de reemplazo. En el caso de corresponder con una búsqueda interna, se realiza una publicación orientada a todas las personas que deseen presentarse -efectivas y contratadas- que además cumplan con los requisitos básicos del puesto.

Para dar conocimiento a la Compañía, el equipo de Comunicación Interna publica los resultados de las promociones/rotaciones o ingresos, como así también los cambios de estructura que trae aparejado el desarrollo de las personas a través de cambios de posiciones.

### BUSQUEDA INTERNA

- ▶ Deben contar con un mínimo de un año de antigüedad en la posición actual.
- ▶ Una vez relevado el perfil, difundimos la búsqueda en Success Factors -módulo reclutamiento- al que tiene acceso todo el personal de la Compañía y desde donde pueden postularse.
- ▶ Para el caso de personas que no tienen acceso a PC por su tarea diaria, colocamos carteleras en papel en las locaciones y la jefatura es la encargada de prestarle ayuda para que pueda enviar su postulación.

#### JEFATURAS, GERENCIAS O DIRECTORIO

Se realiza una revisión del ejercicio vigente del mapa de talento y sucesiones. A la luz de los resultados, preseleccionamos a candidatos y candidatas para entrevistarlos junto con el líder de la posición y se elige a la persona más apta para ocupar el puesto y luego se analiza su nivel de desarrollo.

#### SIN COBERTURA

Cuando una búsqueda interna queda sin cobertura porque el perfil no se encuentra dentro de la Compañía, o bien porque se trata de una posición de base dentro de la estructura, se abre una vacante externa que, dependiendo del seniority y skills necesarios, se realizará con asesoramiento de consultoría especializada o directamente la llevará adelante el equipo especializado en selección del área de RR.HH.

**Todas las personas que participan de un proceso de selección interno o externo tienen una devolución del cierre del proceso. Para los candidatos y candidatas internos, se procede a contactarlos telefónicamente para avisarles que la vacante fue cubierta; en el caso de búsquedas externas publicamos en LinkedIn un aviso de cierre. De este modo todas las personas quedan informadas y reciben agradecimiento por haberse sumado.**

### BUSQUEDA EXTERNA

- ▶ La búsqueda externa se inicia con la publicación de avisos en los que, además de especificar los requerimientos del puesto, la experiencia y los requisitos académicos, se dan a conocer las condiciones de contratación, los beneficios y las características de la cultura de MetroGAS.
- ▶ En este aspecto se hace hincapié en la seguridad como prioridad en nuestro proceder, en un clima y una cultura orientados al bienestar de las personas, la diversidad y la inclusión.
- ▶ Una vez que recibimos candidatos y candidatas, se realiza una preselección y entrevista para luego presentar a la línea una terna de aquellas personas que perfilaron mejor.
- ▶ Las entrevistas se basan en los valores y las competencias de la Compañía, no solo es importante que el ingresante tenga la experiencia adecuada, sino que pueda adaptarse a la cultura organizacional.

#### LinkedIn

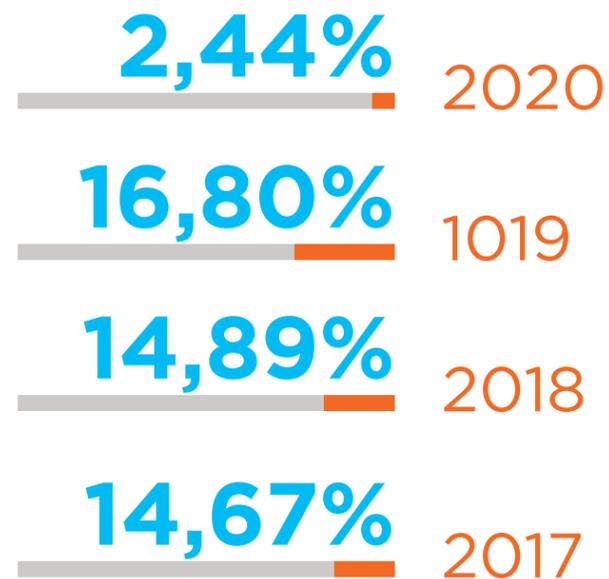
▶ El principal medio de publicación es la página corporativa de LinkedIn, de este modo las personas no solo pueden postularse sino además conocer el negocio, las acciones y la cultura interna a través de los diferentes posteos que se realizan de manera periódica.

# 5.1.1 RADIOGRAFÍA DEL TALENTO DE METROGAS



Desde 2017, se estimula especialmente la movilidad de líderes de manera permanente. El principal objetivo es orientarnos al permanente desarrollo de nuestro equipo, haciendo especial foco en retener el talento y potenciar los perfiles de las personas.

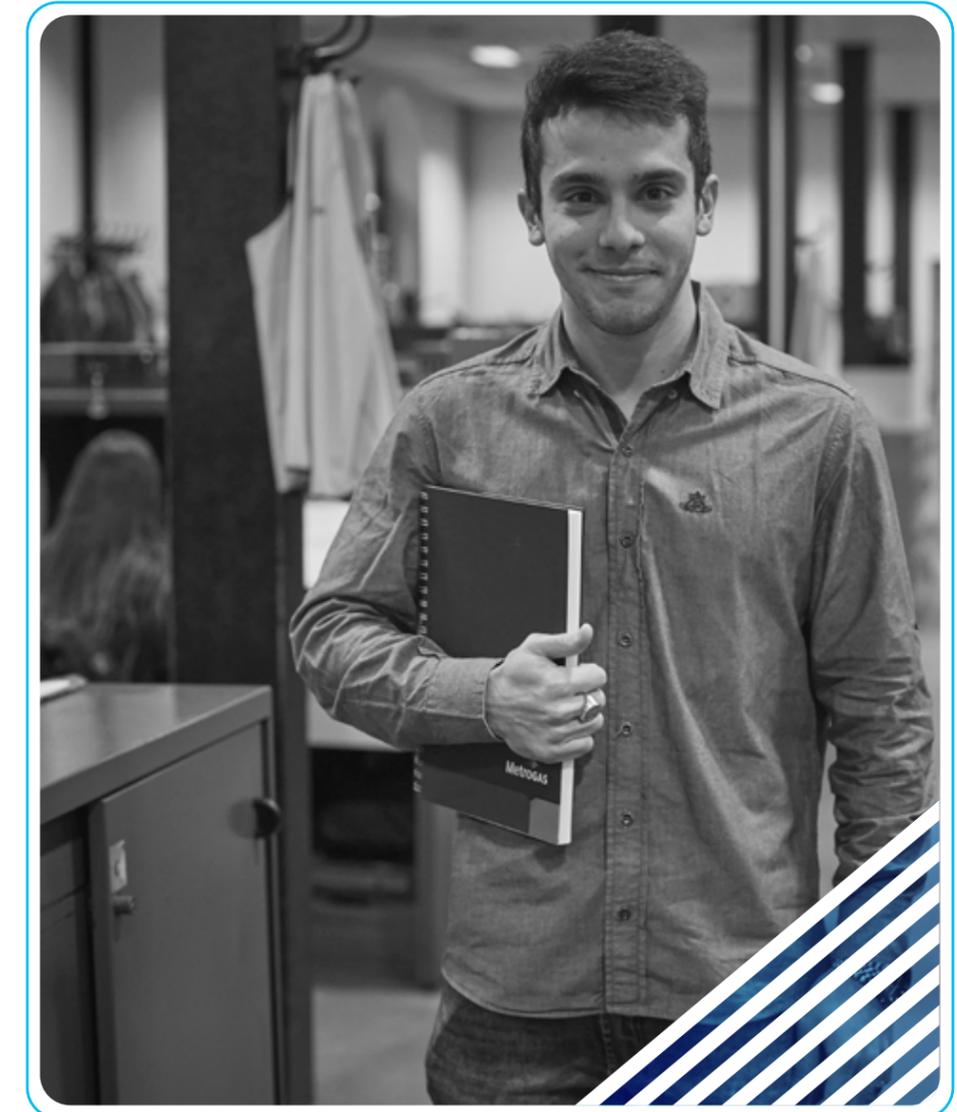
Personal general hasta nivel de supervisión cubierto por búsqueda interna



## Movimientos en la población de Directorio, Gerencia y Jefatura

- #18 2020
- #25 2019
- #32 Entre agosto 2017 y agosto de 2018

Como variante a este ejercicio, existen movilizaciones transitorias de asignación de proyectos especiales o tareas extraordinarias, que abarcan a todos los niveles de la Compañía y que son fomentadas de manera permanente por RR.HH. y el equipo de líderes como oportunidades de aprendizaje y desarrollo.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

En 2017 el 71% de las contrataciones externas fueron resueltas con postulaciones en LinkedIn y en 2018 presentamos nuestra experiencia como caso de éxito; próximamente, será difundida por LinkedIn. Durante 2019 y 2020 nos seguimos apoyando en la herramienta al cubrir las búsquedas vigentes a través de las postulaciones recibidas en el portal. Es importante indicar que en este último período fueron años atípicos, debido a la situación generada por la pandemia por COVID-19, en los que la Compañía realizó pocas contrataciones externas.

Los nuevos colaboradores y colaboradoras, una vez confirmado su ingreso, son bienvenidos y bienvenidas a través de un proceso de inducción minucioso y a medida de acuerdo con la posición que ocuparán. Las inducciones tienen una duración mínima de dos días y pueden extenderse a semanas según sea necesario. El principal objetivo es tener un primer acercamiento a las personas que integran el equipo y al negocio MetroGAS. Actualmente adaptamos el proceso para que se pueda realizar integralmente de manera virtual.

		2020	2019	2018
▶ NÚMERO DE CONTRATACIONES		<b>13</b>	<b>76</b>	<b>179</b>
▶ SEXO	Hombres	76,93%	76,93%	76,93%
	Mujeres	23,07%	23,07%	23,07%
▶ EDAD	Menor a 30	23,09%	48,68%	72,07%
	Entre 30 y 50	61,53%	40,79%	24,58%
	Mayor a 50	15,38%	10,53%	3,35%
▶ POR REGIÓN	C.A.B.A.	92,30%	81,57%	80%
	Pcia. de Bs. As.	7,70%	18,43%	20%
	Resto	0%	0%	0%
▶ TASA CONTRATACIÓN		<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>12%</b>

		2020	2019	2018
▶ NÚMERO DE BAJAS		<b>115</b>	<b>118</b>	<b>79</b>
▶ SEXO	Hombres	67%	57%	62,02%
	Mujeres	33%	43%	37,97%
▶ EDAD	Menor a 30	18%	18%	54,55%
	Entre 30 y 50	22%	36%	42,42%
	Mayor a 50	60%	46%	3,03%
▶ POR REGIÓN	C.A.B.A.	12,17%	90,67%	86,07%
	Pcia. de Bs. As.	87,82%	9,32%	13,92%
	Resto	0%	0%	0%
▶ TASA ROTACIÓN		<b>8,45%</b>	<b>8,19%</b>	<b>5,19%</b>

Cuando una persona presenta su renuncia realizamos un proceso de entrevista de egreso para conocer los motivos que la impulsaron al cambio, escuchar críticas constructivas y aspectos más valorados. Esta información, además de ser revisada por Recursos Humanos para tratar los aspectos de mejora que hagan de nuestra Empresa un mejor lugar para trabajar, se comparte con los líderes de la línea para que puedan reflexionar especialmente sobre aquellos aspectos en los que podemos mejorar.

En 2020 iniciamos un proceso de revisión de las estructuras core del negocio con el objetivo de eficientizar su funcionamiento. En 2021 continuamos esta tarea con las áreas staff.

De manera simultánea, en 2021 daremos inicio al ejercicio de Mapa de Talento y Cuadros de Sucesión para todas las posiciones de liderazgo; a partir del resultado trabajaremos en el plan de desarrollo individual de las personas identificadas como talento para orientarnos a su retención y desarrollo.

<b>DOTACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.370</b>	<b>1.440</b>	<b>1.486</b>	<b>1.269</b>
MASCULINO	69,12%	69%	68%	70,50%
FEMENINO	30,88%	31%	32%	29,50%

<b>COMPOSICIÓN ETARIA</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
MENOS DE 20 AÑOS	<b>4,74%</b>	<b>5%</b>	<b>0,29%</b>
21 A 30	<b>18,32%</b>	<b>22%</b>	<b>25,90%</b>
31 A 40	<b>30,88%</b>	<b>27%</b>	<b>26,63%</b>
41 A 50	<b>19,64%</b>	<b>19%</b>	<b>17,44%</b>
51 A 60	<b>17,70%</b>	<b>18%</b>	<b>19%</b>
MAYOR A 60	<b>8,69%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>

## TIPO DE CONTRATACIÓN

Colaboradores y colaboradoras por contrato laboral y ubicación

<b>REGIÓN</b>	<b>2020</b>			<b>2019</b>			<b>2018</b>		
	Permanentes	Temporales	Total	Permanentes	Temporales	Total	Permanentes	Temporales	Total
<b>C.A.B.A.</b>	69,23%	23,07%	92,30%	39,47%	42,10%	81,57%	47,85%	41,10%	88,96%
<b>PROVINCIA DE BUENOS AIRES</b>	7,69%	0%	7,69%	13,159%	5,26%	18,43%	4,91%	6,13%	11,04%
<b>RESTO</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>76,92%</b>	<b>23,08%</b>	<b>100%</b>	<b>52,63%</b>	<b>47,36%</b>	<b>100%</b>	<b>93,06%</b>	<b>6,94%</b>	<b>100%</b>

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

Colaboradores y colaboradoras por tipo de contrato (carga horaria) y sexo

# 2020 - 2019

## PERSONAL TERCERIZADO (CONTRATISTAS)



Hombres	Mujeres	Total	JORNADA	Total	Mujeres	Hombres
69,04%	30,74%	<b>99,78%</b>	<b>COMPLETA</b>	<b>99,65%</b>	30,65%	69,20%
0,07%	0,15%	<b>0,22%</b>	<b>MEDIA JORNADA</b>	<b>0,35%</b>	0,21%	0,14%

Colaboradores y colaboradoras por categoría y sexo

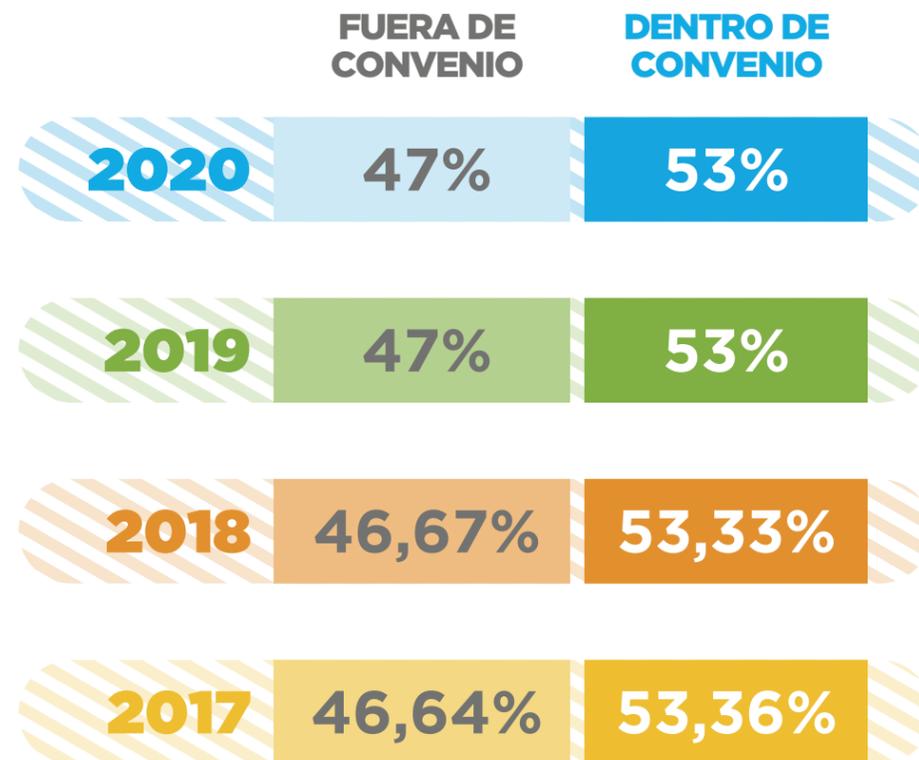
	2020			2019			2018
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
<b>DIRECTORES</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,14%</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,63%</b>	<b>0,72%</b>
HASTA 30 AÑOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DE 30 A 50 AÑOS	0,07%	0%	0,07%	0,07%	0%	0,07%	0,07%
MÁS DE 50 AÑOS	0,22%	0,14%	0,36%	0,36%	0,20%	0,56%	0,65%
<b>GERENTES</b>	<b>1,39%</b>	<b>0,36%</b>	<b>1,75%</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,63%</b>	<b>0,72%</b>
HASTA 30 AÑOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DE 30 A 50 AÑOS	0,29%	0,22%	0,51%	0,41%	0,20%	0,62%	0,58%
MÁS DE 50 AÑOS	1,1%	0,14%	1,24%	1,18%	0,14%	1,32%	1,52%

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## AFILIACIÓN SINDICAL

Estos colaboradores y colaboradoras se encuadran en los convenios colectivos celebrados con el Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas (S.T.I. Gas).

Colaboradores y colaboradoras bajo Convenio Colectivo de Trabajo



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

Colaboradores y colaboradoras por categoría y sexo

	2020			2019			2018
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Total
<b>JEFES</b>	<b>4,08%</b>	<b>2,11%</b>	<b>6,20%</b>	<b>3,95%</b>	<b>2,01%</b>	<b>5,97%</b>	<b>6,72%</b>
HASTA 30 AÑOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DE 30 A 50 AÑOS	2,04%	1,46%	3,50%	1,80%	1,25%	3,26%	3,66%
MÁS DE 50 AÑOS	2,04%	0,65%	2,70%	2,15%	0,76%	2,91%	2,96%
<b>SUPERVISORES</b>	<b>1,39%</b>	<b>0,36%</b>	<b>7,44%</b>	<b>5,14%</b>	<b>2,22%</b>	<b>7,36%</b>	<b>6,22%</b>
HASTA 30 AÑOS	2,94%	1,97%	4,90%	3,77%	4,72%	8,49%	3,48%
DE 30 A 50 AÑOS	34,31%	20,58%	54,9%	31,13%	19,81%	50,94%	47,67%
MÁS DE 50 AÑOS	36,27%	3,92%	40,19%	34,91%	5,66%	40,56%	48,83%
<b>PROF./ANALISTAS</b>	<b>21,75%</b>	<b>9,19%</b>	<b>30,94%</b>	<b>21,81%</b>	<b>8,96%</b>	<b>30,76%</b>	<b>31,56%</b>
HASTA 30 AÑOS	11,08%	7,07%	18,16%	14,22%	7,90%	22,12%	22,88%
DE 30 A 50 AÑOS	36,55%	17,92%	54,48%	33,63%	16,48%	50,11%	48,44%
MÁS DE 50 AÑOS	22,64%	4,71%	27,35%	23,02%	4,74%	27,77%	28,66%
<b>ADM./OPERATIVOS</b>	<b>36,20%</b>	<b>17%</b>	<b>53,21%</b>	<b>36,18%</b>	<b>17,15%</b>	<b>53,33%</b>	<b>53,10%</b>
HASTA 30 AÑOS	19,47%	12,34%	31,82%	21,88%	14,19%	36,07%	40,46%
DE 30 A 50 AÑOS	32,92%	15,22%	48,14%	29,56%	13,54%	43,10%	38,26%
MÁS DE 50 AÑOS	15,63%	4,38%	20,02%	16,41%	4,43%	20,83%	21,27%

## ARTICULACIÓN CON UNIVERSIDADES

Celebramos con universidades (UB, UCA, UADE, UCES, UTN, USAL, UP, UBA - Facultad de Ingeniería ITBA) convenios de prácticas rentadas. El objetivo es brindar un espacio de primera experiencia laboral de formación, para transmitir a los y las practicantes las características de nuestra cultura y nuestro negocio. A la fecha, tuvimos dos experiencias concretas. También, realizamos charlas en estos espacios académicos, en las que brindamos nuestra experiencia y transmitimos los principales valores de la Empresa. Es usual que, en estos encuentros, el cuerpo estudiantil nos pida asesoramiento para la presentación de trabajos académicos, y les damos nuestro apoyo.

## REMUNERACIONES

En MetroGAS llevamos adelante un proceso de análisis de estructura organizacional y dimensionamiento junto con la consultora KORN FERRY. Durante el 2020 se analizaron las direcciones CORE (Operaciones, Técnica y Comercial) y, durante el transcurso del 2021, se continuará con el resto de la Compañía.

## Ratio del promedio de la remuneración de mujeres frente a hombres



## 5.1.2 PROGRAMA DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD



En MetroGAS trabajamos con foco en la diversidad y la inclusión desde 2017. En este sentido, desde el área de RR.HH., realizamos diferentes acciones y programas orientados al empleo y la empleabilidad.

### PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD PARA MUJERES

En 2019, en una acción conjunta con el Ministerio de Trabajo, generamos un programa de empleabilidad para formar mujeres técnicas para que obtuvieran conocimientos orientados a emplearse en la industria del gas:

- Participaron un total de 22 mujeres que fueron preseleccionadas de acuerdo con sus motivaciones y aptitudes.
- La actividad constó de 8 encuentros realizados en nuestro Centro de Entrenamiento Técnico donde no solo pudieron incorporar herramientas teóricas sino además realizar prácticas.

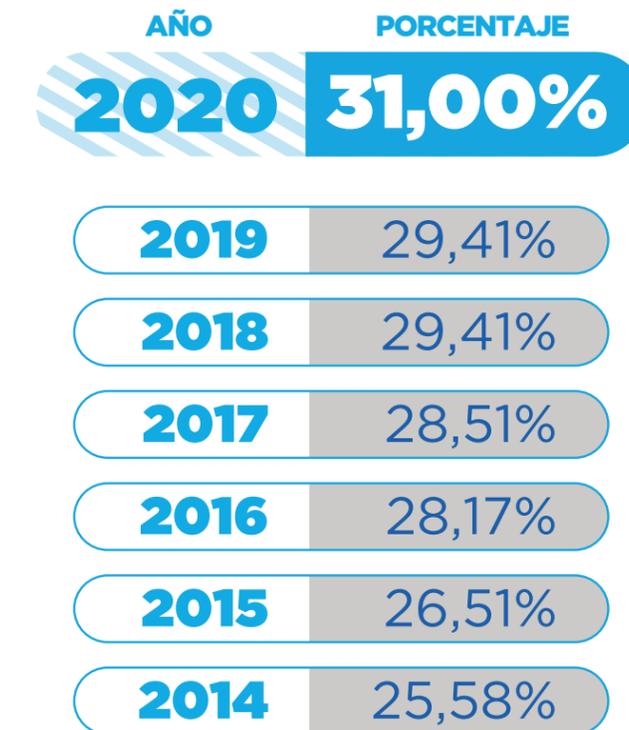
- Ese mismo año 8 técnicas se sumaron a MetroGAS donde realizaron tareas temporarias dentro del área operativa.

En el mismo año, de la mano de la Fundación Diagonal, hicimos un taller para fomentar la empleabilidad de mujeres mayores de 45 años que se encontraban fuera del mercado laboral.

- Participaron del taller 25 mujeres que aprendieron sobre técnicas de atención al cliente, realizaron su currículum vitae y generamos junto con ellas una red de contención donde seguimos cada caso junto con Diagonal.

Ya en 2020, y durante el período de pandemia, retomamos los talleres de sensibilización con una consultora externa, de asistencia obligatoria para el equipo de líderes, y luego abierta a colaboradores y colaboradoras interesados en sumarse, aprender y acompañar a MetroGAS en el camino de la diversidad y la inclusión. Los talleres se realizaron de forma virtual y participaron líderes y más de 200 colaboradores y colaboradoras.

En cuanto a liderazgo femenino, a nivel de conducción (Jefatura, Gerencia y Directorio), podemos destacar su evolución porcentual:



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 5.1.3 DESARROLLO PARA EL LIDERAZGO DEL SECTOR



Nuestra Compañía cuenta con diferentes prácticas y políticas tendientes a desplegar y potenciar el desarrollo del personal:

- [Proceso de Identificación de Talentos](#)
- [Proceso de Evaluación de Desempeño](#)

### PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En MetroGAS contamos con una política de Evaluación del Desempeño para el personal. Anualmente existen dos instancias: una al cierre del año que es la evaluación propiamente dicha y la otra es la revisión del desempeño que se realiza a mitad del año siguiente con la intención de analizar si los planes de mejora avanzan.

La Evaluación del Desempeño se realiza según el Diccionario de Competencias MetroGAS, hasta 2020 se hizo con 13 competencias genéricas que fueron consensuadas y aprobadas en 2001 por el Comité de Dirección. En 2021 se modificará el sistema de competencias, con un modelo más ágil que además de competencias genéricas cuente con competencias exclusivas para líderes.

### PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE TALENTOS

Nuestra Empresa cuenta con diferentes prácticas y políticas tendientes a desplegar y potenciar el desarrollo del personal.

El proceso de identificación de talentos se realiza, aproximadamente, cada 2 años y los líderes evalúan el potencial del personal de todos los niveles de la Compañía.

Los últimos ejercicios se realizaron en 2014, 2016 y 2017. A partir de 2021 será un ejercicio con revisión anual.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

Con base en la información que acercan las variables potencial y desempeño, se facilita input para:

- **Identificación de Sucesores y Puestos Críticos:** actualmente se realiza para la Gerencia y la Jefatura.
- **Planes Individuales de Desarrollo:** para colaboradores y colaboradoras identificados con alto potencial. En un ejercicio compartido entre estos, su jefe directo y Recursos Humanos, se traza un plan de 2 años para desarrollar áreas de competencia específicas. El principal objetivo de este programa se orienta a que la población mencionada mejore sus skills y adquiera otros con mirada a su desarrollo en la Compañía. El PDI es responsabilidad principalmente de la persona implicada y su jefe. RR.HH. brinda asesoramiento y realiza un seguimiento trimestral.
- **Planes de Mejora del Desempeño:** para colaboradores y colaboradoras cuyo desempeño se encuentra por debajo de lo esperado.
- **Desarrollo de Competencias Genéricas Transversales:** para colaboradores y colaboradoras ubicados en diferentes estratos de la Compañía.

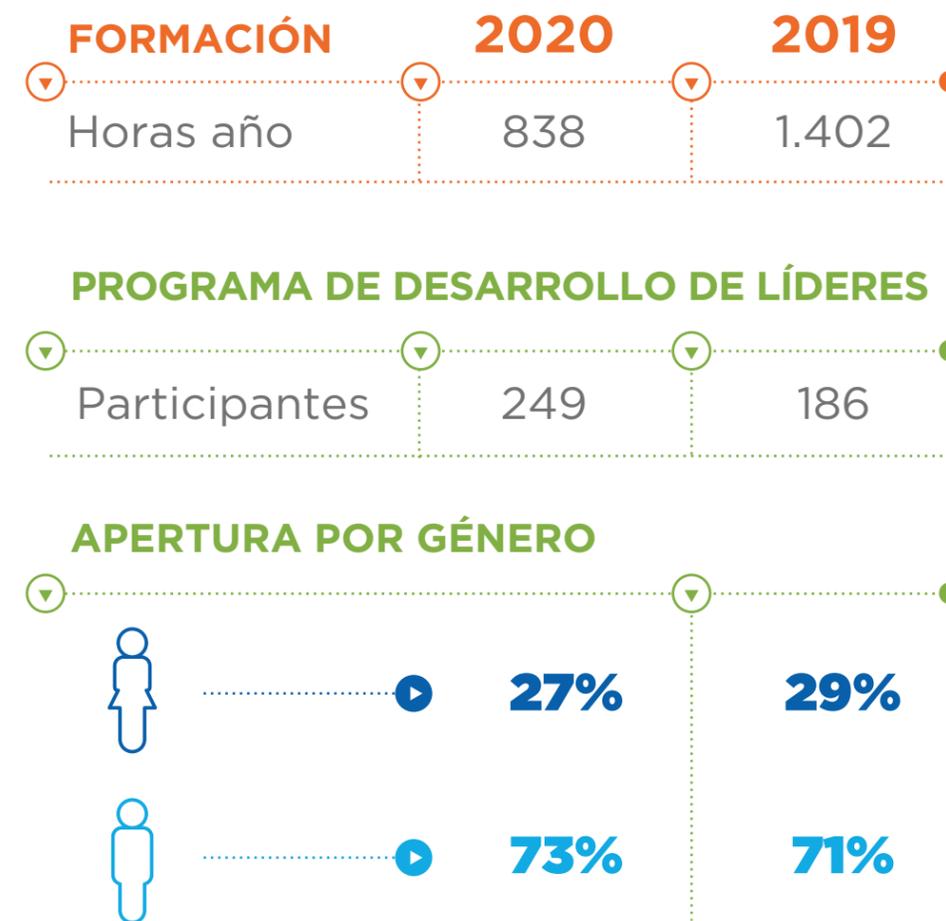
[METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020](#)

### Programa de Desarrollo para Líderes: #LadoRH y Conectados

Realizado entre 2019 y 2020, con la participación de la totalidad de niveles de Jefaturas y Supervisión. Se trató de módulos de 16 horas cada uno: “Funciones y Herramientas del Líder” y “Estilos de Liderazgo”.

Los principales temas fueron: análisis del equipo de trabajo, reflexión sobre el rol del líder en relación con sus jefes, pares, colaboradores y colaboradoras, traducción de valores en comportamientos observables, realizar foco en el momento de feedback (su importancia, cómo brindarlo y guiar conversaciones difíciles) y estilos personales de liderazgo. La encuesta de satisfacción arrojó un 97% de favorabilidad en cuanto a la aplicación en el ejercicio del rol.

A partir de 2017, cambiamos el foco del acercamiento a la nueva Gerencia y Jefatura, acompañándolos en sus desafíos, con un ejercicio de identificación de áreas de fortaleza y competencias por desarrollar/mejorar, que deriva del trabajo personalizado con un o una coach externo.



# 5.1.4 MÁS BENEFICIOS PARA UN MAYOR BIENESTAR



Sabemos la importancia de crear ambientes cálidos y seguros; sabemos cuidar y la importancia de crecer en confianza. Desplegamos programas de beneficios para el desarrollo de carrera, contribuir a la vida familiar y brindar mayor bienestar a las actividades cotidianas. Por eso, para que nuestro personal se sienta reconocido y pueda desarrollarse plenamente, elaboramos un programa integral de beneficios basado en cinco ejes: Potenciar, Cuidar, Compartir, Respaldar, Celebrar.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

Durante el período de este Reporte, implementamos estos nuevos beneficios para el personal:

**CUIDAR:**

- + Lactario
- + Estacionamiento para motocicletas y bicicletas
- + Wellnes
- + Chequeos médicos anuales para el personal “In Company”.

**COMPARTIR:**

- + Horario de ingreso flexible
- + Horario de verano
- + Viernes flexible
- + Horario de almuerzo flexible.

**RESPALDAR:**

- + Terminal de Carga SUBE
- + Plan Puente
- + Cobertura plan médico jubilados.

Con relación a la licencia parental, adicional a lo dispuesto por la Ley de Contrato de Trabajo, otorgamos 3 semanas, por nacimiento, a los trabajadores.

📄 Folleto Beneficios - Exterior

📄 Folleto Beneficios - Interior

## 5.2 NUEVO ENFOQUE DE GESTIÓN Y LA MEJORA DE NUESTRAS COMUNICACIONES

Desde fines de 2019, la comunicación interna cobró un valor diferente para MetroGAS, por lo que se definió que tuviera un lugar mucho más estratégico que hasta entonces.

La definición de comunicación interna se expresa como el conjunto de acciones de información y fomento del diálogo que la Empresa pone en marcha con sus colaboradores y colaboradoras para que tengan una mejor visión y comprensión sobre su Compañía y hacia dónde va. En ese sentido, es clave el valor estratégico de su planificación, gestionando más allá de los canales su identidad y cultura.

Así, vemos la comunicación interna como una impulsora de la evolución y transformación de MetroGAS, al crear entornos comunicacionales que favorecen la adopción de nuevas formas de hacer y de ser.

Metas que MetroGas se propone con relación a la comunicación interna:

- Redefinir a la comunicación interna como una herramienta de gestión estratégica corporativa
- Apalancar la transformación digital y cultural de la Empresa en la comunicación interna
- Fomentar el sentido de pertenencia
- Democratizar la comunicación. Acortar sus tiempos. Disminuir la burocracia
- Trabajar en la coherencia entre lo que se dice “puertas afuera” y “puertas adentro”. Consolidar el concepto de “una sola voz”

“En tiempos de transformación, la comunicación interna es el pegamento que mantiene a la Compañía integrada”.

Los colaboradores y las colaboradoras son nuestro primer equipo y pueden y deben ser los primeros embajadores, conectando fuera y dentro en un mensaje consistente que construya diariamente la estrategia y el propósito de la Compañía.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

REPORTE

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

**NUESTRO CAPITAL HUMANO**

NUESTRO CAPITAL SOCIAL

SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE

ACERCA DEL REPORTE

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Los objetivos de comunicación cascadean desde los objetivos de gestión del negocio. Así, misión y visión se expresan en objetivos operacionales, que a su vez son apoyados desde la gestión de la comunicación.



## ESTRATEGIA >> RELATO

¿QUÉ Y PARA QUÉ? | EJES DE CONCEPTOS Y MENSAJES CLAVES

### LÍDERES & REFERENTES

### CANALES FÍSICOS Y VIRTUALES

### VIVENCIA ACTIVACIONES

#### CONTENIDO DIFERENCIAL

- Programa de activación de influenciadores
- Competencias comunicacionales
- Fichas y soportes en kit de cascadeo
- Blogs / Canales / Streaming regular / Conceptual de referentes
- Reuniones de relacionamiento
- Redes colaborativas
- Newsletter responsivos
- Apps
- Mails / Carteleras / Paneles
- Piezas de escritorio
- Espacios de comunicación y encuentro
- Talleres y actividades vivenciales (experiencias, inspiradores, juegos, campañas con emoción)
- “Ecología” de la comunicación (ambiente de trabajo)

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

CANAL	DESCRIPCIÓN	TARGET	SEGMENTADO	FRECUENCIA
Mailing	El canal más utilizado y valorado por colaboradores y colaboradoras. Casilla de Comunicaciones Internas. Para mails de alto impacto y, por su eficacia, como conector con otros canales. El 80% lo utiliza.	X	X	Diaria
Yammer	La red social corporativa de MetroGAS, a la cual tienen acceso los colaboradores y las colaboradoras. Comunicación colaborativa: participación como generadores de contenido. Se trabajan campañas cross, de Seguridad, Salud, RR.HH., etc. Espacio para trabajar cultura, estrategia del negocio, pertenencia y reconocimiento. Generar conversaciones con sentido.	X		Semanal
Carteleras	Carteleras físicas en todos los establecimientos de MetroGAS (edificios, bases operativas y oficinas comerciales).	X		Esporádica
Cascada	Espacios de encuentro (presenciales o virtuales) en donde líderes comunican con sus equipos temas de relevancia, a partir de la información que les provee RR.HH. Instrumento utilizado especialmente para comunicaciones sensibles.	X	X	Esporádica

CANAL	DESCRIPCIÓN	TARGET	SEGMENTADO	FRECUENCIA
WhatsApp colaboradores y colaboradoras sin PC	Grupo de WhatsApp corporativo del cual participan únicamente colaboradores y colaboradoras cuya tarea no tiene contacto asiduo con una computadora. Se replican las comunicaciones que salen vía mailing (e-cards, videos, comunicaciones).		X	Diaria
WhatsApp informal	No es un canal corporativo; se utilizan los grupos de WhatsApp de cada sector para viralizar comunicaciones importantes.	X	X	Esporádica
Activaciones	Intervenciones en lugares de trabajo. Pueden ser para proyectos o acciones puntuales, para señalización, para mejoras, etc.	X	X	Esporádica
Newsletter	Boletín con los mejores posteos individuales de colaboradores y colaboradoras y las publicaciones corporativas. Se lanza vía mailing.	X		Mensual
Red de Referentes	Referentes de contenido en todas las áreas con quienes trabajamos para viralizar los temas importantes entre sus equipos, evangelizar la cultura de comunicación colaborativa y promover la comunicación de hitos y logros de sus equipos en Yammer.		X	Mensual

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## LANZAMIENTO DE YAMMER

Uno de los grandes objetivos de Comunicación Interna en 2020 fue el lanzamiento de la red social corporativa Yammer en mayo de este año.

Yammer es utilizada como plataforma, segura y privada, que posibilita la comunicación y colaboración entre miembros de las organizaciones. NO es solo una red social, es una forma de gestionar el negocio y fomentar la cultura.

### Objetivos:

- Generar una comunicación más fluida
- Democratizar la información
- Hacer que la comunicación sea bidireccional y colaborativa
- Monitorear temas de interés y de revés
- Pertenencia: Implicar para implantar con mayor facilidad

Yammer fue y es el puntal de la nueva forma en la que entendemos la Comunicación Interna en MetroGAS, mucho más inclusiva, colaborativa, interactiva y estratégica.



## LANZAMIENTO DE CAMPAÑA

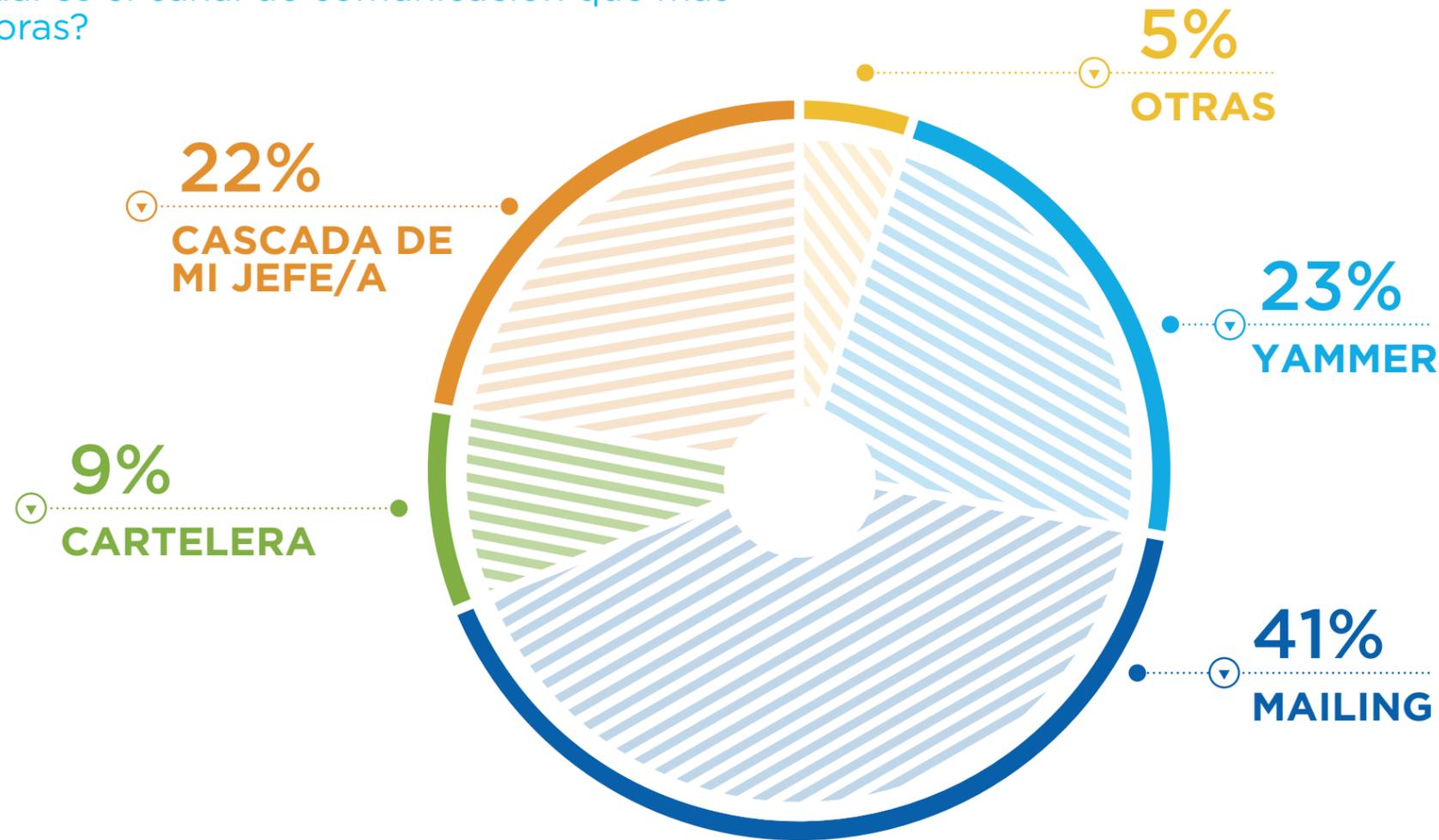
La red de gas es el corazón del negocio. La red de confianza es cada uno de nosotros al ser parte y hacer MetroGAS.

Llega LA OTRA RED, un canal bidireccional de comunicación Promesa de campaña. Hoy es el momento para estar más conectados y ser parte de la comunicación. Más colaborativa. Más democrática. Más horizontal.

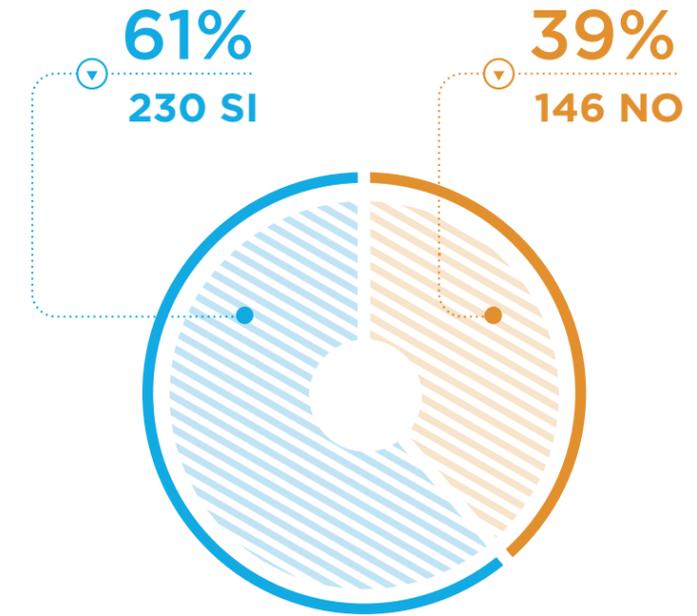


**DURANTE EL 2020 SE LANZÓ UNA ENCUESTA PARA CONOCER LA VALORACIÓN DE YAMMER POR PARTE DE SUS USUARIOS Y USUARIAS.**

¿Cuál es el canal de comunicación que más valoras?



¿Utilizas Yammer?



Si utilizás, ¿cómo calificarías su gestión?  
Siendo 1 el peor puntaje y 10, el mejor.



## VIDEOS DEL NEGOCIO 2020

Otro de los grandes objetivos que tuvo y tiene Comunicación Interna es la visibilización del negocio de MetroGAS a nivel interno. Fuimos desarrollando diferentes piezas e intervenciones para mostrar el trabajo de los sectores, especialmente operativos y comerciales.

- ▶ [Un día con el equipo de Fiscalización y Control](#)
- ▶ [Un día con el equipo de Gas Natural No Contabilizado](#)
- ▶ [Un día con el equipo de Construcción de Redes](#)
- ▶ [¿Qué hacemos en el laboratorio de calidad de gas?](#)
- ▶ [¿Qué es un estudio de impacto ambiental?](#)
- ▶ [Un día con el equipo de Mantenimiento de Redes](#)



METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## PREMIOS EIKON-COVID- 19

En el 2020 MetroGAS participó de los **Premios EIKON**, una distinción muy importante a nivel nacional y corporativo para profesionales de la comunicación. MetroGAS ganó dos en las siguientes ternas:

- [Gestión de la Comunicación en Contexto de Crisis](#)
- [Issues Management](#)

Los Premios EIKON constituyen el primer galardón argentino al trabajo que hacen comunicadores y comunicólogos, relacionistas públicos, periodistas, publicitarios y organizadores de eventos. Para su otorgamiento, se evalúan los siguientes aspectos:

- [Innovación](#)
- [Coherencia en la ejecución](#)
- [Creatividad](#)
- [Ética](#)
- [Resultados obtenidos en relación con el presupuesto disponible](#)
- [Calidad de la presentación](#)

## CAMPAÑA PREMIADA

Desde marzo de 2020, Argentina se vio seriamente afectada por la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación con el coronavirus (SARS-CoV-2) y la enfermedad que provoca, el COVID-19. Luego el Poder Ejecutivo Nacional dictó el Decreto de Necesidad y Urgencia (311/2020) en el que se estableció que, por un plazo de 180 días, las empresas prestadoras de suministros centrales para el desarrollo de la vida diaria no podrían suspender o cortar el servicio por falta de pago a grupos considerados vulnerables.

Antes de la declaración de la pandemia trabajamos en un Comité de Crisis diario, en el que se trataron distintos temas con impacto en la salud, el bienestar y la seguridad de colaboradores y colaboradoras con relación al COVID-19 y se definieron estrategias y tácticas por seguir. En este contexto, MetroGAS se vio en la necesidad de activar el comité con el objetivo de adaptar la Empresa y su comunicación ante esta situación. Reorganizó su estructura, procedimientos y servicio de atención al cliente para visibilizar la red que no se ve y que está presente desde hace más de 25 años en constante cambio y con alta adaptabilidad, asegurando el servicio de todos los días para usuarios y usuarias.

Definimos una estrategia enfocada en la prevención de COVID-19 apoyando la generación de contenido que promueva el respeto por las medidas adoptadas. Se tomó el #QuedateEnCasa y se lo adaptó a una referencia diaria de MetroGAS en su campaña “Calor de Hogar”. Esto dio como resultado el nuevo #QuedateEnTuHogar y otros mensajes clave que transmitieron que el cuidado es responsabilidad de todas las personas tanto fuera como dentro de la Compañía.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

REPORTE

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA ESTRATEGIA  
DE SUSTENTABILIDAD

GOBIERNO, ÉTICA  
E INTEGRIDAD

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO

**NUESTRO CAPITAL  
HUMANO**

NUESTRO CAPITAL  
SOCIAL

SEGURIDAD, SALUD  
OCUPACIONAL Y  
MEDIOAMBIENTE

ACERCA DEL  
REPORTE

ÍNDICE DE  
CONTENIDOS



## OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA

- Dar un mensaje certero de la información y multiplicarla.
- Brindar herramientas para contener, acompañar y colaborar en la disminución de incertidumbre del contexto.
- Dar soporte a las medidas gubernamentales mediante la conversión a la facilidad de las acciones para el cuidado y accionar personal y laboral y trámites de clientes.
- Reforzar que seguimos trabajando, dando servicio más allá del contexto y con velocidad de acción.



## PÚBLICOS

### Externos:

- Clientes
- Medios de comunicación y periodistas
- Opinión pública
- Líderes de opinión
- Autoridades nacionales y municipales

### Internos:

- Colaboradores y colaboradoras de MetroGAS
- Contratistas
- Gasistas Matriculados



## ALGUNOS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS

- Logramos, en la primera semana, un 67% de adhesión a la red social corporativa Yammer. Si en el primer mes se logra un 75%, es un caso de éxito.
- Los mensajes de comunicación interna tuvieron un 91% de aceptación por parte de nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras.
- Más de 1.000 colaboradores y colaboradoras lograron hacer Home Office.
- Más del 70% se adhirieron a la red social interna corporativa
- Se armaron más de 500 kits de cuidado esencial para las cuadrillas de calle y las personas que asisten a las oficinas.
- 50% más de seguidores en Instagram y 35% en Facebook
- Nuestro asistente web realizó 216.991 sesiones con usuarios y usuarias.

[▶ Conocé más de la campaña y el premio EIKON](#)

METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

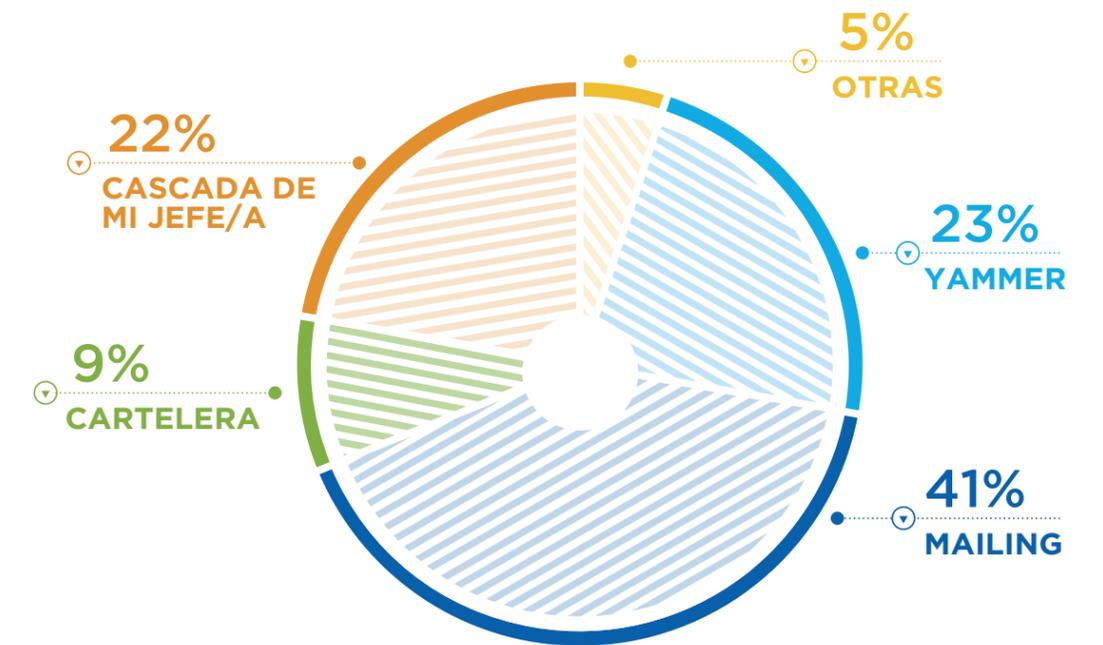
En diciembre 2020 llevamos adelante una encuesta para conocer la valoración y efectividad de nuestros servicios de Comunicación Interna a lo largo del período. Conseguimos 376 respuestas con los siguientes resultados:

En una escala de 1 a 10, la valoración de la gestión de la comunicación interna sobre temas relacionados con el COVID-19 recibió la puntuación promedio de 8.28.

¿Cuán importante es para vos la comunicación interna en una empresa? (% de respuestas afirmativas)



Ranking de canal de comunicación más elegido



¿Crees que la comunicación interna en MetroGAS está enfocada en compartir novedades del negocio?



## PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2021

Nuestro plan de comunicación interna para 2021 es mejorar la experiencia y la percepción de dicha comunicación en colaboradores y colaboradoras sin acceso a computadora o mail corporativo.



Revisión del plan de Comunicaciones Internas de MetroGAS para llegar a todas las audiencias con los contenidos requeridos (con foco en personal sin PC).

Desarrollo de plan de Comunicación Interna para Programa de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional.

Desarrollo de la Comunidad de RR.HH. en Yammer.



Soporte en la estrategia comunicacional a proyectos de transformación digital del negocio y transformación cultural de la Empresa.

Encuesta de Clima y Cultura.

Acciones para colaboradores y colaboradoras sin computadora. Creación de un grupo de WhatsApp corporativo, en el que incluiremos solo al personal sin PC, y mediante el cual haremos llegar las comunicaciones emitidas por mail, cartelera y Yammer.

## 5.3 EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO: FORMACIÓN Y DESARROLLO



La formación y la educación es vital para el desarrollo integral de nuestra gente, a la vez que también lo es para el negocio, dado que por sus características necesitamos de talento formado técnicamente y con las capacidades y habilidades suficientes para integrar equipos de alto rendimiento, que nos permitan posicionarnos como líderes del sector.

Todos los años, Recursos Humanos releva las necesidades de capacitación de todas las áreas que constituyen la base para el Plan Anual de Formación y Desarrollo. Los focos temáticos del plan abarcan los siguientes aspectos: técnicos operativos, seguridad, comercial, orientación al cliente, administrativos financieros, sistemas de información, ética y management. Las nominaciones a las distintas actividades son realizadas por las Jefaturas, de acuerdo con los requerimientos estratégicos del negocio.

En 2020 generamos un nuevo Modelo de Formación, basado en el esquema 70-20-10 y en el autodesarrollo. Además, conlleva una actualización de nuestra política no solamente desde la metodología de trabajo sino también desde la gestión presupuestaria de las diferentes actividades.

Este nuevo modelo fue aprobado por el Comité de Dirección. Los principales aspectos que abarca son:

- Más agilidad y proactividad para acompañar el cambio y el contexto VICA
- Autogestión
- Fortalecer las competencias de gestión del líder. El líder como coach de equipos
- Ampliar la oferta de actividades tanto sincrónicas como asincrónicas
- Procesos más flexibles, abiertos al cambio y tecnológicamente potenciados
- Fortalecer la transmisión del conocimiento interno a través de instructores propios



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

La gestión de la formación y el desarrollo de colaboradores y colaboradoras de MetroGAS se orienta a mejorar los skills necesarios para que las personas sean más efectivas y eficientes en su tarea diaria, pero también a que se fortalezcan en otras habilidades que les faciliten movimientos laterales y promociones dentro de la Compañía.

En este sentido trabajamos con foco en el desarrollo de profesionales y de talento, generando programas que les faciliten herramientas sobre el negocio y sobre el manejo de equipos de trabajo.

A continuación, los programas implementados:

- Programa Acompañamiento Iniciativas de Formación
- Programas de Jóvenes Profesionales / Pasantes (con planes de formación y rotación por diferentes áreas)
- Programa Formación de Talentos (orientado a analistas y supervisores con talento para que puedan tomar mayor contacto con el negocio y tengan acceso a formaciones específicas que los acompañen en el desarrollo de su carrera)
- Programas Estímulo para Estudiantes de Ingeniería (acompañamiento y estímulo para que obtengan su título de grado)
- Programa Talentos (para analistas y supervisores)
- Planes de Desarrollo Individual para el Top Talent resultante del ejercicio de sucesiones anual



## PROGRAMA ESTÍMULO A ESTUDIANTES DE INGENIERÍA

Premiamos el compromiso del personal que estudia Ingeniería, con beneficios que los ayuda a finalizar su carrera. Pueden postularse las personas que tengan un mínimo de seis meses de antigüedad y que acrediten al menos el primer año aprobado de la carrera de Ingeniería en las siguientes especialidades: aeronáutica, ambiental, civil, materiales, eléctrica, electromecánica, construcciones, petróleo, gas, mecánica, química, hidráulica, metalúrgica, industrial y sistemas de información.

Brindamos estímulos económicos entre enero y marzo de cada año y, en el momento de la graduación, además de días de examen adicionales a los estipulados por ley, se brindan actividades formativas especiales y asesoramiento.

	2020	2019	2018	2017
Cantidad de personas que <b>ingresaron al programa</b>	22	27	16	11
Cantidad de personas que se <b>egresaron de este programa</b>	-	1	1	2
Cantidad de personas <b>en curso</b> que están en el programa	22	27	16	11
<b>Tasa de éxito/renuncia</b> de personas de este programa	<b>68,18%</b>	<b>44,44%</b>	<b>31,25%</b>	<b>27%</b>

**llegaron al objetivo**

## PROGRAMA DE INICIATIVAS DE FORMACIÓN

Alentamos las ganas de estudiar de nuestra gente financiando actividades de formación de nivel terciario y universitario de grado, más cursos y certificaciones profesionales. Puede postularse el personal que forme parte del plantel estable

de la Compañía, con mínimo de entre 6 meses a un año de antigüedad según el caso. Desde su implementación en 1995, participaron más de 350 colaboradores y colaboradoras.

	2020	2019	2018	2017
Cantidad de personas que <b>ingresaron al programa</b>	0	20	6	11
Cantidad de personas que se <b>egresaron de este programa</b>	1	3	3	2
Cantidad de personas <b>en curso</b> que están en el programa	6	8	8	11
cantidad de <b>presupuesto \$ promedio asignado</b> por persona que está cursando el programa	<b>\$80 mil</b>	<b>\$70 mil</b>	<b>\$50 mil</b>	<b>\$50 mil</b>
<b>Tasa de éxito/renuncia</b> de personas de este programa	<b>ÉXITO 75%</b>	<b>ÉXITO 62,5</b>	<b>ÉXITO 75%</b>	<b>ÉXITO 75%</b>

## PROGRAMA DE JÓVENES PROFESIONALES

Se relanzó en 2018 y surgió del análisis estratégico de necesidades de refuerzo por reemplazos, para posiciones clave del negocio o recambio poblacional. Finalizamos 2018 con un grupo de 11 profesionales recientemente graduados, sin experiencia laboral previa. Se trata de una oportunidad para desarrollar talento joven y propiciar el trabajo conjunto con expertos especialistas en diferentes áreas del negocio. Durante 2019 Jóvenes Profesionales tomaron posiciones estratégicas en las Direcciones asignadas para seguir desarrollándose dentro de la Compañía.

Para llevar adelante nuestro Plan de Trabajo anual en formación contamos con el módulo de Success Factors que nos permite centralizar las actividades, dar apertura a la inscripción de las personas en actividades abiertas y poder conocer sus opiniones para detectar y trabajar en áreas de mejora. El Nuevo Modelo se implementará en 2021 al iniciar con difusión a líderes y luego al resto del equipo de colaboradores y colaboradoras.

Durante el período, en promedio nuestro personal realizó anualmente 23 horas de capacitación bajo modalidad presencial o virtual.

	2020	2019
<b>Media de horas de formación por colaborador y colaboradora</b>	20,71	26,15
<b>Total de personas capacitadas (*)</b>	1.338	1.442
<b>Total de horas de capacitación</b>	27.722	37.670

(\*) Incluye altas y bajas del personal.

**Media de horas de formación por colaborador y colaboradora por sexo**

	2020	2019
<b>HOMBRES</b>	53,22%	71,01%
<b>MUJERES</b>	46,78%	28,98%

**Media de horas de formación por colaborador y colaboradora por categoría**

	2020	2019
<b>DIRECTORES</b>	0,67%	0,62%
<b>GERENTES</b>	2,09%	2,64%
<b>JEFES</b>	6,58%	6,87%
<b>SUPERVISORES</b>	7,92%	8,18%
<b>COORDINADORES</b>	0,52%	1,11%
<b>PROF. / ANALISTAS</b>	30,94%	30,44%
<b>ADMI. / OPERATIVOS</b>	51,27%	50,14%

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## CENTRO DE ENTRENAMIENTO TÉCNICO (CET)

Este emprendimiento educativo es único en Latinoamérica por su concepción técnica y didáctica. Funciona desde 1996 y allí se montan escenarios para la capacitación específica en la industria del gas y temas de seguridad para todo el personal, además de terceros y organizaciones de la comunidad.

### Ubicación



En el CET, el personal tiene la posibilidad de recibir entrenamiento práctico en instalaciones modelo, que replican las condiciones de trabajo con instalaciones de gas natural. Las actividades se caracterizan por la metodología de un aprendizaje experiencial, desde los elementos prácticos y teóricos. El CET ajusta su oferta educativa a las necesidades estratégicas corporativas y de solución operativa que requieran las distintas áreas y disminuyan riesgos asociados; especialistas intervienen en actividades de formación a bomberos, escuelas técnicas, contratistas y otras organizaciones. Impulsamos el perfeccionamiento permanente de las personas que asisten en su área de expertise, convirtiéndose en multiplicadoras de lo aprendido.

Cuenta con certificación **OHSAS 18.001** de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, y certificación **ISO 14.001** de Sistema de Gestión Ambiental.



## Consultas

Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hs.



## Teléfono

011-5030-5485 / 5486 / 5488 / 5502



## Mail

fgruttul@metrogas.com.ar  
dbustama@metrogas.com.ar  
mamitran@metrogas.com.ar  
fpangaro@metrogas.com.ar



## Dictado

**Centro de Entrenamiento Técnico de MetroGAS**

Camino de Cintura y Libres del Sur  
Llavallol - Provincia de Buenos Aires  
(CP B 1836 HEA)

Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hs.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 5.4 TELETRABAJO Y COVID-19 EN METROGAS

En 2017 comenzamos a sondear la implementación de teletrabajo poniendo en práctica una prueba piloto. A partir de esta experiencia, en 2019 fue extendida al resto de los colaboradores y las colaboradoras de las áreas, y quedaron excluidas las personas que por sus funciones solo pueden realizar la tarea de manera presencial (por ejemplo, el personal operativo de vía pública). La modalidad implementada consistió en 1x4, un día de teletrabajo y cuatro presenciales.

A partir de marzo de 2020 se inició un período especial por pandemia que se extiende hasta la actualidad. No solamente para la Compañía sino para todo el mercado laboral en Argentina y en el mundo. MetroGAS y el resto de las empresas generaron esquemas de teletrabajo amplios y comenzaron a trabajar desde la virtualidad, adaptándose a través de la formación a metodologías y herramientas no usuales. Del mismo modo la Empresa puso especial énfasis en la comunicación interna sobre las medidas de prevención y cuidado para colaboradores y colaboradoras.

En este sentido ampliamos la modalidad trabajo desde el hogar a todos los días de la semana para colaboradores y colaboradoras que pudieran desempeñar sus funciones

de manera remota. Las personas asignadas a turnos o a posiciones críticas continuaron con el cronograma habitual con base en su locación de referencia. En el área operativa se incorporó la modalidad de trabajo por equipos rotativos para evitar contagios y extremar cuidados. Por otro lado, la atención de nuestras Oficinas Comerciales se volvió 100% virtual. Se incorporaron herramientas de trabajo, se entregaron computadoras y teléfonos móviles a colaboradores y colaboradoras para poder realizar sus funciones.

A los dos meses del inicio del confinamiento por COVID-19, realizamos una encuesta interna dirigida al personal, de carácter anónimo y confidencial. Su objetivo central fue analizar el clima laboral en estas circunstancias especiales.

Los focos centrales y ejes de indagación fueron:

- 1) Situación familiar y laboral
- 2) Situación trabajo remoto
- 3) Comunicación, cuidados y trabajo en equipo.

El nivel de participación fue del 46% y nos permitió analizar el clima laboral y generar un plan de acción con especial foco en formar a las personas en el trabajo virtual, en los cuidados

para evitar el contagio y también en el uso de las herramientas informáticas disponibles para trabajar a distancia.

Asimismo, generamos encuentros con líderes, al facilitarles herramientas para el manejo de equipos de trabajo desde la virtualidad y así mantener la productividad y efectividad en su tarea diaria. De este modo los comprometimos para liderar el cambio que dio inicio a una nueva normalidad.

Todas estas acciones fueron avaladas y acompañadas por el Comité de Crisis, conformado por el Directorio acompañado por referentes de distintas áreas, que realizaban seguimiento de las acciones y monitoreaban su implementación y los cambios que fueron surgiendo en el día a día.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 5.5 ACCIONES DE VOLUNTARIADO “INSTALANDO CALOR SEGURO”

Como formadores, desde RR.HH. acompañamos a instructores internos en el programa del voluntariado Instalando Calor Seguro. Desde la preparación de materiales didácticos, para enseñar lo relacionado a la NAG 200 a los chicos de los últimos años de las escuelas técnicas, hasta la formación didáctica de los instructores para un mejor desempeño del proceso de enseñanza.

A su vez, se realizaron los talleres específicos de primer empleo y armado de CV en el marco del mismo programa, en los que especialistas de RR.HH. se incorporaron y con actividades prácticas explicaron los aspectos necesarios para optimizar la búsqueda laboral de estudiantes.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

REPORTE

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA ESTRATEGIA  
DE SUSTENTABILIDAD

GOBIERNO, ÉTICA  
E INTEGRIDAD

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO

**NUESTRO CAPITAL  
HUMANO**

NUESTRO CAPITAL  
SOCIAL

SEGURIDAD, SALUD  
OCUPACIONAL Y  
MEDIOAMBIENTE

ACERCA DEL  
REPORTE

ÍNDICE DE  
CONTENIDOS

▶ 6

# Nuestro Capital Social

- 6.1. Clientes
  - 6.1.1. Canales de atención: el cliente en el centro
  - 6.1.2. Programa transparencia para clientes
  - 6.1.3. Comunicación responsable y cuidado del cliente
  - 6.1.4. Innovación y cuidado
- 6.2. Empresas proveedoras
- 6.3. Matriculados
- 6.4. Comunidad
  - 6.4.1. Desarrollar
  - 6.4.2. Cuidar
  - 6.4.3. Compartir

METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

REPORTE

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA ESTRATEGIA  
DE SUSTENTABILIDAD

GOBIERNO, ÉTICA  
E INTEGRIDAD

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO

NUESTRO CAPITAL  
HUMANO

**NUESTRO CAPITAL  
SOCIAL**

SEGURIDAD, SALUD  
OCUPACIONAL Y  
MEDIOAMBIENTE

ACERCA DEL  
REPORTE

ÍNDICE DE  
CONTENIDOS

## 6.1 CLIENTES

### 6.1.1 CANALES DE ATENCIÓN: EL CLIENTE EN EL CENTRO

Desde el área de Experiencia del Cliente (CX) se trabaja en la implementación de mejoras tangibles para el cliente; a través de la comprensión real de sus expectativas y necesidades, se salvaguarda y persigue el avance de procesos y la sustentabilidad del negocio impactando en la reputación y en el valor de la marca. Se gestiona la satisfacción del cliente a través de todos los canales de contacto de la Empresa, mediante indicadores y análisis de datos, y se convierte además en un área de servicio para otras áreas y otros procesos internos.

Nos enfocamos en identificar y reducir los “puntos de dolor” del cliente y los quiebres en su experiencia. Como empresa de servicio, queremos estar presentes en todo momento que el cliente requiera de nuestra atención y solucionar sus consultas. Para esto, implementamos el proyecto de medición integral de satisfacción con el fin de captar feedback en los canales de atención y, en una segunda instancia, medir todos sus puntos de contacto.

Con los datos recaudados trabajamos en profundizar, optimizar y mejorar cada punto de contacto, desde la atención brindada por operadores, las soluciones de autogestión y los procesos internos.

Iniciamos el desafío de lograr una medición en tiempo real y automatizada para nuestros canales de contacto. Actualmente, luego de cada atención, el cliente recibe una encuesta donde puede contar su experiencia con nosotros. De esta manera tenemos la posibilidad de accionar en el momento en que un cliente vive una situación de insatisfacción y revertirla.

Las encuestas nos permiten escuchar al cliente, conocer sus expectativas y preferencias sobre nuestra atención y generar mejoras fundadas en su opinión. Cada comentario es importante y clave.

A partir del 2019 comenzamos con el objetivo de medir todos los canales de atención. Para mediados del 2020 ya

contábamos con 4 canales medidos: WhatsApp atención operadores, WhatsApp BOT, Facebook y Chatbot. Para conocer su opinión, enviamos un total de 106.575 encuestas durante la segunda mitad del 2020, y llegamos a alcanzar feedback de 29.021 sobre su experiencia con nuestra atención.

Con la medición de los canales podemos identificar fortalezas y debilidades de cada persona, conocer cuál es su preferido y enfocar nuestros esfuerzos en los puntos de dolor detectados. La medición se realiza con la inclusión de CSAT y NPS, indicadores que nos permiten conocer el canal que recomienda cada cliente para contactarse con nuestra Compañía y la recomendación de cada canal junto con la experiencia.

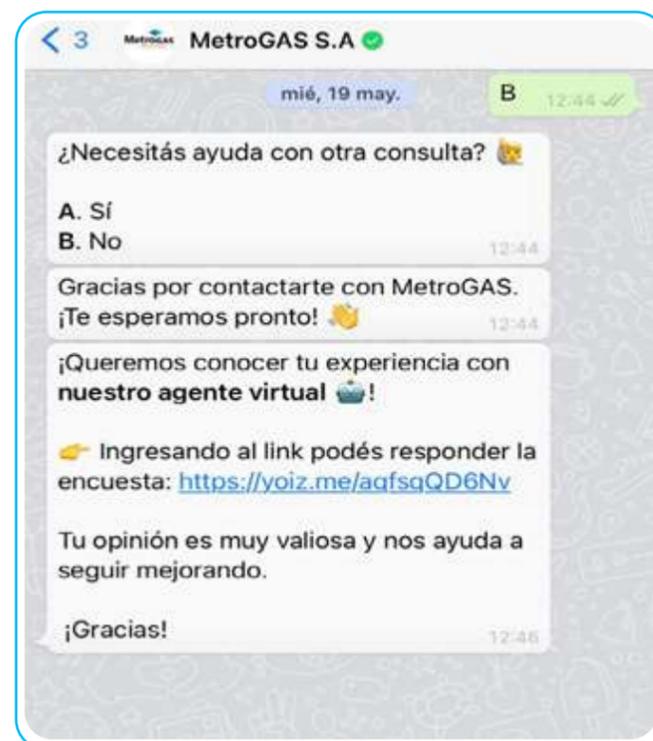
## ACOMPañAMIENTO EN LA TRANSFORMACIÓN

Desde Experiencia del Cliente acompañamos las áreas de la Compañía en el impulso y la implementación de mejoras para la atención. Somos un área de servicio, consulta y apoyo para dar soporte a todos los equipos poniendo el foco en alinearnos a la estrategia de una cultura centrada en el cliente.

Compartimos informes de satisfacción quincenales a los líderes de cada área, realizamos encuentros de seguimiento para trabajar sobre los indicadores, proponemos mejoras basadas en los datos, realizamos el seguimiento de esas propuestas, acompañamos en la implementación y analizamos los datos de los nuevos escenarios con una metodología ágil basados en el avance continuo.

Durante el 2020 sumamos nuevas encuestas y logramos cubrir todos nuestros canales de atención. Medimos experiencias tanto en atención personalizada como en la atención automatizada:

- [WhatsApp personalizado y atención por Chatbot](#)
- [Chatbot Web](#)
- [Facebook](#)
- [Centro de Atención Telefónica](#)
- [Oficinas comerciales](#)



También comenzamos a medir algunos procesos, como la gestión de Reclamos, el proceso de Mejor Hogar y la gestión de Planes de Pago. Aspiramos a sumar nuevos procesos a nuestras mediciones actuales para cubrir la matriz total de contacto con el cliente, expandiendo fuera de los canales de atención comercial a los canales de contacto operativos.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## PLATAFORMA + SIMPLE PARA ADULTOS MAYORES CON EL GCBA

Nos sumamos al tablero + Simple del Gobierno de la Ciudad con el objetivo de acercarnos a nuestros adultos a través de una plataforma de inclusión digital. Somos la primera empresa de servicio presente en la Tablet. A través del tablero potenciamos el uso de la herramienta de Consumo Inteligente y los asistimos en el momento que la factura se convierte en un “problema”. Les brindamos información que los ayude a tomar buenas decisiones respecto de sus gastos.

## ENCUESTA A OPERADORES COMERCIALES

Invitamos a participar de una encuesta a operadores, quienes forman una parte fundamental en la atención al cliente. En la encuesta tenían el espacio para contarnos sus experiencias respecto de la atención, proponer mejoras y transmitirnos sus necesidades. Sus opiniones fueron muy importantes y enriquecedoras.

Ingresá a <https://www.consumointeligente.com.ar/> y comenzá a ahorrar en tu consumo de gas.

Sumate a +Simple, la plataforma para personas mayores que te brinda herramientas digitales para tu día a día. Ingresá ahora <http://bit.ly/MasSimple-BA>



**AHORRÁ CON**  
[consumointeligente.com.ar](https://www.consumointeligente.com.ar)

Buenos Aires Ciudad BA Buenos Aires Presente +simple MetroGAS



**¡Hola!**

**¿Sabías que ahora a través de tu tablet +Simple podés acceder a la plataforma de ahorro en consumo de gas de MetroGAS?**

Vas a poder:

- Enterarte de los mejores consejos para ahorrar en tu factura
- Simular el consumo de tus próximas facturas
- Comparar gas vs electricidad en tu casa
- Asesorarte en las compras de futuros gasodomésticos

**Cada vez más personas se suman al consumo inteligente y ahorran.**

**INGRESÁ AHORA**

Buenos Aires Ciudad BA

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## ENCUESTAS EN OFICINAS COMERCIALES

Logramos medir la satisfacción del cliente en las oficinas comerciales. Comenzamos con la implementación de códigos QR, en las mamparas de atención, para que el cliente pueda escanear y acceder a la encuesta desde la oficina. Luego implementamos la medición de encuestas por mail posterior a la atención. Actualmente contamos con feedback del cliente en cada una de las oficinas comerciales.



## DIGITALIZACIÓN

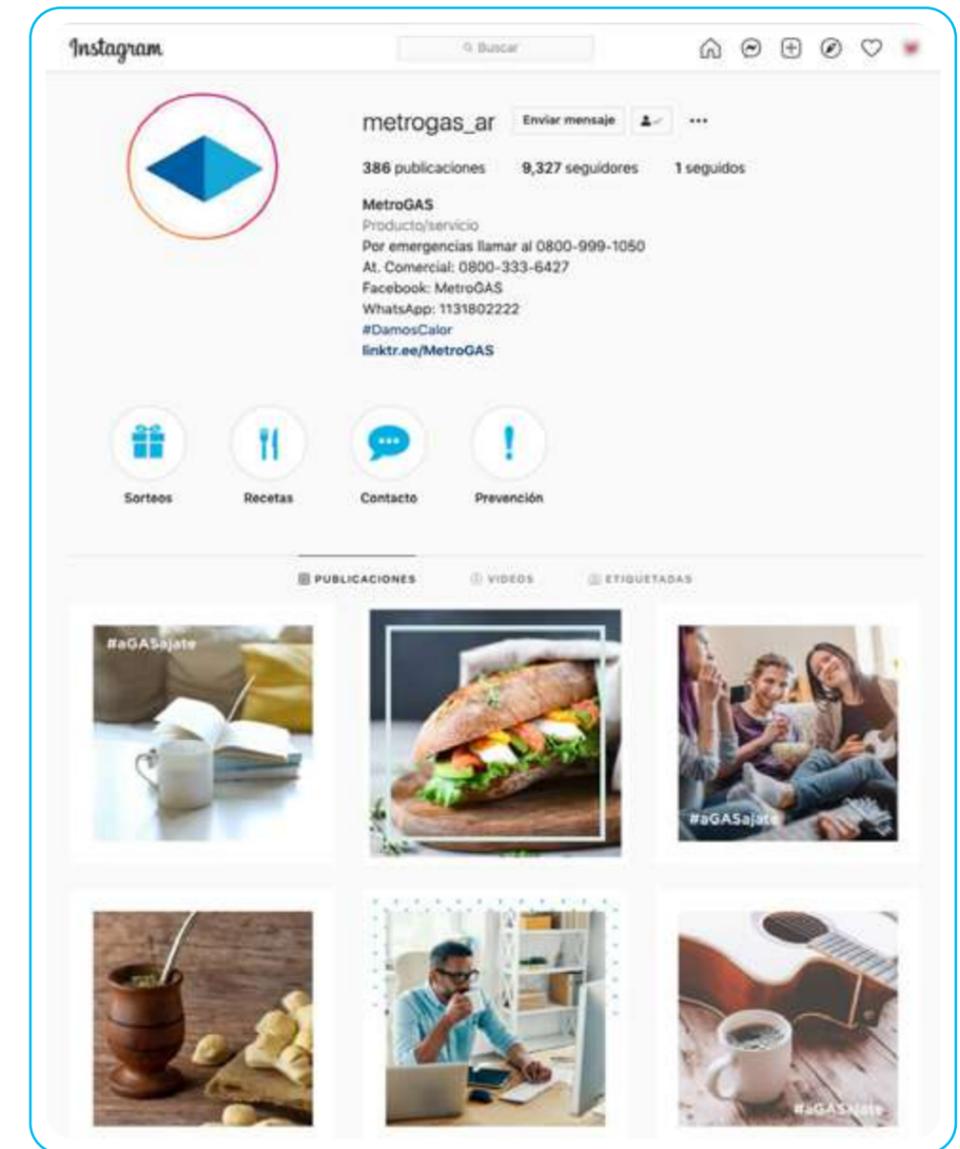
Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y gestionar de manera eficiente sus consultas y/o trámites, incorporamos una herramienta que nos permitió la atención de forma digital. El proyecto incluye:

- [WhatsApp](#)
- [Mail](#)
- [RRSS como canal comercial \(redes sociales\)](#)

Esta implementación nos permitió adelantarnos a la pandemia y poder atender a cada cliente sin que requiera de un canal presencial. Así pudimos estar presentes, desde el primer día, en un momento tan difícil para la comunicación y atención al público.

Digitalizamos la experiencia en el momento justo y esto nos permitió adaptarnos al cambio repentino e inesperado, pudimos continuar con la calidad del servicio adaptándonos velozmente al contexto de pandemia.

Acompañamos a la Compañía en el proceso de digitalización para adecuarnos a los cambios tecnológicos del cliente para que tuvieran la posibilidad de elegir otros medios de contacto con la Empresa sin tener que recurrir a una oficina comercial.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## PREMIOS PAMOIC

En línea con la fuerte estrategia de digitalización de la atención, participamos en la edición 2020 del Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes (PAMOIC). Ganamos:

- Estatuilla Plata en la categoría Mejor Estrategia Multicanal con el caso “Digitalizando la experiencia en el momento justo”
- Estatuilla Bronce en la Mejor Operación Interna con el caso “Estar más cerca del cliente”

Ambos casos engloban el desafío de estar cerca del cliente en un contexto de pandemia y cuenta cómo la estrategia de atención digital nos permitió estar preparados para el cambio repentino y continuar atendiendo a miles de usuarios y usuarias en el período de confinamiento.



### COMPROMISOS ASUMIDOS REPORTE 2018-2017



#### INCORPORACIÓN DE NUEVOS CANALES DE PAGO ONLINE Y GENERACIÓN DE COMPROBANTES PARA PAGO EN EFECTIVO

##### LOGROS

Durante el contexto de pandemia la demanda de canales de pago digitales aumentó ampliamente. Incorporamos nuevos canales de pago online y realizamos alianzas comerciales con billeteras virtuales, como Mercado Pago y TAP, para que el cliente pueda ahorrar en el pago de su factura.



#### NOTIFICACIONES DE NOVEDADES COMERCIALES Y TRABAJOS EN CAMPO

##### LOGROS

Utilizando la herramienta de WhatsApp logramos notificar a cada cliente sobre el día y horario de las visitas. Se redujo la tasa de ausentismo a partir de las comunicaciones por WhatsApp con el día y horario en el que se realizará la visita. Esto nos permitió dar certidumbre y estar más cerca del cliente.



#### INCORPORACIÓN DE TURNOS ONLINE PARA LA ATENCIÓN EN OFICINAS COMERCIALES

##### LOGROS

Implementamos los turnos online, con los cuales el cliente ya cuenta con un día y horario de atención pactado. Esta herramienta nos permitió no solo organizar y agilizar la atención sino también estar preparados para la apertura de las oficinas en contexto de pandemia gestionando la atención únicamente con turno previo.



#### POSIBILIDAD DE REALIZAR PLANES DE PAGO ONLINE

##### LOGROS

Actualmente el cliente puede realizar planes de pago sin necesidad de concurrir a una oficina comercial. Tiene la posibilidad de autogestionar su solicitud en la Oficina Virtual o chatear con una persona operadora en WhatsApp.

La pandemia por el COVID-19 generó una aceleración del cliente a los contactos por medios digitales y a la gestión en forma virtual que la Compañía ya venía desarrollando durante los años.

La atención presencial en oficinas comerciales se suspendió en marzo 2020 y se restableció en 2021, en forma limitada, mediante la reserva de turnos y adecuada a los protocolos de seguridad e higiene.

Muchas consultas fueron derivadas a la atención telefónica o digital, la cual sobrepasó la capacidad de atención disponible a principios de la pandemia y se normalizó durante el último trimestre del 2020.

La facturación, los planes de pago, las consultas de saldos fueron los principales motivos de las consultas del cliente en Oficinas Comerciales, Centro de Atención Telefónica y Oficina Virtual.

Durante el 2020 el número de contactos en el Call Center creció alrededor del 38%. Las Oficinas Comerciales registraron un decrecimiento en cada cliente atendido en forma presencial del orden del 80%, por el cese del cobro en efectivo en cajas, en un 6%, y producto de estar sin atención presencial.

Nuevo modelo de factura para clientes residenciales, pymes y grandes clientes

On boarding de metodología de encuestas y seguimiento personalizado a operadores comerciales

Nueva experiencia del usuario y la usuaria en Oficina Virtual (UX)

Atención exclusiva para potenciales y nuevos clientes por WhatsApp



### Compromisos mediano-largo plazo:

- ▶ Automatizar todos los procesos de medición y reportería del área
- ▶ Rediseño de Oficina Virtual con enfoque en la experiencia del usuario y la usuaria
- ▶ Medir en tiempo real todos los puntos de contacto del cliente con la Empresa

Los canales virtuales existentes al 2019 mostraron un crecimiento muy significativo: E-mail 103%, SMS 120% y los nuevos canales habilitados de servicio al cliente a través del Chatweb, mensajería instantánea (incluidos agentes virtuales) registraron 3,4 MM de interacciones.

La situación de pandemia no permitió cumplir con el indicador de calidad telefónico regulado, sin embargo se realizaron esfuerzos en el soporte de un servicio de Call Center externo.

## MEJOR ATENCIÓN PARA EL CLIENTE

Dado este contexto, desarrollamos el proyecto de Estrategia de Canales (ECA), para contar con un plan que nos permitiera:

- mejorar nuestros niveles de servicio
- generar contactos resolutivos
- hacer más eficiente el uso de los recursos aplicados a los canales
- tener una presencia cercana con el cliente

El foco está puesto en modernizar los medios con los que nos comunicamos con el cliente, quien debe ser en todo momento el centro de nuestro interés. Para ello, utilizamos más tecnologías y trabajamos, en forma conjunta, las áreas Comercial, Sistemas de la Información y Estrategia, y Nuevos Negocios.

Desde 2015 implementamos acciones, en las Oficinas Comerciales, en el Centro de Atención Telefónica y en los canales digitales, que fueron ampliamente adoptadas en el 2020.



## Oficinas Comerciales y Centro de Atención Telefónica

- Incorporación del pedido de turnos online vía web para la atención personalizada
- Mayor funcionalidad de las Terminales de Autoconsulta (TAC)
- Disponibilización de mayor cantidad de trámites y gestiones en forma remota
- Atención vía Redes Sociales y WhatsApp



## Web

- Rediseño, más moderna y ágil
- Desarrollo de nuevas funcionalidades para el cliente
- Desarrollo de la Oficina Virtual “Mi Cuenta”



## Desafíos 2021- 2022

- Adaptar los canales de atención a las nuevas demandas de cada cliente
- Mejorar la experiencia del cliente al realizar trámites, consultas o reclamos

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020



## 6.1.2 PROGRAMA TRANSPARENCIA PARA CLIENTES

Es una línea telefónica, gratuita y anónima, a disposición del cliente como canal de comunicación exclusivo y especializado, para recibir y administrar las denuncias por presuntas acciones deshonestas o tratos indebidos de colaboradores y colaboradoras propios o de nuestras empresas contratistas. Además, lo concebimos como una herramienta para:

- Contribuir con el posicionamiento de nuestra Compañía en temas de integridad y ética (pioneros).
- Fortalecer el vínculo con periodistas y otros stakeholders desde una agenda positiva y proactiva.
- Anclar en Transparencia la difusión de los valores corporativos despegados del tema tarifario.
- Abordar una situación sensible de mercado desde la mirada positiva: **Transparencia como una solución integral.**

En términos generales, opera de la misma forma que la Línea Ética, en la que una empresa tercerizada (Resguarda) recibe las denuncias en nombre de MetroGAS para garantizar la posibilidad del anonimato al denunciante. Se le entrega

un código y una contraseña para que pueda acceder a su denuncia y hacer el seguimiento a través de la web.

Dado que es un tema estratégico para nuestra Compañía, invertimos en la difusión masiva del programa a través de campañas en vía pública, canales digitales, radios y medios propios (web, oficinas, LinkedIn, etc.).

Detalle	2020-2019	2020-2019	2020-2019
Denuncias recibidas	414	522	234

Motivo de la denuncia	2020-2019	2020-2019	2020-2019
Fiscalización y control	247	278	124
Operaciones	125	175	100
Morosidad	5	20	7
Lectura de medidores	9	22	3
Centro de Atención al Cliente	11	15	-
Oficinas comerciales	12	3	-
Construcciones	5	9	-
<b>Denuncias resueltas</b>	<b>388</b>	<b>468</b>	<b>143</b>
<b>Denuncias desestimadas</b>	<b>56</b>	<b>36</b>	<b>0</b>
<b>Denuncias pendientes al cierre</b>	<b>27</b>	<b>57</b>	<b>39</b>

### Pieza de la Campaña Transparencia 2019



### Pieza de la Campaña Transparencia 2020



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 6.1.3 COMUNICACIÓN RESPONSABLE Y CUIDADO DEL CLIENTE

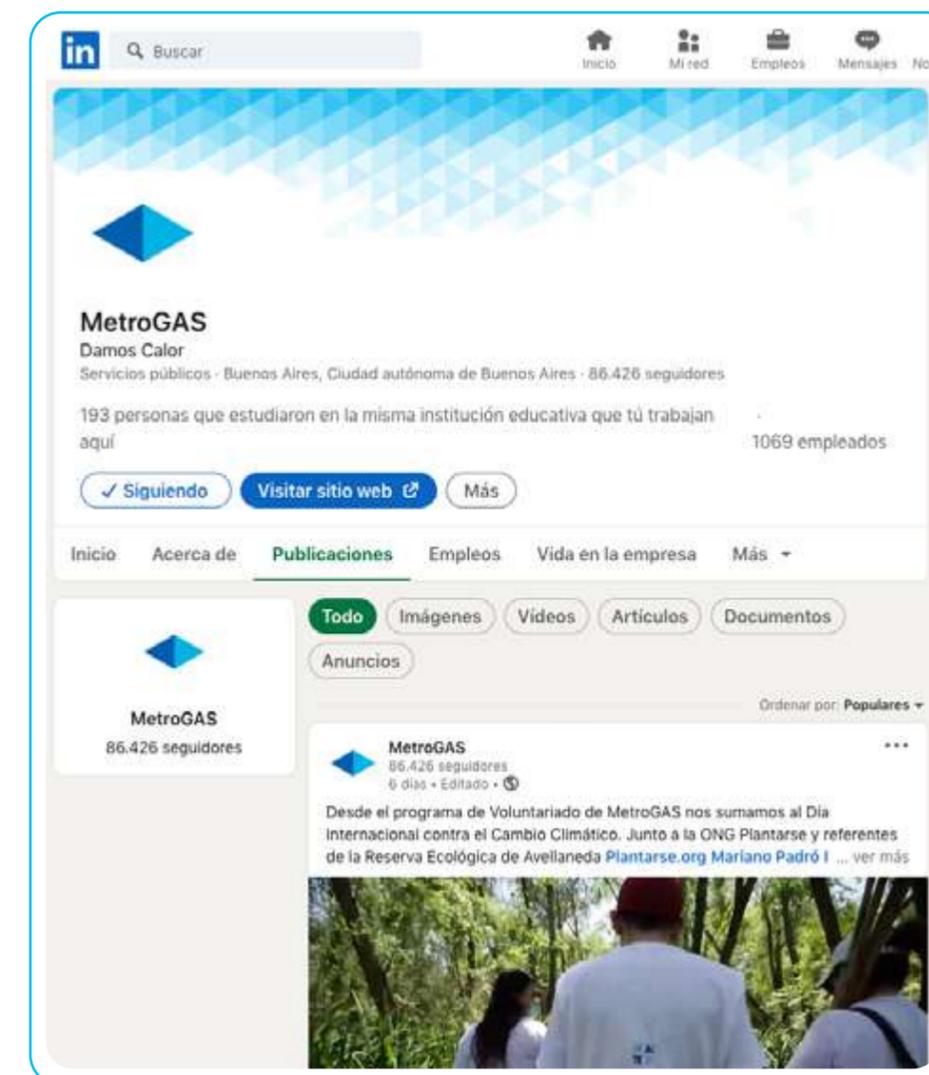
Nuestras políticas y nuestros procedimientos en relación con las comunicaciones a clientes reconocen el compromiso con la comunicación responsable. También garantizan que sus datos estén salvaguardados según la Ley de Habeas Data, mitigando situaciones de sobreexposición, y bajo una manualización que homogeneiza la forma y el tono comunicacional. Esto tiene como fin mantener el posicionamiento y la imagen de marca.

De manera periódica nos mantenemos en contacto con el cliente al brindarle información sobre la Compañía, nuestros canales de atención, gestión de trámites, prevención, temas relacionados con la gestión diaria que pudiera necesitar y novedades en general.

Cada año se desarrollan distintas campañas basadas en los ejes marca, gestión comercial, ahorro energético, prevención, seguridad y transparencia.

Durante el 2019 y 2020 se llevó adelante el desarrollo de nuestro canal de Facebook (como canal comercial) e Instagram (como canal de posicionamiento). Se utilizaron las redes sociales como vínculo bidireccional con cada cliente y se gestionaron en total más de 4.000 mensuales.

**LinkedIn** sigue siendo un canal corporativo con el que pasamos de ser una empresa de búsqueda a una empresa que comunica.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020



## 6.1.3.1 CAMPAÑAS MONÓXIDO DE CARBONO

Es una campaña cuyo objetivo es transmitir que todos los accidentes por monóxido de carbono son evitables y que es necesario controlar las instalaciones internas periódicamente.

Desde MetroGAS brindamos información al cliente sobre cómo concientizar y prevenir accidentes por monóxido de carbono. Les transmitimos consejos para el uso en el hogar y la necesidad de controlar periódicamente, con un gasista matriculado, las instalaciones internas, ya que todos los accidentes de este tipo son evitables.

Realizamos distintas acciones para potenciar el mensaje sobre la prevención por el monóxido de carbono. Más allá de nuestra campaña tradicional, y con la situación de cuarentena que transitamos durante el 2020, decidimos potenciar nuestra comunicación y estar presentes; por eso, realizamos una activación con proyecciones en las medianeras de los edificios, en distintos barrios seleccionados (aproximadamente en once) que están dentro de nuestra

área de cobertura, y proyectamos los mensajes claves para la prevención contra estos accidentes.

Además de las campañas offline y online, esta información sobre monóxido de carbono la incluimos dentro de nuestra web con una sección y, además, contamos con una landing sobre uso responsable del gas, en la que brindamos consejos para utilizarlo de manera segura.

También desarrollamos, dentro de nuestras piezas de comunicación, una Infografía para que las personas, de una manera simple, identifiquen los consejos de prevención, los posibles síntomas por intoxicación y cómo proceder ante un accidente y las vías de contacto por emergencias.

Contamos con un Detector de Gas Natural y Monóxido de Carbono que posee una alarma para detectar ambos gases (gas y monóxido) y alertar a la persona en el caso de estar en su presencia.



⌵  
 Piezas de la  
 Campaña  
 Monóxido  
 de Carbono



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## CIFRAS SOBRE LA CAMPAÑA

Durante las acciones llevadas adelante en el 2019 y 2020, logramos más de 170.000 ingresos promedio anual a la landing de monóxido de carbono dentro de nuestra web metrogas.com.ar, el 30% de esos accesos son ingresos directos a la landing que demuestran la recordación por parte del público.

Además, aumentamos nuestra tasa de apertura sobre la campaña de e-mail marketing que hicimos, superando el 40%.

Por otro lado, también impulsamos nuestra presencia en medios digitales, en vía pública y radio, superando el alcance considerablemente, al impactar a 1.909.161 en el 2019, y en el 2020 a 7.638.896.

## Detector

Brindamos información sobre su uso y los beneficios que posee para prevenir accidentes por monóxido de carbono. Cuenta con una plataforma de accesos al e-commerce para su adquisición.

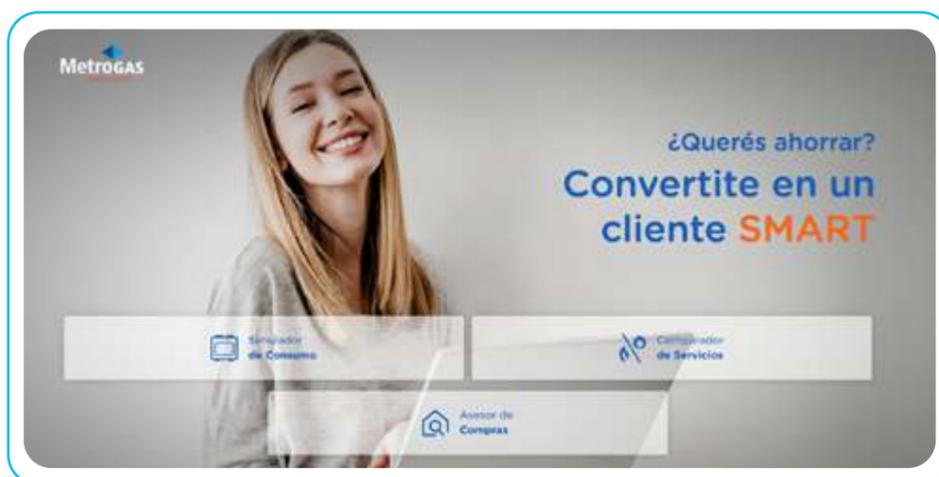
### Piezas de la Campaña Detector



## 6.1.3.2 CAMPAÑAS DE USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

La plataforma de Consumo Inteligente permite al cliente simular su consumo, comparar gas vs. electricidad, proyectar sus próximas facturas y también contar con una persona que asesore en sus próximas compras de gasodomésticos. También brinda tips de consumo inteligente.

 **Enlace a la plataforma:**  
[www.consumointeligente.com.ar](http://www.consumointeligente.com.ar)



Nuestra Campaña de Consumo Inteligente, año tras año, sigue en aumento y más personas ingresan a la plataforma para realizar su experiencia y ver los consejos de ahorro que tenemos para brindarles. La mayoría de estas campañas potencian cada mensaje clave que queremos transmitir.

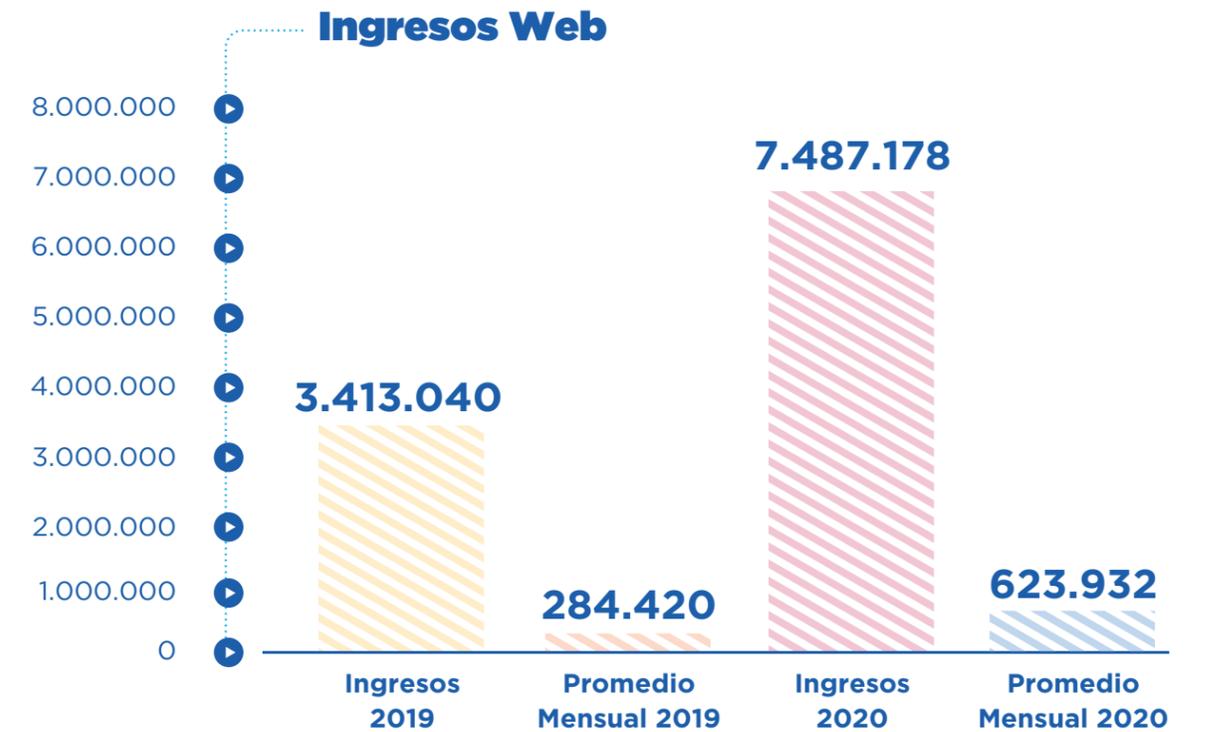
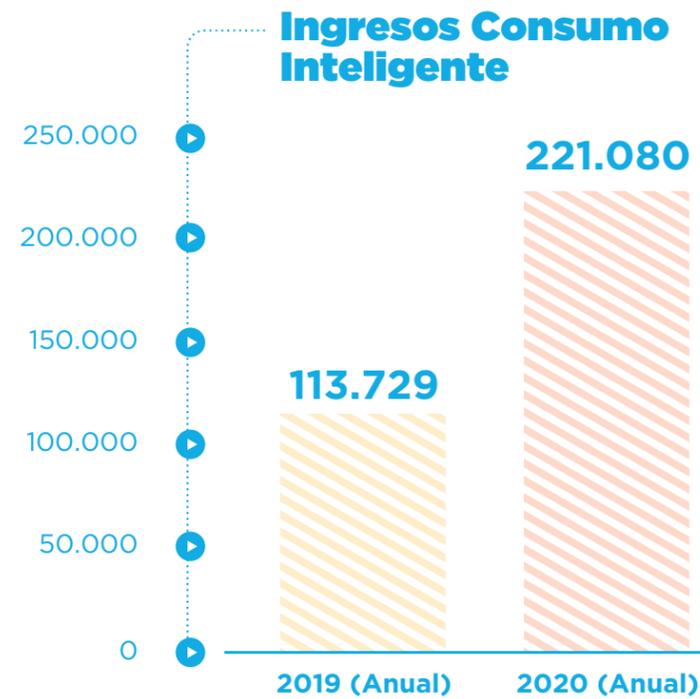
Durante el 2019, 113.729 personas accedieron a la plataforma y durante el 2020 el número ascendió a 221.080, se duplicaron los ingresos mensuales, pasando a ser un canal de referencia y no solo para el cliente.

Con la Campaña de Consumo Inteligente marcamos una bisagra entre el formato de campañas de estilo tradicional a una campaña de alto impacto, utilizando una plataforma de desarrollo propio.

### 📌 Piezas de la Campaña Consumo inteligente

## CAMPAÑA PASALO A GAS

El objetivo de esta campaña es mostrar los beneficios de usar GNC. Generamos una landing donde las personas pueden ingresar la información de su consumo de nafta anual y calcular el ahorro que tendrían si realizaran la conversión a GNC, transmitimos no solo el beneficio del ahorro sino también el beneficio para con el medioambiente.



## 6.1.3.3 CAMPAÑA DE PREVENCIÓN Y CONCIENTIZACIÓN “#VIVILO”



Se trata de la continuación de la Campaña “Despertate”, publicada en el anterior Reporte. Tiene como objetivo generar conciencia sobre los cuidados en la manipulación del gas para prevenir accidentes domésticos. La campaña se realizó tanto en vía pública como en las oficinas comerciales y medios digitales.

 [www.cuidemoselgas.com.ar](http://www.cuidemoselgas.com.ar)

Asimismo, realizamos habitualmente campañas sobre el uso responsable del gas, con el objetivo de:

- Comunicar acciones claves para cuidar y reducir el consumo.
- Generar un cambio de costumbres en la sociedad.
- Generar identificación con el cliente que hoy recibe el mayor impacto a través de la factura.
- Apoyar la campaña nacional respecto del ahorro energético.

En este marco, formamos parte, junto con distintas empresas del sector, del desarrollo de una plataforma web: [www.cuidemoselgas.com.ar](http://www.cuidemoselgas.com.ar), de fácil navegabilidad y perfil lúdico.

Su contenido está compuesto por un simulador de consumo, videos interactivos y juegos, videos con recetas de cocina, material educativo para docentes, consejos de hábitos y consumo.

### Simulador de consumo



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 6.1.3.4 MÁS CAMPAÑAS RESPONSABLES



### CANALES DE ATENCIÓN

▶ Potenciamos la comunicación y el fácil acceso de todos nuestros canales de atención para que el cliente tenga varias vías para contactarnos.



### PROGRAMA TRANSPARENCIA

▶ Comunicar nuestro Programa de Transparencia para que las personas puedan denunciar cualquier acción deshonesta sobre el servicio. Erradicar posibles prácticas indebidas en la rehabilitación del suministro del gas.



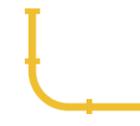
### FACTURA DIGITAL

▶ Con esta campaña tenemos por objetivo potenciar la adhesión a factura digital y el uso de la Oficina Virtual, para que el cliente tenga en un solo lugar toda la información sobre sus facturas, vencimientos, formas de pago y pueda gestionar sus consultas al respecto. Adherirse a factura digital es más simple, cómodo y además ecológico.



### ESTUFAS

▶ Antes del invierno, potenciamos el mensaje de la necesidad de que las personas hagan la revisión interna de sus gasodomésticos con un gasista matriculado, especialmente por el uso de las estufas en esta época del año.



### PROGRAMA MEJOR HOGAR

▶ Permite a las personas, que aún no tienen conexión a la red de gas, que lo puedan realizar con asistencia y un plan de financiación. Además, se pone a disposición un listado de gasistas matriculados avocados al programa.



### PROGRAMA PREVENCIÓN DE DAÑOS

▶ Con la comunicación de este programa, buscamos prevenir accidentes en las cañerías para no poner en peligro a la gente. Ponemos a disposición una línea telefónica para que se puedan comunicar con nosotros y antes de excavar saber si es una zona segura donde se va a realizar la acción.

## 6.1.3.5 PREMIOS RECIBIDOS

Durante el período reportado, fuimos premiados con los siguientes reconocimientos:

### 2019

- **Premio Obrar:** Estatuilla Bronce por Campaña “Piletas al Rescate”
- **Premio Mercurio:** Estatuilla Oro por Categoría Grandes Empresas por Campaña “Piletas al Rescate”
- **Premio Eikon:** Estatuilla Eikon Azul en Categoría Campaña de Influencers por “La Casita MetroGAS” y Estatuilla Eikon de Plata en Categoría Marketing Social por la Campaña “Te puede pasar”
- **Premio FEPI:** Estatuilla Cobre en Categoría Institucional e Imagen Corporativa
- **FIP Festival:** Estatuilla Oro por Campaña “La Casita MetroGAS”
- **Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Sustentable:** Estatuilla Cobre por Campaña “Piletas al Rescate” y Estatuilla Cobre por Campaña “Te puede pasar”

### 2020

- **Echo Latam** por Consumo Inteligente, Categoría Mejor Sitio Web
- **Premios Eikon 2020:** Estatuilla Azul en la Categoría Comunicación en Situación de Crisis y Estatuilla Plata en la **Categoría Issues Management**



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 6.1.4 INNOVACIÓN Y CUIDADO



Es un detector diseñado por MetroGAS para la protección y la seguridad de los hogares y sus habitantes. En el mismo artefacto se incluye una alarma sonora y otra lumínica, que se activan simultáneamente al detectarse la presencia de alguno de estos gases, así se pueden controlar situaciones potencialmente peligrosas.

Este detector es una idea y un proyecto de MetroGAS. Si bien es fabricado por una empresa proveedora externa, la matriz, es propiedad de nuestra Empresa; además, el producto está alineado a una norma de seguridad desarrollada también por MetroGAS y luego aprobada por el Ente Regulador (ENARGAS). En la misma línea, actualmente, estamos desarrollando un detector dual para calderas, que será de utilidad para industrias y consorcios, entre otros ámbitos.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 6.2 EMPRESAS PROVEEDORAS



Con la intervención de diferentes direcciones, y a partir de la concatenación de tareas y responsabilidades, se gestiona el ciclo de vida de las empresas proveedoras y su participación eficaz a lo largo del proceso de abastecimiento de bienes y servicios.

Estas tienen la obligación de conocer las normas y políticas exigibles durante el proceso de contratación. Si bien contamos con empresas proveedoras del interior del país (San Luis, Córdoba, Rosario, etc.) y algunas en el exterior, por el área de influencia y la gran cantidad de empresas proveedoras de servicios geográficamente, la mayoría están radicadas en el AMBA.

Al dar de alta nuevas empresas proveedoras para servicios críticos, realizamos evaluaciones de campo a contratistas, con el apoyo de las áreas operativas y de seguridad e higiene; también evaluamos el desempeño con los responsables del contrato.

En la actualidad existen dos modalidades principales de relación con las empresas proveedoras:

- **Servicios: contratos a monto / plazo determinado**
- **Materiales y bienes: concurso de compra eventual**

### Política de Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios

PMG 001 tiene como objetivo establecer las disposiciones que regulen la adquisición de bienes o contratación de servicios en MetroGAS. Es de destacar que la normativa interna de la Compañía queda sujeta en su aplicación al cumplimiento fiel de lo dispuesto según Ley N° 27.437 y 18.875 (Compre Trabajo Argentino), sus modificatorias y decretos reglamentarios.

### Procedimiento de Compras y Contrataciones de Obras y Servicios

Tiene por objeto establecer los procedimientos de aplicación de las Políticas, los Procedimientos y las Normas en que se encuadrarán las Compras y Contrataciones efectuadas en MetroGAS.

En 2020 se capacitó en Higiene y Seguridad al personal para que actuaran como divulgadores en sus propias empresas o la provisión de determinados insumos de protección requeridos por la pandemia.

La Gerencia de Suministros efectúa el seguimiento de los contratos renovables (ej.: vigilancia, limpieza, mantenimientos, correo externo e interno, escapes, cortes y reaperturas, lectura de medidores y distribución de facturas, etc.), mediante la base de datos de contratos.

Respecto de los servicios críticos (escapes, atención al cliente, etc.), MetroGAS exige a sus contratistas los requerimientos de metodología, equipamiento, formación, equiparables al personal. Para cuidar la calidad del servicio de las empresas proveedoras en el contexto de COVID-19, en 2020 se capacitó en Higiene y Seguridad al personal para que actuaran como divulgadores en sus propias empresas o la provisión de determinados insumos de protección requeridos por la pandemia.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## IMPLEMENTACIÓN SISTEMA ARIBA

La implementación de los diferentes módulos del sistema ARIBA, que comenzó en 2018 durante el periodo de este Reporte y fue el gran protagonista, nos llevó a replantear el análisis del sistema general de gestión de las empresas proveedoras. Y en 2020 se sumó el desafío de la reorganización de los equipos de trabajo en la Compañía y la gestión de la virtualidad por situación del COVID-19. Durante el periodo del Reporte se trabajaron los siguientes flujos de proceso:

- [Gestión centralizada de la información de las empresas proveedoras](#)
- [Procesos centralizados de gestión del abastecimiento de servicios y materiales](#)
- [Evaluación de la capacidad técnica de las potenciales empresas proveedoras](#)
- [Evaluación de su performance](#)

Con las potencialidades que generan los sistemas disponibles y las nuevas estructuras propuestas, la revisión de estos flujos de proceso continuarán afianzándose y profundizándose en 2021 y 2022.

Descripción	2020	2019	2018	2017	2017
<b>Empresas Proveedoras Locales</b>	<b>850</b>	<b>400</b>	<b>1.796</b>	<b>1.612</b>	<b>1.006</b>
<b>Empresas Proveedoras Exteriores</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>102</b>	<b>95</b>	<b>94</b>
<b>TOTAL</b>	<b>870</b>	<b>405</b>	<b>1.898</b>	<b>1.707</b>	<b>1.707</b>

Con motivo de la implementación de ARIBA, reestablecimos la relación con las empresas proveedoras y trabajamos en el desarrollo de una relación más firme y duradera con estas, buscando una conexión más sólida con el mercado proveedor basada en el conocimiento cercano y en una relación que intenta ser de mayor plazo.

El impacto en la revisión de los procesos, de por si relevante, dejó en claro la capacidad desarrollada, cuando a partir de marzo 2020 la situación por COVID-19 requirió gestionar el 100% del proceso de abastecimiento de manera virtual y libre del intercambio de papeles tanto de manera interna como con las empresas proveedoras.

Desde el comienzo de la emergencia sanitaria, casi la totalidad de los procesos de abastecimiento, desde la determinación de la necesidad hasta la entrega efectiva por parte de la empresa proveedora y el proceso de pagos, se realizan de manera digital sin ningún tipo de intercambio físico.

## LOGROS OBTENIDOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ARIBA

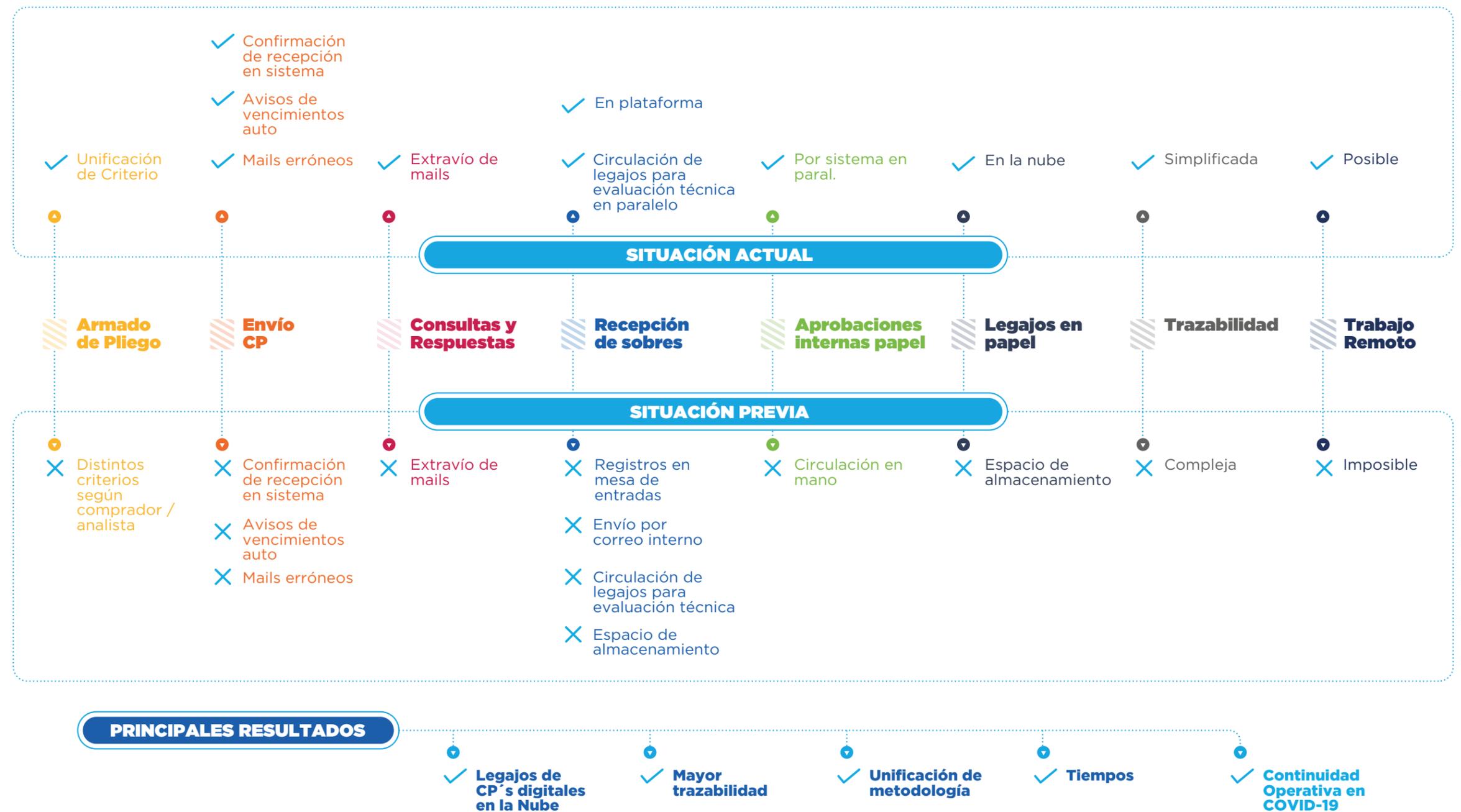
El sistema ARIBA permitió la digitalización de todo el proceso de gestión de empresas proveedoras, mejorando la capacidad de respuesta integral de la Compañía en esa área.

### VISIÓN DE MEDIANO-LARGO PLAZO

Establecer como visión rectora el concepto de cadena de valor y de abastecimiento en todas las actividades de la Empresa.

### DESAFÍOS 2021:

- Formalizar el proceso de evaluación de empresas proveedoras explotando todas las potencialidades que el sistema ARIBA incorpora.
- Establecer estrategias de abastecimiento diferenciadas que conjuguen tanto las características de la necesidad de MetroGAS con la potencialidad del mercado.



## 6.3 MATRICULADOS

Los Gasistas Matriculados constituyen un eslabón clave de nuestra cadena de valor. Su rol es fundamental para la incorporación de nuevos servicios y en la adecuación y el mantenimiento de las instalaciones internas de gas para clientes residenciales, comerciales e industriales.

A partir de 2020, ya en contexto de pandemia, la atención que se hacía de manera presencial a través de nuestras oficinas técnicas pasó a la modalidad virtual para continuar con la gestión de los procesos que el cliente debe llevar adelante.

A través de nuestra página web y la oficina de Atención Virtual a Matriculados (AVM), pueden efectuar trámites de matriculación, presentar documentación para habilitación y/o rehabilitación de obras y realizar consultas técnicas vinculadas a sus proyectos.

En este portal virtual cuentan también con instructivos y tutoriales de procesos e información actualizada de las disposiciones vigentes para el ejercicio de su profesión, en virtud de lo que expresa el marco normativo establecido por ENARGAS.

A través de esta página se publica y actualiza el listado de instaladores matriculados habilitados para trabajar en la zona de distribución de MetroGAS. La información sirve de consulta

no solo para los matriculados, sino también para el cliente que necesita contratar sus servicios o verificar si su instalador se encuentra habilitado para realizar esa tarea.

En 2020, el equipo del Centro de Entrenamiento Técnico de la Empresa inició un ciclo de talleres virtuales sobre la industria del gas para profesionales instaladores, en coordinación con el Consejo Profesional de Ingeniería Civil, el Colegio de Arquitectura y Urbanismo y el Colegio de Técnicos de la Provincia de Buenos Aires, Distrito 3 Lomas de Zamora.

Los temas abordados fueron: Cadena del gas natural y su historia en el país. Características sobre la Distribución en

el área de concesión de MetroGAS. Materialidad y tipos de presiones de red. Normativa y Matriculación.

Generalidades de las instalaciones internas. Sistemas de regulación y medición. Características del gas natural y sus riesgos. Escapes, indicadores de gas combustible, uso de exposímetros. Atención de contingencias. Prevención de accidentes por monóxido de carbono.

Los talleres contaron con la participación de 60 personas. Dado el éxito de esta actividad, se decidió continuarla el siguiente año y ampliar la convocatoria a otras asociaciones y organizaciones que involucren a instaladores matriculados.



[METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020](#)

# 6.4 COMUNIDAD



Como Estrategia de Sustentabilidad, desde MetroGAS trabajamos por el bienestar de las personas haciendo foco en el hogar como núcleo del bienestar colectivo; para ello, promovemos vínculos comprometidos con una mirada 360° y gestionamos proyectos de impacto positivo en el desarrollo integral de las comunidades donde estamos presentes.

Tenemos 3 ejes de trabajo que enriquecen 7 programas actuales que son, en sí, llamados a la acción y que dan lugar a nuevos abordajes:

EJE DE TRABAJO	PROGRAMAS	COMUNIDADES OBJETIVO	OBJETIVOS METAS PLAZOS
<p><b>DESARROLLAR</b> Acompañamos el desarrollo inclusivo y sostenible de las comunidades donde operamos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Instalando Calor Seguro. Formación técnica, empleabilidad, ética y servicios</li> <li>▶ Calor que Cuida. Acción de cercanía en territorio ante nuevos usuarios y nuevas usuarias. Información, sensibilización y relacionamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Alumnos, alumnas y docentes de las escuelas técnicas del área de distribución.</li> <li>▶ Centros de formación profesional.</li> <li>▶ Asociaciones, consejo de profesionales y ONGs</li> <li>▶ Acompañamos a nuevos usuarios y nuevas usuarias en su primera adopción del gas natural como una opción aportante de bienestar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ampliar alcance, actualización e incorporación de nuevos contenidos</li> <li>▶ Incluir organizaciones para fortalecer la articulación.</li> <li>▶ Incorporar nuevos colaboradores y nuevas colaboradoras voluntarios.</li> <li>▶ Ampliar y diversificar los públicos</li> <li>▶ Ampliar y diversificar los públicos Actualizar e incorporar nuevos contenidos y modalidades de intercambio</li> </ul>
<p><b>CUIDAR</b> Promovemos el cuidado y el bienestar de las personas, los recursos naturales y el medioambiente como partes de un sistema virtuoso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Hogar Cálido Hogar. Sensibilización niños y niñas de 7 a 12 años</li> <li>▶ Instalaciones solidarias. Apoyo a organizaciones comunitarias en su conexión con el gas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Alumnos, alumnas y docentes de escuelas primarias de nuestra zona de distribución</li> <li>▶ Centros comunitarios, comedores y merenderos de nuestra zona de distribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Actualizar e incorporar nuevos contenidos y nuevas modalidades de intercambio</li> <li>▶ Ampliar el alcance</li> <li>▶ Ampliar el alcance del programa; generar alianzas estratégicas para la identificación de las instituciones beneficiarias</li> <li>▶ Evaluar posibilidades de ampliar hacia otro tipo de organizaciones</li> </ul>
<p><b>COMPARTIR</b> Favorecemos el encuentro con el otro desde una base fundamental de servicio, confianza, apertura y cercanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Voluntariado. Colaboradores y colaboradoras como puentes a la comunidad</li> <li>▶ Vinculación y valor, Sustentabilidad. Reporte, diálogo y articulación en espacios de agenda colectiva</li> <li>▶ Donaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Colaboradores y colaboradoras de la Empresa, organizaciones sociales y comunidad en general</li> <li>▶ Asociaciones y cámaras empresarias, entidades de bien público, asociaciones de consumidores, gobiernos locales, sector académico y prensa especializada</li> <li>▶ ONGs y escuelas de la zona de distribución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consolidar una red de personas voluntarias, diversificar actividades y consolidar su inserción como programa clave de la cultura de la Compañía</li> <li>▶ Posicionar a la Empresa a través de la difusión de la estrategia y las acciones que contribuyen al desarrollo sustentable</li> <li>▶ Consolidar un procedimiento alineado a la política de RSE y la estrategia general de vinculación con la comunidad</li> </ul>

METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 6.4.1 DESARROLLAR

### INSTALANDO CALOR SEGURO

Instalando Calor Seguro es el programa de formación técnica, ética y de servicios para personas que egresan de Escuelas Técnicas del área de influencia de MetroGAS, en evolución constante desde 2015. Una prueba de la capacidad de adaptación del programa es que, durante 2020, en medio del contexto de pandemia, se reformuló para llevar todo su contenido y sus dinámicas al aula virtual.

Esta transformación amplió notablemente su alcance, proyectando la participación de 1.000 alumnos y alumnas, y 50 formadores. Los resultados del primer semestre de 2021 son auspiciosos, con la participación de 427 estudiantes de 17 establecimientos (Quilmes, Berazategui, Florencio Varela y Lavallol), provenientes de las especialidades de Construcción, Mecánica, Electromecánica y Refrigeración.

Además, integramos herramientas pedagógicas acordes a nuestros formadores internos para enriquecer la interacción, y compensamos la falta de presencialidad en el Centro de Entrenamiento Técnico, base muy valorada en las ediciones anteriores, con producción de videos sobre procesos y prácticas.

Todo es gestionado en articulación con las Direcciones de Educación Técnica, tanto de la Ciudad de Buenos Aires como de la Provincia de Buenos Aires, además de municipios y escuelas; sostuvimos y promovimos el diálogo y la transferencia de experiencias entre las personas.

**El programa se apoya en el capital social y técnico de la Compañía, su vocación de aportar transversalmente al desarrollo productivo y en la convicción de que el trabajo profesional en articulación potencia y multiplica el desarrollo.**

El diferencial de Instalando Calor Seguro se basa en su equipo docente, conformado de manera voluntaria por profesionales de MetroGAS -especialmente capacitados para el aula virtual- y su mirada integradora de 360 grados. El estudiante recibe herramientas para su desempeño funcional y también para el ingreso a la vida laboral y el cuidado de cuestiones éticas, legales, de negocio y de servicio al cliente.

Aquí se vincula el saber técnico con la valoración vital del rol del gasista matriculado, embajador de un servicio público con características particulares de seguridad y confianza. Por ello se atiende también la problemática del consumo seguro y responsable -cuidando así a las personas y su hogar- y se integra la dimensión ética y vincular, que no puede estar separada de la dimensión funcional desde la exigencia de un accionar íntegro y profesional.

Finalmente, se estimula el rol del técnico como un actor del desarrollo productivo de su comunidad animando su mejor inserción laboral o desarrollo emprendedor. El programa complementa y articula con políticas públicas vinculadas a la educación; las horas que insume la implementación del programa son reconocidas como parte del Programa de Prácticas Profesionalizantes o Formativas, según sea Ciudad o Provincia de Buenos Aires.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

El nivel de satisfacción respecto del programa es de 98,6% y algunas mejoras derivadas del monitoreo y evaluación fueron:

2020	2019	2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Readaptación de contenidos para formato virtual</li> <li>• Desarrollo de cuestionario por módulo para evaluar contenidos abordados</li> <li>• Capacitación a voluntarios y voluntarias sobre plataformas virtuales para el dictado de los talleres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de contenidos</li> <li>• Incorporación de nuevas escuelas de CABA y PBA</li> <li>• Firma de acuerdo con GCBA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo módulo de ética y servicio</li> <li>• Mejora de la presentación de contenidos</li> <li>• Video y difusión sostenida en LinkedIn</li> <li>• Presentación a premios ACDE y Foro Ecuménico</li> <li>• Obtención de premio en Foro Ecuménico</li> </ul>

Resultados	2020	2019	2015-1018
Escuelas	27	20	24
Voluntarios y Voluntarias	23	115	45
Talleres	110	62	114
Alumnos y alumnas	1.000	780	770
Formación de formadores	2	4	4
Aliados	3	4	-

### CALOR QUE CUIDA

En 2018 lanzamos un nuevo programa, dentro de este eje de trabajo, llamado Calor que Cuida, el cual consiste en la vinculación con los potenciales usuarios y usuarias del servicio. Para ello, brindamos información y sensibilización a medida de grupos en inclusión social.

En 2019 focalizamos la implementación de este programa en el nuevo cliente proveniente del programa de Urbanización

llevado adelante por el Instituto de la Vivienda de Capital (IVC). Asimismo, desarrollamos contenidos vinculados a temas administrativos y de facturación, como así también información vinculada a temas de seguridad y mantenimiento de equipos y consumo responsable del gas natural.

A partir de abril de 2020, se adaptaron los contenidos de información y sensibilización para adultos mayores, con talleres en los que se profundizó sobre accesibilidad a trámites, accidentes caseros con monóxido y canales de comunicación, entre otros; se buscó mejorar la calidad de vida y el acceso al servicio de este grupo etario.



El programa se organiza en tres módulos independientes, graduales y consecutivos:

Talleres Presenciales	2020	2019
Barrios	5	5
Talleres	20	12
Familias	1.040	758

Talleres Virtuales	2020
Talleres	13
Participantes	400



### INFORMACIÓN

#### BENEFICIOS & SERVICIOS

- Conexión, alta, tarifa y diferenciales del gas natural, generando vínculos de cercanía con la comunidad.



### CAPACITACIÓN

#### USO & AHORRO

- Uso responsable del gas natural y mantenimiento de las instalaciones.



### VINCULACIÓN

#### CERCANÍA & BIENESTAR

- Crear sentido comunitario en torno al gas natural, transmitiendo su diferencial de bienestar y favoreciendo la atención positiva al servicio.

### ALGUNOS RESULTADOS

#### 2020 - 2019

- ▶ Vinculación fluida en los procesos de urbanización de CABA.
- ▶ Implementación de los módulos de Información y Capacitación.
- ▶ Temas vinculados: bonificación, taller, rol del equipo de captación.

METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 6.4.2 CUIDAR

Este eje está integrado por los siguientes programas e iniciativas:

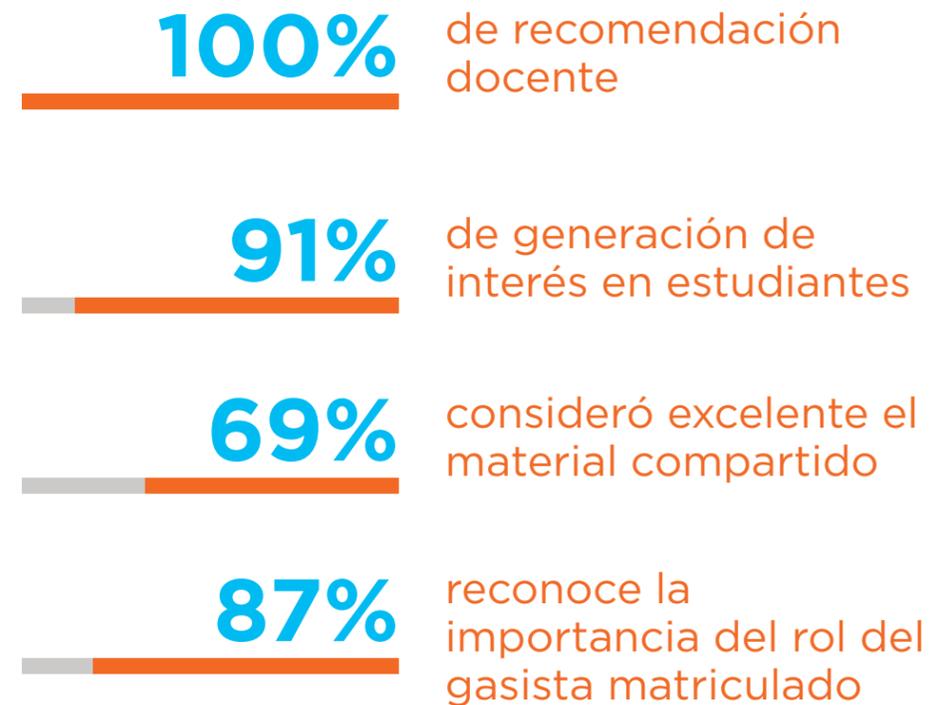
### PROGRAMA EDUCATIVO HOGAR CÁLIDO HOGAR

Dirigido a niños y niñas en edad escolar, con el objetivo de promover el uso seguro y responsable del gas natural; se enfoca en la importancia del cuidado para evitar accidentes por monóxido de carbono y toma a los niños y las niñas como agentes multiplicadores. Se desarrolla en escuelas primarias del área de distribución de MetroGAS, a través de actividades de animación y proyección de videos.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

En 2019 el monitoreo y la evaluación del programa arroja muy buenos resultados, entre los que se destacan:



Sobre la base de los datos, se realizaron algunos ajustes y algunas mejoras:

### 2020 - 2019

- Implementación con nuevo dispositivo móvil.
- Desarrollo de contenidos para su uso en 5to y 6to grado.
- Reformulación de manuales para ser publicados en la plataforma virtual de Escuelas Verdes de Ciudad de Buenos Aires.
- Desarrollo de juego virtual vinculado a seguridad y consumo responsable de gas natural, +2.300 alumnos y alumnas lo completaron correctamente durante Viví Sustentabilidad 2020.

Resultados	2020	2019	2018-2015
<b>Escuelas</b>	63 Escuelas Verdes + 170 Viví Sustentabilidad	20 escuelas modalidad 6to y 7to grado + 33 escuelas Viví Sustentabilidad	110
<b>Alumnos y alumnas</b>	+ 1.500 estudiantes Escuelas Verdes + 2.300 Viví Sustentabilidad	600 con la modalidad para 6to y 7to grado + 3.700 en Viví Sustentabilidad	8.700
<b>Docentes</b>	+ 63	+ 100	+ 215



### PROGRAMA INSTALACIONES SOLIDARIAS

Lanzado en 2018, se trata de un programa que se enfoca en el cuidado y la inclusión social; su objetivo es facilitar el acceso al servicio de gas natural a organizaciones de la sociedad civil, realizando o mejorando instalaciones internas. Se implementa a través de la identificación, el relevamiento y la selección de organizaciones sociales para la realización de una obra nueva o mejora, trabajando en articulación con la Secretaría de Energía, el Ministerio de Desarrollo Social de CABA, los municipios y diversas ONG.

El programa benefició cerca de 3.000 familias a partir de la alianza con el CEADS, el PNUD y el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

### 2020 - 2019

- Vinculación territorial
- Publicación de criterios de elegibilidad
- Áreas internas involucradas: Factibilidad, Compliance, Inspección, Alta Comercial y Medidores

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 6.4.3 COMPARTIR

Con el objetivo de consolidar nuestro accionar en torno al triple impacto (económico, ambiental y social), y proyectarnos en el tiempo, comenzamos en 2016 el proceso de Reporte siguiendo los estándares del Global Reporting Initiative.

Esto nos permite medir nuestra evolución, a la vez que nos interpela desde la escucha y el diálogo, para aprender y mejorar de manera continua. La vocación de compartir también nos mantiene activos en espacios como universidades y foros específicos, donde compartimos mirada, aprendizajes y experiencia.

### PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En relación con este eje, contamos con un Programa de Voluntariado Corporativo, sustentado en una política corporativa ad hoc, que establece su modalidad de funcionamiento. El objetivo es movilizar el talento del personal a favor del desarrollo social, e integra tres dimensiones clave: empresa, colaboradores, colaboradoras y comunidad.

Cuenta con una participación activa de más de 100 colaboradores y colaboradoras, y alcanza a otras personas

que con su tarea habitual contribuyen a que las acciones se concreten.

Las actividades se incluyen en un plan de acción anual que contempla:

- **Jornadas y campañas anuales:** junto con aliados expertos del sector social, cuentan con una planificación autónoma.
- **Convocatorias de ideas:** se abren regularmente y allí, muchas veces, surgen disparadores para nuevos programas o quizás soluciones de abordajes o procesos de gestión comunitaria, disruptivos y sustentables.
- **Campaña de juguetes,** por Navidad, Reyes, Día de la Niñez, que incluye la promoción de la colecta interna, encuentros para la preparación de los obsequios y entrega.
- **Jornada de mejora edilicia en organizaciones sociales del área de distribución.**
- **Campaña Ecobotellas,** talleres y otras actividades que contribuyen a promover el cuidado del ambiente.

En el contexto de la pandemia, se replantearon las actividades, se desarrollaron algunas no presenciales, como talleres de reflexión, y se sostuvo la actividad anual de reconocimiento a los voluntarios y las voluntarias a través de un taller integrador realizado de manera virtual.

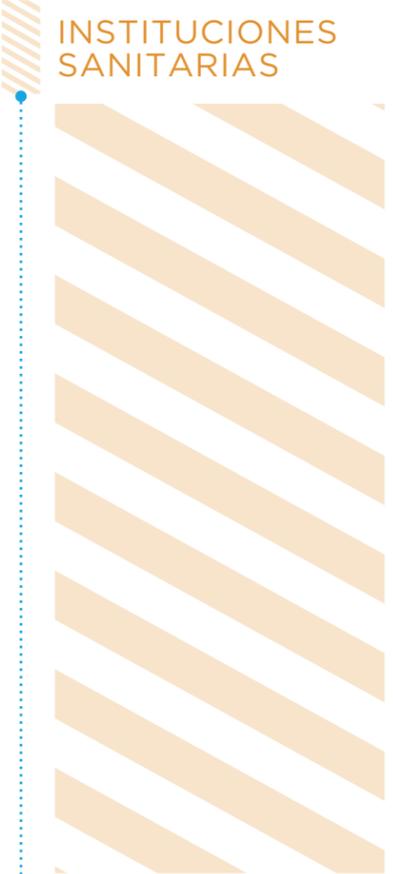
Resultados	2020	2019	2018-2015
Actividades	26	6	6
Colaboradores y colaboradoras	+300	120	100
Horas	+200	200	250

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## GESTIÓN DE LAS DONACIONES

El objetivo es canalizar la disposición de activos en desuso y rezagos, agregando valor social y vincular. Para ello, realizamos una selección equilibrada de organizaciones sociales y educativas, alineada a las prioridades estratégicas de la Compañía. Las personas beneficiarias principales son: escuelas técnicas y actores comunitarios del área de influencia de MetroGAS con los cuales nos vinculamos a través de programas como instalaciones solidarias.

Durante 2020 se actualizó el procedimiento interno de donaciones para alinearlo a la política de RSE vigente.

DONACIONES	ENTIDADES / INSTITUCIONES EDUCATIVAS	INSTITUCIONES SANITARIAS	INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES	ORGANIZACIONES CIVILES SOCIALES
2020-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Centro Capacitación y Desarrollo Ciudad Autónoma Bs. As: 4 equipamiento (server, Gateway, Sotorage Works)</li> <li>▶ Escuela Primario N°62 A. Storni 2 CPU y 2 Monitores</li> <li>▶ Esc. Técnica 17 Brig Gral Don C de Saavedra: 22 equipamientos (monitores, certificadores, notebook, Switch/Monitor, Doking/Station, Maq. Escribir)</li> <li>▶ Oficina Supervisión Escolar Región III de Educ. Técnica: 3 PC´s 3 Monitores</li> <li>▶ Escuela Brig Gral Don Cornelio de Saavedra: 17 equipamientos (monitores, parlantes LCD, Docking Station)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Departamento de Previsión Social Toxicomanías Policía Ciudad Bs As. 4 Monitores</li> <li>▶ Munic Florencia Varela 2 CPU y 2 Monitores</li> <li>▶ Brigada Riesgos Especiales Bomberos Ciudad de Bs as 27 elementos (mangueras de turbo flo, máscaras de turbo flo, balizas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Asociación Civil Centro de Jubilados y Pensionados de la Ind. de Gas por Nuestros Derechos 8 PC</li> <li>▶ Hogar de Niños Refugio María y José 6 PC y 6 Monitores</li> <li>▶ Caritas 342 Camisas Celestes masculinas</li> <li>▶ Centro de día 30 Cajas Navideñas</li> <li>▶ Parroquia Nuestra Sra de la Esperanza Barrio Rodrigo Bueno 5 CPU y 5 Monitores</li> <li>▶ Reciduca 17 equipamientos (monitores, parlantes, docking Station, LCD)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Escuela Técnica N° 10: 20 CPU´s e insumos</li> <li>▶ Escuela Primaria N° 62: 2 CPU´s e insumos</li> <li>▶ Escuela Primaria N° 62: 2 CPU´s e insumos</li> <li>▶ Escuela Técnica N° 17</li> <li>▶ Universidad Tecnológica Nacional: 5 CPU´s e insumos</li> </ul>			
2018				

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

▶ 7

# Seguridad, Salud ocupacional y Medio Ambiente

# MetroGAS

- 7.1. Con el foco en la seguridad y la salud
  - 7.1.2. Programa bienestar
- 7.2. Cuidamos el medioambiente: residuos y energía
  - 7.2.1. Energía
  - 7.2.2. Residuos

METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

REPORTE

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA ESTRATEGIA  
DE SUSTENTABILIDAD

GOBIERNO, ÉTICA  
E INTEGRIDAD

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO

NUESTRO CAPITAL  
HUMANO

NUESTRO CAPITAL  
SOCIAL

**SEGURIDAD, SALUD  
OCUPACIONAL Y  
MEDIOAMBIENTE**

ACERCA DEL  
REPORTE

ÍNDICE DE  
CONTENIDOS

# 7. SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE

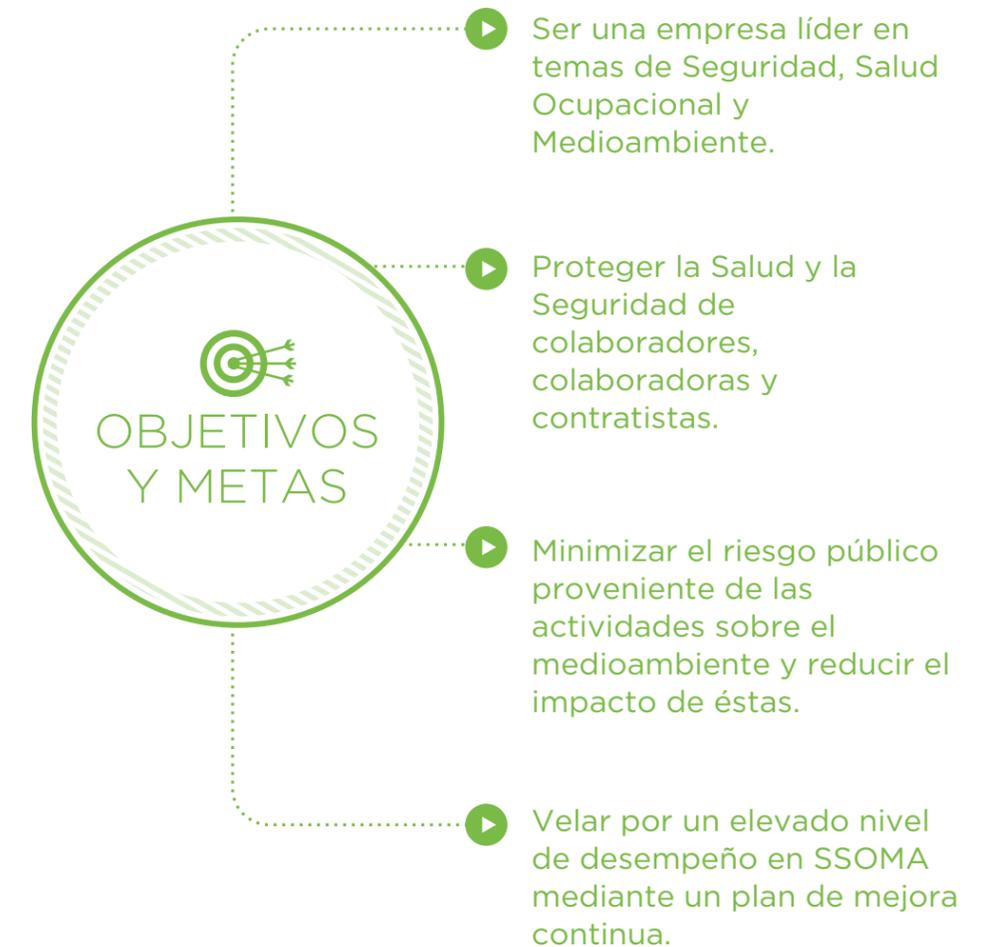
Contamos con una Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente, firmada por el Directorio de la Compañía y, de este modo, todo el personal del Sistema de Gestión es partícipe del cumplimiento de la política; en consecuencia, nadie puede ser relevado de la responsabilidad en cuanto a la Seguridad, Salud Ocupacional y la preservación del Medioambiente (SSOMA). Asimismo, es responsabilidad de cada colaborador y colaboradora realizar las tareas de forma segura a través de un comportamiento adecuado y cumpliendo con los procedimientos y con la legislación vigente.

MetroGAS, para sus operaciones en el área de concesión, considera la protección del medio ambiente como un tema prioritario para el desempeño de la Compañía, es una responsabilidad indelegable de todas las personas que forman parte de la Empresa, ya sea personal propio o contratado. Es por ello que MetroGAS se compromete puntualmente, en su

política de Salud, Seguridad Ocupacional y Medioambiente, a protegerlo, definir y revisar periódicamente sus objetivos en materia medioambiental y optimizar continuamente el sistema de gestión ambiental promoviendo la mejora continua.

Como consecuencia de los compromisos adquiridos en la política mencionada, MetroGAS se encuentra certificada en las normas **ISO 14001:2015** y **OHSAS 18001**, y busca de esta manera mejorar día a día su desempeño.

Para desarrollar esta gestión, contamos con un equipo de profesionales (licenciados e ingenieros), que realizan los controles necesarios en las actividades del personal propio y contratado dentro del ámbito de operaciones y en todos los establecimientos y las bases operativas de la Compañía.



En cuanto a los mecanismos de quejas y/o reclamos, mantenemos un diálogo fluido y abierto con nuestros diferentes grupos de interés:

- Personal de MetroGAS.
- Representantes del gremio.
- Representantes de las empresas contratistas.
- Fomentamos entre los clientes los temas de SSOMA y recibimos reclamos que son solucionados en tiempo y forma.
- Se informa a las empresas accionistas sobre nuestro desempeño en la materia.

El propósito de la gestión es considerar la protección de la salud y la seguridad de sus colaboradores y colaboradoras, y la de terceros afectados por sus operaciones, así como la preservación del medioambiente.

### SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO POR IRAM DESDE 2003



**ISO 14.001  
(V. 2015)**  
**Gestión Ambiental**



**OHSAS 18.001  
(V.2007)**  
**Seguridad y Salud Ocupacional**

En nuestro Manual de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente (SSOMA) se detallan los puntos de ambas normas y allí se establecen:

- Procedimientos Generales de Seguridad (PGS)
- Procedimientos Operativos de Seguridad (POS)
- Registros Asociados (RGS)
- Inspecciones y auditorías para asegurar la gestión
- Manual de Procedimientos Ambientales (MPA)

# 7.1 CON EL FOCO EN LA SEGURIDAD Y LA SALUD



El Procedimiento General de SSOMA de MetroGAS define la metodología para eliminar los peligros y minimizar los riesgos según la jerarquía de control. La Compañía garantiza la calidad de estos procesos con el involucramiento de líderes de la alta dirección, gerentes, jefes de sectores, facilitadores y el sector de SHYMA. Entre los procedimientos establecidos por MetroGAS se destacan los siguientes:

- [Identificación de peligros](#)
- [Evaluación de eficacia y de riesgos](#)
- [Procedimientos frente a riesgos de integridad física](#)
- [Investigación de accidentes](#)
- [Participación y consulta](#)

Las personas que llevan a cabo la identificación de peligros y evaluación de riesgos se encuentran capacitadas en la norma ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, además reciben cursos de actualización sobre estos temas.

Los procesos de participación y consulta se realizan a través del comité mixto en donde participan las personas representantes de trabajadores, del sindicato y personal de

la Empresa. En este se realiza la toma de decisiones y los pasos por seguir en el sistema de gestión de la Compañía. La comunicación sobre la información de seguridad e higiene se realiza a través de comunicaciones internas, comunicación en cascada, carteleras, reuniones de seguridad e higiene.

La frecuencia de reuniones del comité mixto “de salud ocupacional, seguridad y medioambiente”, es de 4 anuales; no obstante, cualquiera de las partes puede solicitar algunas adicionales.

Los peligros se determinan a través de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos según el procedimiento general de MetroGAS. Los que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias son: Eléctrico, espacio confinado, deflagración-incendio-explosión.

Las lesiones más frecuentes por accidente laboral tanto para colaboradores y colaboradoras propios como para personal contratista son: traumatismos, torceduras, escoriaciones, golpes.

## Acciones específicas de promoción de SSOMA

- ▶ Promoción interna de sugerencias de mejora.
- ▶ Presentación de artículos de SSOMA: se presentan artículos de Seguridad e Higiene en la revista interna de la Empresa. También, se transmite información por medio de la cartelera en formato físico y digital.
- ▶ Comité de Salud y Seguridad: con participación de las personas representantes del gremio. Tiene un nivel Gerencial y reporte al Directorio.
- ▶ Intercambio de programas y nuevas prácticas.
- ▶ Comunicación externa del programa de SSOMA.
- ▶ Participación de colaboradores y colaboradoras en el cuidado de los recursos a través de buenos hábitos en la vida cotidiana y en el trabajo.
- ▶ Donación de papel, tapas plásticas, llaves de bronce a beneficio del Hospital Garrahan.
- ▶ Participación en congresos vinculados a la temática.

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

Ninguno de los peligros informados provocó lesiones laborales con grandes consecuencias.

En el período de este Reporte, ni entre colaboradores y colaboradoras ni trabajadores existieron fallecimientos a causa de lesiones por accidentes, dolencias o enfermedades laborales.

Indicador	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Cantidad de accidentes CON BAJA MÉDICA	4	6	13	13	5	8
Cantidad de accidentes SIN BAJA MÉDICA	1	1	1	2	0	0
Cantidad de accidentes IN ITINERE (del domicilio particular al trabajo y viceversa)	5	19	25	24	8	17
Promedio días perdidos	58	209	380	283	269	148
Índice de accidentes con baja y días perdidos - FRECUENCIA (Cantidad de accidentes *1.000.000 / Horas trabajadas)	1,39	1,94	4,37	4,80	1,98	3,16
Índice de accidentes con baja y días perdidos - GRAVEDAD (Días perdidos *1.000.000 / Horas trabajadas)	20,21	67,70	128	104	107	58
Índice de accidentes con baja y días perdidos - INCIDENCIA (Cantidad de accidentes *1.000.000 / Cantidad de trabajadores)	2,8	4,05	9,02	10	4,11	6,52
Índice de accidentes con baja y días perdidos - DURACIÓN MEDIA (Días perdidos / Cantidad de accidentes)	14,50	34,83	29,23	21,77	53,80	18,50

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

### Lesiones por accidente laboral de colaboradores y colaboradoras

	2020		2019	
	Cantidad	Tasa (*)	Cantidad	Tasa (*)
Lesiones por accidentes laborales con grandes consecuencias (*)	0	0	0	0
Lesiones por accidentes laborales registrables (*)	4	1,39	6	1,94
Horas trabajadas	2.869.415	N/A	3.087.282	N/A

### Lesiones por accidente laboral de personas que no son colaboradores ni colaboradoras pero están bajo el control de la Empresa (\*)

	2020		2019	
	Cantidad	Tasa (*)	Cantidad	Tasa (*)
Fallecimientos	0	0	0	0
Horas trabajadas	4.408.452	N/A	4.787.577	N/A

(\*) La tasa de lesiones se calculó en base a 1.000.000 horas trabajadas.



# 7.1.1 PROGRAMA BIENESTAR

Contamos con un sector de Salud Ocupacional conformado por un jefe de salud, médicos laborales, enfermera y personal administrativo.



## Digitalización de legajos de todos los colaboradores Línea de apoyo emocional

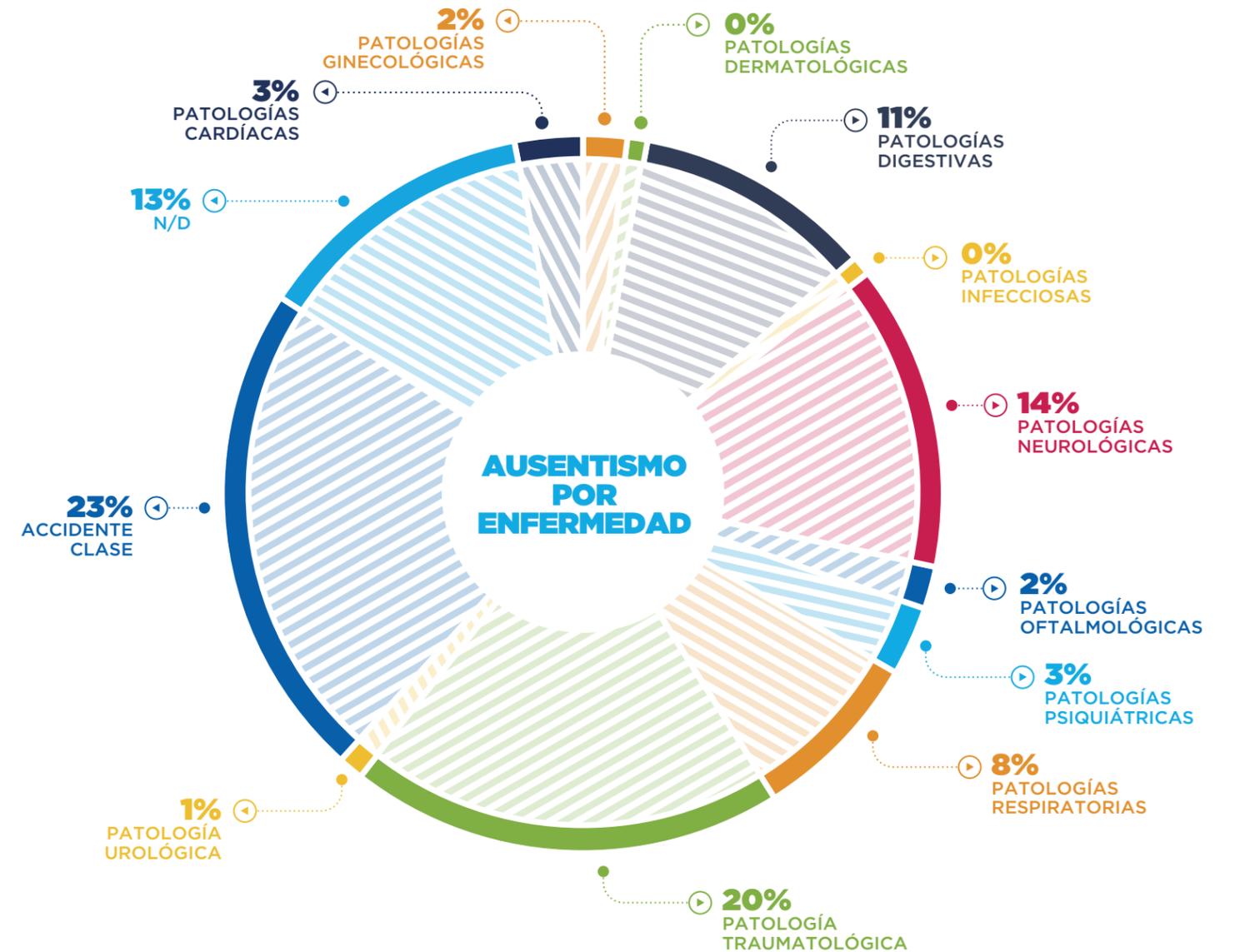
Nuestra gestión nos permite lograr los objetivos de ausentismo por enfermedad definidos en MetroGAS, tomando acciones direccionadas para prevenir enfermedades inculpables.

Contamos con un tablero de control con indicadores de salud que nos permite dar seguimiento continuo a la situación de salud de colaboradores y colaboradoras.

Durante el 2020 también se digitalizaron todos los legajos médicos de los empleados.

Durante este período, en el contexto de la pandemia, llevamos a cabo muchas acciones para mitigar o minimizar sus consecuencias. Algunas de ellas son:

- Constituimos un Comité de crisis
- Se licenció al personal de riesgo
- Se activó una línea de apoyo emocional para los colaboradores
- Se dictaron clases virtuales de yoga, entrenamiento funcional y stretching.
- Se realizaron talleres virtuales de alimentación saludable.



METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## 7.2 CUIDAMOS EL MEDIOAMBIENTE: RESIDUOS Y ENERGÍA

Los sectores de Legales y Seguridad, Higiene y Medioambiente reciben, mensualmente, por correo electrónico, las novedades legislativas de SSOMA del ámbito nacional, provincial y de la Ciudad de Buenos Aires, provenientes de un servicio externo contratado.

En el ámbito nacional, provincial y de CABA, la nueva legislación (que haya sido reglamentada y que aplique a nuestras operaciones) se incorpora a la matriz legal del sector de Seguridad, Higiene y Medioambiente, para analizar el grado de cumplimiento y, en caso de detectar un incumplimiento, se determina si el requisito legal es una amenaza o una oportunidad, y se lo detalla en la columna de riesgo.

La verificación del cumplimiento legal se efectúa una vez por año, durante enero y febrero, en una reunión entre los sectores de Legales, el Servicio Médico y SHYMA.

Durante 2019-2020 la  
Compañía no recibió ninguna  
denuncia, multa o sanción  
vinculada a incumplimiento de  
esta normativa.



# 7.2.1 ENERGÍA



Promovemos el uso medido de la energía y consideramos que el gas natural ofrece soluciones racionales, ya que es una fuente de energía limpia, fácilmente disponible, de bajos costos de operación y mantenimiento, y que brinda eficiencia y calidad. Estas cualidades hacen del gas natural una alternativa preferencial para todos los sectores usuarios: residencial, comercial, industrias y usinas. Por eso, implementamos las siguientes mejoras:

- Implementación de un sistema de generación de energía eléctrica comprendido por 3 grupos electrógenos a gas natural de una potencia de 500 kVA cada uno; con el cual se podrá abastecer a todas las locaciones ubicadas en zona Barracas.
- Migramos a sistemas de climatización de alta eficiencia energética de equipos de refrigeración/calefacción con sistema VRV (Volumen de Refrigerante Variable); implementado ya en las siguientes locaciones: Edificio sede central Ombú, centro operativo Lope de Vega, oficina comercial Quilmes. Planificamos en el futuro implantar el mismo sistema al resto de las instalaciones.

- Los sistemas separados (Split) de las distintas locaciones se reemplazaron por tecnología Inverter.
- Sistema de iluminación: Reemplazo de luminarias fluorescentes, halógenas y bajo consumo por tecnología leds.
- Se colocaron sensores de movimiento tanto en cocinas como baños, para reducir tiempos de encendido.
- Se proveen sistemas alternativos de energía mediante dispositivos fotovoltaicos (energía solar).
- Control de factor de potencia (cosφ).
- Implementación de un sistema de control y monitoreo SCADA para todos los parámetros eléctricos y ambientales de las instalaciones electromecánicas de la Compañía.
- Uso de sistemas ininterrumpidos de energía eléctrica (UPS), del tipo módulo Rackeable.
- Estamos en proceso de implementación para el control de iluminación por agenda a través del sistema SCADA.
- Renegociación de contrato de tarifas eléctricas para reducción de potencia contratada.

\*La diferencia significativa de potencia consumida entre el 2019 y 2020 se debe a comerciales cerradas por COVID-19 y reemplazo por iluminación leds.

Nuestro consumo eléctrico total anual, durante el período reportado, fue el siguiente:

Detalle		2020*	2019*
Oficinas Comerciales, Centro Operativo Lavallol y Planta Corrales (en kW/h)		1.630.446	3.577.461
		2020*	2019*
		3.299.268	3.850.549
		2018	2017
Detalle		2020	2019
Consumo energético dentro de la Empresa (GJ)		1.970.677	3.992.342
Consumo de combustible fuente no renovable (GJ)		340.231	414.881
Consumo de electricidad fuente no renovable (GJ)		1.630.446	3.577.461

## 7.2.2 RESIDUOS



En cuanto a los residuos, MetroGAS adopta la perspectiva del ciclo de vida de los productos, motivo por el cual se promueve un consumo responsable de los recursos y materiales y se concientiza sobre la importancia de la separación de residuos en origen para gestionarlos adecuadamente. De esta manera se busca extender la vida útil de los materiales y se fomenta la economía circular desde el reciclaje, la reutilización y la reducción para lograr mitigar los riesgos de determinados residuos que afectan la salud y el medioambiente, colaborar con la reducción del consumo de recursos naturales renovables y no renovables y obtener beneficios ambientales, económicos y sociales.

**En nuestra Compañía generamos cuatro grandes grupos de residuos:**



### ESPECIALES/ PELIGROSOS

Son acopiados en depósitos con características constructivas específicas y, luego, son transportados y tratados por empresas habilitadas para tal fin, siempre de acuerdo con la legislación vigente. Estos residuos surgen de las actividades producto de la construcción y el mantenimiento de la red de gas natural que MetroGAS opera y sus instalaciones complementarias, así como también de las actividades relacionadas con la atención de reclamos. A modo de ejemplo se pueden mencionar las actividades de odorización, de reparación de escapes, de reparación y calibración de medidores y de construcción de nuevas estaciones reguladoras de presión, redes de distribución y ramales.



### RECICLABLES

Este tipo de residuo se genera en todos los establecimientos administrativos, operativos y comerciales que la Compañía posee y tiene que ver con tres grandes tipos de proceso u origen: uno más administrativo relacionado sobre todo con la generación de papel, otro más operativo que tiene que ver principalmente con la generación de cartón y finalmente otro asociado a los hábitos de consumo individual de las personas que asisten a los establecimientos, que aporta en mayor medida todo lo relacionado con tapitas, llaves, plástico, metal, vidrio y ecoladrillos.



### SCRAP

Esta categoría está compuesta por cantidades volumétricas de restos de cañería de polietileno, materiales ferrosos y cartón, generados principalmente en actividades relacionadas con la construcción y el mantenimiento de la red de gas natural que MetroGAS opera y sus instalaciones complementarias.



### RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) O DOMICILIARIOS

Estos surgen de los hábitos de consumo de las personas que trabajan en la Compañía y están compuestos principalmente por residuos orgánicos. Los generados a partir de tareas de poda y mantenimiento edilicio también forman parte de esta categoría. El destino final de los RSU es el CEAMSE.

Para hacer más gráfica nuestra gestión, podemos llevar a cifras lo logrado con las donaciones de papel, campaña que llevamos adelante desde 1998 junto con Fundación Garrahan.

Desde los inicios de las donaciones hasta diciembre del 2020 se entregaron 357.122kg de papel, lo que equivale a evitar la tala de 6.071 árboles medianos, cuya plantación ocuparía una superficie semejante a la de 167 canchas de tenis.

Por otro lado, el fabricar papel a partir de papel reciclado y no con pasta virgen representa un ahorro de agua equivalente a lo ocupado por 4 piscinas olímpicas. En lo que refiere a la electricidad, nuestras donaciones de papel significan un ahorro energético equivalente al consumo de 3.273 casas integradas por 4 personas.

Con respecto a los residuos peligrosos o especiales, en determinados casos las pilas primarias que ya no se pueden seguir utilizando en el instrumento en el cual originalmente se encuentran son reutilizadas en otros instrumentos de menor demanda eléctrica (linternas, por ejemplo) hasta agotar su carga. Por eso se incorporaron nuevos modelos de balizas e instrumentos de medición de gas combustible que funcionan con baterías recargables, prescindiendo del uso de pilas.

También se reemplazaron las linternas por otras que utilizan tecnología led, y se extendió así considerablemente la vida útil de la pila que utilizan.

Alianzas para la gestión de los residuos		2019
Fundación Garrahan	Tapas plásticas Papel Llaves de bronce	
Cooperativas de recuperadores urbanos según jurisdicción	Cartón Metal Vidrio Plástico Scrap	
CEAMSE	Cubiertas	
Operadores recuperadores	Baterías	
Escuelas técnicas	RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)	



## SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN PERMANENTE EN TEMAS AMBIENTALES

En los últimos dos años, nuestra Compañía realizó diversas acciones ambientales destinadas a la difusión de fechas y temáticas relevantes mediante comunicaciones internas o externas. En particular, durante 2019 las difusiones estuvieron vinculadas con el Día de la Energía, Día Mundial del Reciclaje, Día Internacional Libre de Bolsas de Plástico, Día del Medioambiente, Semana de la Movilidad Sustentable y Día del Agua; mientras que en 2020 se destacaron las siguientes fechas: Día de la Eficiencia Energética, Día del Reciclaje, Día del Medioambiente y Día Internacional contra el Cambio Climático. Durante este último año también se generaron tres acciones que formaron parte de una campaña de reducción de impresiones, se difundieron tres “Tips ambientales en cuarentena” relativos a residuos, energía y generación de compost casero y se generó un video explicativo que describe qué es un Estudio de Impacto Ambiental.

Contamos también con capacitaciones virtuales obligatorias para toda la Compañía en lo que refiere a la gestión de los residuos domiciliarios y reciclables. Aquellas personas que por sus tareas generen residuos peligrosos o especiales y/o scrap deben completar también de manera obligatoria los cursos virtuales que la Compañía posee respecto a estos temas.

Con la intención de concientizar al personal, durante los últimos dos años se brindó un Taller de Medioambiente mediante modalidad presencial y virtual. Este contiene conceptos ambientales en general, así como particularidades de la gestión interna y apunta a cómo y por qué tener una conducta ambientalmente responsable dentro y fuera de la Compañía, reforzando la concientización en temas como la separación en origen y el ciclo de vida de distintos materiales (RAEE, AVU, residuos reciclables, pilas), entre otros. prácticas.

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

### Detalles 2020 2019 2018 2017

	2020	2019	2018	2017
<b>Reducción en la generación de residuos</b>	<b>10,12%</b>	<b>2,3%</b>	<b>5,82%</b>	<b>4,23%</b>
Peso total de residuos peligrosos (t)	3,82	4,25	4,35	2,29
Peso total de residuos no peligrosos (t)	179,31	188,7	63,23	61,58

### Métodos de eliminación

<b>Reciclaje</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>19%</b>
<b>Disposición final</b>	<b>80%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>

# RESIDUOS

Peso total de los RESIDUOS según su composición y destino (Tn métricas)

Residuos no destinados a eliminación

Residuos destinados a eliminación



ESPECIALES/ PELIGROSOS

0

8,07



RECICLABLES

39,14

0



SCRAP

25,61

0



RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) O DOMICILIARIOS

0

303,25

TOTAL

64,75

311,32

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

Peso total de los RESIDUOS NO PELIGROSOS no destinados a eliminación (Tn métricas)

Fuera de las instalaciones

TOTAL

- Preparación para la reutilización
- Reciclado
- Otras operaciones de valorización

0	0
64,75	64,75
0	0
<b>8,07</b>	<b>8,07</b>

**TOTAL**

Peso total de los RESIDUOS PELIGROSOS destinados a eliminación (Tn métricas)

- Incineración (con recuperación energética)
- Incineración (sin recuperación energética)
- Traslado a un vertedero
- Otras operaciones de eliminación

0	0
5,2	5,2
0	0
2,87	2,87
<b>8,07</b>	<b>8,07</b>

**TOTAL**

Peso total de los RESIDUOS NO PELIGROSOS destinados a eliminación

- Incineración (con recuperación energética)
- Incineración (sin recuperación energética)
- Traslado a un vertedero
- Otras operaciones de eliminación

0	0
0	0
303,25	303,25
0	0
<b>303,25</b>	<b>303,25</b>

**TOTAL**



Metrogas

▶ Acerca  
de este  
Reporte

METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

REPORTE

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA ESTRATEGIA  
DE SUSTENTABILIDAD

GOBIERNO, ÉTICA  
E INTEGRIDAD

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO

NUESTRO CAPITAL  
HUMANO

NUESTRO CAPITAL  
SOCIAL

SEGURIDAD, SALUD  
OCUPACIONAL Y  
MEDIOAMBIENTE

ACERCA DEL  
REPORTE

ÍNDICE DE  
CONTENIDOS

# ACERCA DE ESTE REPORTE

El presente Reporte de  
Sustentabilidad corresponde  
a: **METROGAS S.A.**

Este es el tercer [Reporte de Sustentabilidad de MetroGAS](#), y se elaboró de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el [período enero 2019 a diciembre 2020](#). Comprometidos con la transparencia, para este Reporte agregamos indicadores específicos para la industria de “Servicios y Distribución de Gas” de la organización Sustainability Accounting Standard Board (SASB). También se utilizó la guía del Global Reporting Initiative “Linking the SDGs and the GRI Standards” para referenciar la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible por medio de los indicadores del GRI.

Nuestro ciclo de reporte es bienal, por lo que el último de estos corresponde al período 2017-2018; no existe reexpresión de información de dicho Informe ni cambios significativos en los temas y en su cobertura. Por el momento, decidimos no realizar una verificación externa, pero lo evaluaremos para sucesivos reportes.

MetroGAS posee el 95% del Capital Social de MetroENERGÍA. Por este motivo, el presente Reporte de Sustentabilidad se muestra consolidado con respecto al desempeño de MetroENERGÍA S.A., e incluye los aspectos y temas relevantes de su desempeño dentro del período evaluado



**C.U.I.T**

30-65786367-6



**Mail**

sustentabilidad@metrogas.com.ar



**Oficina Central**

Gregorio Aráoz de Lamadrid 1360,  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires,  
Argentina.



**Web**

www.metrogas.com.ar

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

# ▶ Índice de Contenidos GRI

MetroGAS

METROGAS ▶ REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

REPORTE

QUIÉNES SOMOS

NUESTRA ESTRATEGIA  
DE SUSTENTABILIDAD

GOBIERNO, ÉTICA  
E INTEGRIDAD

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO

NUESTRO CAPITAL  
HUMANO

NUESTRO CAPITAL  
SOCIAL

SEGURIDAD, SALUD  
OCUPACIONAL Y  
MEDIOAMBIENTE

ACERCA DEL  
REPORTE

ÍNDICE DE  
CONTENIDOS

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## CONTENIDOS GENERALES GRI 102-55

### PERFIL DE LA EMPRESA

	PÁGINA REFERENCIA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>1102-1</b> Nombre de la Compañía	<b>8, 132</b>	-
<b>102-2</b> Actividades, marcas, productos y servicios	<b>8</b>	-
<b>102-3</b> Ubicación de la sede	<b>12</b>	-
<b>102-4</b> Ubicación de las operaciones	<b>18</b>	-
<b>102-5</b> Propiedad y forma jurídica	<b>11</b>	-
<b>102-6</b> Mercados servidos	<b>48</b>	-
<b>102-7</b> Tamaño de la Compañía	<b>12, 45, 56, 58</b>	-
<b>102-8</b> Información sobre colaboradores y colaboradoras	<b>18, 56, 58</b>	<b>#8 - #10</b>
<b>102-9</b> Cadena de suministro	<b>105</b>	-
<b>102-10</b> Cambios significativos en la Compañía y su cadena de suministro	<b>132</b>	-
<b>102-11</b> Principio o enfoque de precaución	<b>8, 20</b>	-
<b>102-12</b> Iniciativas Externas	<b>26</b>	-
<b>102-13</b> Afiliación a asociaciones	<b>26</b>	-

### ESTRATEGIA

<b>102-14</b> Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	<b>20</b>	-
---	-----------	---

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## CONTENIDOS GENERALES GRI 102-55

### ÉTICA E INTEGRIDAD

	PÁGINA REFERENCIA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>102-16</b> Valores, principios, estándares y normas de conducta	<b>36</b>	<b>#16</b>
<b>102-17</b> Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<b>36</b>	<b>#16</b>

### GOBERNANZA

<b>102-18</b> Estructura de gobernanza	<b>32</b>	-
<b>102-19</b> Delegación de autoridad	<b>32</b>	-
<b>102-22</b> Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	<b>32</b>	<b>#5 - #16</b>
<b>102-23</b> Presidente del máximo órgano de gobierno	<b>32</b>	<b>#16</b>
<b>102-30</b> Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	<b>32</b>	-
<b>102-33</b> Comunicación de preocupaciones críticas	<b>32, 39</b>	-
<b>102-34</b> Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	<b>39</b>	-
<b>102-35</b> Políticas de remuneración	<b>32</b>	-
<b>102-36</b> Proceso para determinar la remuneración	<b>32</b>	-

### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

<b>102-40</b> Lista de grupos de interés	<b>24</b>	-
<b>102-41</b> Acuerdos de negociación colectiva	<b>56, 58</b>	<b>#8</b>
<b>102-42</b> Identificación y selección de grupos de interés	<b>24</b>	-
<b>102-43</b> Enfoque para la participación de los grupos de interés	<b>24</b>	-
<b>102-44</b> Temas y preocupaciones clave mencionados	<b>24</b>	-

## CONTENIDOS GENERALES GRI 102-55

### PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

	PÁGINA REFERENCIA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>102-45</b> Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	132	-
<b>102-46</b> Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	27	-
<b>102-47</b> Lista de temas materiales	27	-
<b>102-48</b> Reexpresión de la información	132	-
<b>102-49</b> Cambios en la elaboración de informes	132	-
<b>102-50</b> Período objeto del Informe	132	-
<b>102-51</b> Fecha del último Informe	132	-
<b>102-52</b> Ciclo de elaboración de informes	132	-
<b>102-53</b> Punto de contacto para preguntas sobre el Informe	132	-
<b>102-54</b> Declaración de elaboración del Informe de conformidad con los estándares GRI	132	-
<b>102-55</b> Índice de contenidos GRI	134	-
<b>102-56</b> Verificación externa	132	-

## TEMAS MATERIALES - GRI 200 ESTÁNDARES ECONÓMICOS

### GRI 201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO

	PÁGINA REFERENCIA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	45	-
<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	45	-
<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	45	-
<b>201-1</b> Valor económico directo generado y distribuido	45	#8-#9-#13
<b>201-4</b> Asistencia financiera recibida del gobierno	45	-

## TEMAS MATERIALES - GRI 200 ESTÁNDARES ECONÓMICOS

### GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

	PÁGINA REFERENCIA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	17	-
<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	17	-
<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	17	-
<b>203-1</b> Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	17	#5-#9-#11

### GRI 204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

	PÁGINA REFERENCIA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	105	-
<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	105	-
<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	105	-
<b>204-1</b> Proporción de gasto en empresas proveedoras locales	105	#8

### GRI 205 - ANTICORRUPCIÓN

	PÁGINA REFERENCIA	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	36	-
<b>103-2</b> El enfoque de gestión y sus componentes	36, 39	-
<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	36	-
<b>205-1</b> Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	36	#16
<b>205-2</b> Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36	#16
<b>205-3</b> Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	36, 39	#16

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## TEMAS MATERIALES - GRI 300 ESTÁNDARES AMBIENTALES

PÁGINA REFERENCIA OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### GRI 302 - ENERGÍA

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	126	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126	-
302-1	Consumo energético dentro de la Empresa	126	#7-#8-#12-#13

### GRI 306 - RESIDUOS

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	127	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	127	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	127	-
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con residuos	127	-
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	127	#3-#6-#12
306-3	Residuos generados	127	#3#6#12#14#15
306-4	Residuos no destinados a eliminación	127	#3-#12
306-5	Residuos destinados a eliminación	127	#3-#14-#15

### GRI 307 - CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	125	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	125	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	125	-
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	125	#16

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020

## TEMAS MATERIALES - GRI 400 ESTÁNDARES SOCIALES

PÁGINA REFERENCIA OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### GRI 401 - EMPLEO

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	56, 58, 67	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56, 58, 67	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56, 58, 67	-
401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y colaboradoras, y rotación de personal	56, 58	#5-#8-#10
401-2	Beneficios para colaboradores y colaboradoras de tiempo completo que no se dan a las personas que trabajan a tiempo parcial o temporales	56, 67	#3-#5-#8
401-3	Permiso parental	56, 67	#5-#8

### GRI 403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	119, 121	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	119, 121	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	119, 121	-
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	121	#8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	121	#8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	121	#8
403-4	Participación de trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	121	#8-#16
403-9	Lesiones por accidente laboral	121	#3-#8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	121	#3-#8

## TEMAS MATERIALES - GRI 400 ESTÁNDARES SOCIALES

PÁGINA REFERENCIA  
OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### GRI 404 - FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>65, 79</b>	-
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>65, 79</b>	-
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>65, 79</b>	-
<b>404-1</b>	Media de horas de formación al año por colaborador y colaboradora	<b>65, 79</b>	<b>#4-#5-#8</b>
<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de colaboradores y colaboradoras y programas de ayuda a la transición	<b>79</b>	<b>#8</b>
<b>404-3</b>	Porcentaje de colaboradores y colaboradoras que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	<b>65</b>	<b>#5-#8-#10</b>

### GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>56, 58, 64</b>	-
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>56, 58, 64</b>	-
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>56, 58, 64</b>	-
<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno y en colaboradores y colaboradoras	<b>56, 58, 64</b>	<b>#5-#8</b>
<b>405-2</b>	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	<b>56, 58, 64</b>	<b>#5-#8-#10</b>

### GRI 413 - COMUNIDADES LOCALES

<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>109</b>	-
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>109</b>	-
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>109</b>	-
<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	<b>109</b>	-
<b>413-2</b>	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	<b>109</b>	<b>#1-#2</b>

METROGAS ► [REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020](#)

## TEMAS MATERIALES - GRI 400 ESTÁNDARES SOCIALES

PÁGINA REFERENCIA  
OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### GRI 416 - SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>95</b>	-
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>95</b>	-
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>95</b>	-
<b>416-1</b>	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	<b>95</b>	<b>#16</b>

### GRI 418 - PRIVACIDAD DEL CLIENTE

<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	<b>94</b>	-
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	<b>94</b>	-
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	<b>94</b>	-
<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de sus datos	<b>94</b>	<b>#16</b>

# ÍNDICE DE CONTENIDOS SASB

## DESCRIPCIÓN INDICADORA

	PÁGINA REFERENCIA	CÓDIGO SASB
Porcentaje de transmisión de gas (1) y (2) tuberías de distribución inspeccionadas	14	IF-GU-540A.3
Descripción de los esfuerzos para gestionar la integridad de la infraestructura de suministro de gas, incluidos los riesgos relacionados con la seguridad y las emisiones	14	F-GU-540A.4
Tarifa de gas minorista promedio para (1) residencial, (2) comerciales, (3) clientes industriales y (4) solo servicios de transporte	50	IF-GU-240A.1
Número de cortes de gas de clientes residenciales, desconexiones por impago, porcentaje reconexión	48	IF-GU-240A.3
Número de: (1) residencial, (2) comercial e (3) industrial clientes atendidos	18	IF-GU-000.A
Cantidad de gas natural entregado a: (1) clientes residenciales, (2) clientes comerciales, (3) clientes industriales y (4) transferido a una tercera persona	18	IF-GU-000.B
Longitud de gasoductos (1) transmisión y (2) distribución	18	IF-GU-000.C

METROGAS ► REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019-2020



# MetroGAS

PARTICIPARON EN LA  
REALIZACIÓN DE ESTE REPORTE:

