

REPORTE DE

SUS SISTEMAS ENTRA
BILIDAD

2021-2022

30
AÑOS


MetroGAS



CONTENIDOS

03 CARTA DEL PRESIDENTE

03 CARTA DEL CEO

07 1.1 MetroGAS en números.

09 1.2 Área de cobertura.

10 1.3 Marco regulatorio de nuestra actividad.

11 1.4 Nuestras operaciones.

13 2.1 Compromiso con la sustentabilidad.

17 2.2 Camino a la excelencia.

20 2.3 Redes para el desarrollo sostenible.

21 2.4 Nuestros grupos de interés.

23 2.5 Materialidad.

27 3.1. Composición accionaria.

28 3.2. Nuestra gobernanza.

31 3.2.1. Remuneración y desempeño del Directorio.

32 3.2.2. Debida Diligencia sobre Terceros.

33 3.2.3. Conflicto de intereses y partes relacionadas.

33 3.2.4. Gestión integral de riesgos.

34 3.3. Programa de Integridad y Ética.

35 3.3.1. Código de Ética y Conducta.

37 3.3.2. Canales de denuncias.

38 3.3.3. Capacitación y alianzas.

42 4.1. Gestión comercial.

44 4.2. Gestión de tarifas.

48 4.3. Valor generado y distribuido.

55 5.1. Empleo, mapa de talento y sucesiones.

55 5.1.1. Reclutamiento e inducción del personal.

57 5.1.2. Remuneraciones.

58 5.2. Modelo de Competencias y Perfil del Líder MetroGAS.

59 5.2.1. Proceso de Gestión del Desempeño.

60 5.2.2. Promoción interna.

61 5.3. Formación y educación.

63 5.3.1. Habilidades para el desarrollo.

64 5.3.2. Programa Estímulo a estudiantes de ingeniería.

64 5.3.3. Convenio con universidades para colaboradores.

66 5.3.4. Centro de Entrenamiento Técnico (CET)

67 5.4. Clima y Cultura.

69 5.5. Gestión de la diversidad.

74 6.1. Clientes.

74 6.1.1. Canales de atención: al Cliente en el centro.

79 6.1.2. Programa Transparencia para clientes.

80 6.1.3. Comunicación responsable y cuidado del cliente.

80 6.1.3.1. Campañas Monóxido de Carbono.

82 6.1.3.2. Campañas de Uso Eficiente de la Energía.

83 6.1.3.3. Campaña de Prevención y concientización "#Vivilo".

85 6.1.3.4. Más campañas responsables.

85 6.1.4. Integridad de la red de distribución

86 6.1.4.1. Acciones preventivas.

87 6.1.4.2. Sustitución de tuberías.

88 6.1.4.3. Plan de inversiones obligatorias y obras de renovación.

91 6.1.4.4. Atención de reclamos.

92 6.2. Empresas proveedoras.

95 6.3. Matriculados.

98 6.4. Comunidad.

99 6.4.1. Desarrollar.

102 6.4.2. Cuidar.

105 6.4.3. Compartir.

110 7.1. Con el foco en la seguridad y la salud.

116 7.2. Cuidamos el ambiente.

121 7.2.1. Energía.

125 7.2.2. Gases de efecto invernadero.

129 7.2.3. Residuos.

138 ACERCA DEL REPORTE

140 ÍNDICE DE CONTENIDOS



01

02

03

04

05

06

07

CARTA DE LA PRESIDENCIA



► **Osvaldo Barcelona**
Presidente MetroGAS

Con satisfacción y responsabilidad, abro este Reporte 2021-2022 de MetroGAS, la compañía de distribución de gas natural líder del sector y la región, que me honra presidir. Publicado de acuerdo con los más estrictos estándares en reporte integral, este documento es el reflejo de nuestro transitar como empresa, como así también de la dinámica del sector y su enorme contribución al desarrollo del país.

El gas natural, como recurso energético, entrega grandes oportunidades para la industria, el comercio y el hogar, garantizando un abastecimiento constante que, desde una política integral, podemos decir que es un diferencial de la compañía y de toda la Argentina.

Su gestión y distribución cuidada, confiable, segura y comprometida con el cliente, que lleva adelante el equipo de trabajo y toda la red de técnicos y contratistas vinculadas, está expresada en este documento que les invito a revisar con atención.

Detenerse en nuestro compromiso con la sustentabilidad, la transparencia, la seguridad, la inclusión y el servicio les mostrará nuestra manera de ser y de hacer; y nos permite a nosotros contar con su mirada y retroalimentación, como un aporte en el camino de entregar siempre el mejor servicio.

Gracias por acompañarnos.

CARTA DEL CEO



► **Tomás Córdoba**
CEO MetroGAS

Es un orgullo presentar un nuevo Reporte de Sustentabilidad, que representa una herramienta fundamental para comunicar las acciones que, desde MetroGAS, llevamos adelante para la creación de valor de triple impacto.

En este período, durante el cual celebramos nuestros primeros 30 años, trabajamos en equipo los lineamientos estratégicos que nos permitan posicionarnos de la mejor manera para los años venideros. Fortalecimos nuestro vínculo con la comunidad, mediante acciones tales como: el programa “Instalando Calor Seguro”, para alumnos de escuelas técnicas; el programa “Estímulo”, para el desarrollo de nuestros profesionales; el programa de “Compras Inclusivas”, para ampliar nuestra cadena de abastecimiento; el programa “Instalaciones Solidarias”, para brindar el servicio de gas a organizaciones comunitarias y tantos otros, que siempre tuvieron como objetivo la búsqueda del desarrollo y el bienestar de las personas.

Desde nuestro liderazgo, compromiso y capacidad de transformación, con herramientas digitales, gestión a partir de datos y foco en la excelencia, nos orientamos a lograr los objetivos que nos trazamos, siempre en la búsqueda de la mejora continua.

Gracias



07 1.1 MetroGAS en números

09 1.2 Área de cobertura

01

Quiénes somos

10 1.3 Marco regulatorio de
nuestra actividad

11 1.4 Nuestras operaciones





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 2.400.000 clientes

reciben a diario nuestro servicio, lo que nos convierte en la distribuidora más grande del país.



Conformamos un equipo de 1.141 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, a menos que, en ejercicio del derecho que le confiere el art. 6 de la Ley 24.076, MetroGAS solicite su prórroga por un período de diez años y el Poder Ejecutivo Nacional resuelva favorablemente dicha petición.



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



1.1 METROGAS EN NÚMEROS

CANTIDAD DE CLIENTES

TOTAL DE CLIENTES RESIDENCIALES
2.353.538
2022

TOTAL DE CLIENTES
2.430.686
2022

Cientes

	2022	2021	2020	2019
Gas natural comprimido	315	333	334	340
Subdistribuidoras	1	1	1	1
Comercializadores	13	9	14	12
Residenciales	2.353.538	2.344.800	2.325.011	2.323.561
Comerciales	71.228	71.410	72.502	71.190
Industriales	5.587	5.596	5.879	5.893
Centrales eléctricas	4	4	4	5
TOTAL	2.430.686	2.422.153	2.403.745	2.401.002

TOTAL DE CLIENTES COMERCIALES
71.228
2022

TOTAL DE CLIENTES INDUSTRIALES
5.587
2022





Suministro

CANTIDAD DE GAS NATURAL SUMINISTRADO

	Unidad de medida	2022	2021	2020	2019
Clientes residenciales	Millones de m ³	1.724,3	1.692,0	1.691,1	1.600,5
Clientes industriales, comerciales y entidades públicas	Millones de m ³	493,5	362,8	272,7	392,3
Transferido a un tercero	Millones de m ³	4.554,7	4.784,1	4.935,9	5.606,7
TOTAL	Millones de m³	6.772,5	6.838,9	6.899,7	7.599,5

6.772,5

TOTAL DE MILLONES DE M2 DE GAS NATURAL SUMINISTRADO 2022

KM DE LONGITUD DE TUBERÍAS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS

+DE 18.000 km.

MARKET SHARE

27%

2022-2021



CANTIDAD DE COLABORADORES Y COLABORADORAS

1.141

2022

1.254

2021



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.: Devoto, Floresta y Centro.

Provincia de Buenos Aires: Avellaneda, Lomas de Zamora, Quilmes, Burzaco, Florencio Varela y Monte Grande.

+DE 18.000 km DE REDES

2.150 km² DE DISTRIBUCIÓN CABA + 11 MUNICIPIOS



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



1.3 MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD

En Argentina, el transporte y distribución de gas natural es considerado un servicio público nacional, y su producción, captación y tratamiento son regidos por la Ley 17.319, sancionada el 23 de junio de 1967.

Específicamente, el transporte y distribución del gas natural está regulado por la Ley 24.076, sancionada el 20 de mayo de 1992, y respectivos Decretos Reglamentarios emitidos por el Poder Ejecutivo Nacional. Esta ley, de acuerdo con su artículo 2, define sus propios objetivos que se detallan a continuación:

- ▶ Proteger adecuadamente los derechos de los consumidores.
- ▶ Promover la competitividad de los mercados de oferta y demanda de gas natural, y alentar inversiones para asegurar el suministro a largo plazo.
- ▶ Propender a una mejor operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transporte y distribución de gas natural.
- ▶ Regular las actividades del transporte y distribución de gas natural, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas y razonables, de acuerdo con lo normado en la presente ley.
- ▶ Incentivar la eficiencia en el transporte, almacenamiento, distribución y uso del gas natural.
- ▶ Incentivar el uso racional del gas natural, velando por la adecuada protección del ambiente.
- ▶ Propender a que el precio de suministro de gas natural a la industria sea equivalente a los que rigen, internacionalmente, en países con similar dotación de recursos y condiciones.

TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO



Estos objetivos son ejecutados y controlados por el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS). Esta entidad fue creada por el artículo 50 de la última ley antes citada; es una entidad autárquica y con plena capacidad jurídica para actuar en los ámbitos del derecho público y privado.

En el ejercicio de sus funciones, emite resoluciones y normas técnicas, a efectos del cumplimiento de los objetivos establecidos en el artículo 2 de la Ley 24.076.



Para mayor información sobre las regulaciones que son aplicables a MetroGAS, remitirse al siguiente enlace: www.enargas.gov.ar/secciones/normativa/marco-regulatorio.php



GRI 3-3
TEMA MATERIAL: INFRAESTRUCTURA, EXTENSIÓN DE LA RED Y NUEVOS NEGOCIOS
SASB:IF-GU-000-C, IF-GU-540A.3,IF-GU-540A.4

1.4 NUESTRAS OPERACIONES

La responsabilidad operativa de nuestra Empresa consiste en brindar un servicio de distribución de gas seguro y confiable. En el siguiente cuadro se expone la dimensión de la infraestructura que gestionamos.

INFRAESTRUCTURA	2022		2021	
	%	km	%	km
Tipo de tuberías				
Tuberías Hierro Fundido	11,22%	2.062 km	11,51%	2.109,72 km
Tuberías de Acero	43,42%	7723 km	43,45%	7702 km
Tuberías de Polietileno	45,36%	8.339,18 km	45,03%	8.250,46 km
Destino de tuberías				
Tuberías de transmisión	1,41%	259,15 km	1,41%	258,77 km
Tuberías de distribución	93%	17865 km	94%	17.803,41 km



Realizamos obras en forma continua, para mejorar la confiabilidad del servicio, aumentar la capacidad de distribución, mantener el valor y vida útil del activo, y reducir costos de mantenimiento, además de cumplir con las regulaciones vigentes y las normas de la licencia.

MetroENERGÍA

Dentro de nuestras operaciones, también contamos con MetroENERGÍA, comercializador de gas en boca de pozo para grandes usuarios ubicados a lo largo de todo el país. Sus contratos de suministro de gas están enfocados a clientes industriales (Grandes usuarios, Servicio General “G” y Estaciones de GNC), ubicados en el área de distribución de MetroGAS; y en el resto del país. Asimismo, existe un acuerdo de prestación de servicios profesionales por parte de MetroGAS a MetroENERGÍA, vinculado a los aspectos administrativos, contables, impositivos, financieros, legales y todos aquellos que hacen al giro y operatoria ordinaria de MetroENERGÍA, cuyo valor ha sido fijado de acuerdo a pautas razonables de mercado para este tipo de servicios.



En el siguiente enlace puede encontrar más información sobre MetroENERGÍA:
www.e-metroenergia.com.ar/index.php



13 2.1. Compromiso con la sustentabilidad

17 2.2. Camino a la excelencia

02 Nuestra Estrategia de Sustentabilidad

20 2.3. Redes para el desarrollo sostenible

21 2.4. Nuestros grupos de interés

23 2.5. Materialidad



2.1. COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

Integramos la gestión de la sustentabilidad en nuestra estrategia y operación cotidiana, proyectando en el tiempo y la sociedad nuestro modo de hacer seguro, confiable y eficiente.

Estamos comprometidos con el bienestar de las personas acompañando el desarrollo inclusivo y sostenible de las comunidades donde operamos, gestionando proyectos de impacto positivo.

Respetamos los derechos humanos en todas nuestras operaciones y actividades, mediante el ejercicio de la debida diligencia en esta materia. Esto implica un enfoque preventivo y de resguardo en nuestro ámbito de actuación, y la construcción de relaciones sólidas y duraderas, desde una mirada integral de los diversos vínculos de la compañía, basadas en el reconocimiento, el respeto mutuo y el diálogo constante.

En línea con la definición de nuestros lineamientos estratégicos a 2027, nuestro compromiso con la sustentabilidad se refuerza integrando aprendizajes de la experiencia y los diálogos sociales, con una fuerte atención al contexto y nuestro potencial de impacto positivo en pos del desarrollo sostenible. Reafirmamos nuestros ejes de trabajo.

Compartir

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

Cuidar

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

Desarrollar

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





Evolución

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

2022

La sustentabilidad se incorpora como lineamiento estratégico con un claro perfil de contribución al desarrollo sostenible.

Los programas en comunidad adquieren mayor relevancia como gestión de la sustentabilidad y de vinculación con la comunidad.



Reconfiguración virtual con incremento en alcance e inclusión: Instalando Calor Seguro, Calor que Cuida, Hogar Cálido Hogar, Voluntariado.

2021

Fortalecimiento de los programas como contribución al desarrollo sustentable y como aporte al modelo de gestión que promueve el Premio Nacional a la Calidad (PNC) en su módulo de responsabilidad social.

Continuamos con la modalidad virtual e incorporamos nuevamente acciones presenciales.

2020

Lanzamiento: Calor que Cuida.

Nuevo capítulo Hogar Cálido Hogar concurso.

Segundo reporte.

Instalando Calor Seguro.

Definición de política de donaciones.

2019

2018

Evolución estrategia.

Gestión integrada Piloto: instalaciones solidarias

Premio Foro Ecuménico Instalando Calor Seguro.

2017

Reformulación Hogar Cálido Hogar.

Fortalecimiento Instalando Calor Seguro.

Primer reporte.

Premio Movilidad Sustentable.

2016

Distinción Premio CCIFA.

Premio EIKON.

2017

Nueva estrategia y función.

Relanzamiento voluntariado.

Recuperación Instalando Calor Seguro.



La Sustentabilidad forma parte de uno de nuestros valores fundamentales como compañía: "Creamos valor social, ambiental y económico desde el acceso, cuidado y uso responsable del gas natural".



Objetivos DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En virtud de los compromisos asumidos, para 2027 nos propusimos como lineamiento estratégico consolidar y mejorar las acciones de la organización que impactan en los 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 con la comunidad y ampliar el acceso a la formación especializada.
Fortalecer el desarrollo profesional de quienes integran MetroGAS y su cadena de valor.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Mejorar y promover espacios de diversidad e inclusión, la equidad social y como valor estratégico del negocio, y el desarrollo organizacional sustentable dentro del ámbito empresarial.



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 y el IAPG.



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.
Acompañar el desarrollo de emprendimientos que contribuyan al uso del gas natural por redes en nuestra zona de distribución.



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.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

La gestión de residuos, emisiones y demás impactos de la operación están siendo atendidos con un fuerte compromiso desde MetroGAS.



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.



En 2021 revisamos y ajustamos nuestra visión estratégica y definimos 6 lineamientos, que guiarán nuestro accionar con miras a 2027.



Desafíos 2023



• Relevamiento integral de iniciativas, procesos, proyectos y programas que refieren a los objetivos priorizados; y fortalezcan la gestión transversal de sustentabilidad.



• Reportes de indicadores de gestión que permitan identificar puntos de mejora.



• Establecimiento de metas anuales para alcanzar el lineamiento estratégico 2027.



2.2 CAMINO A LA EXCELENCIA

En el marco de los estándares establecidos por el Premio Nacional Calidad (PNC), en MetroGAS reforzamos procesos claves como la planificación estratégica, tratamiento de innovación, gestión de mercados y clientes, entre otros. Por esto, estamos trabajando en el despliegue del Sistema de Gestión, afianzando procesos con la aplicación de indicadores relevantes, que permitan contrastar nuestro desempeño en un marco de excelencia.

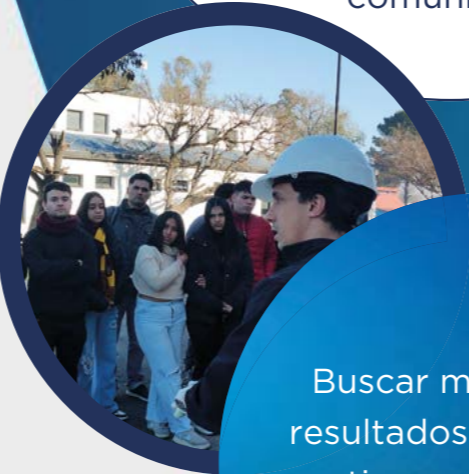
Desde 2021, definimos, estratégicamente, el gran desafío de alinear la gestión integral al Modelo para una Gestión de Excelencia, con el objetivo de aumentar la competitividad y asegurar la sustentabilidad de los resultados en el largo plazo. Este modelo reconoce, como marco de referencia, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), y ofrece lineamientos claros de un sistema de gestión coherente e integrado para:

Afirmar que la calidad de su gestión está mejorando, con base en los niveles de satisfacción que logre, en cada uno de los sectores que tienen un interés común en el desempeño de la organización (partes interesadas o “stakeholders”): clientes, accionistas, personal, proveedores y la comunidad.

Realizar un proceso de autoevaluación y diagnóstico, que pueda ser utilizado como una herramienta de mejora interna, detectando fortalezas y oportunidades de mejora en la organización, permitiendo el desarrollo de un Plan de Mejora.

Ayudar a mejorar los procesos de la organización, proponiendo un conjunto de factores de desempeño, integrados y orientados a los resultados.

Lograr implementar, sostener y mejorar, permanentemente, su Sistema de Gestión, a través de un eficaz liderazgo, ejercido desde su máxima conducción y desplegado a través de toda la organización.



Buscar mejorar sus resultados de manera continua a lo largo del tiempo.



Excelencia



Modelo para una Gestión de Excelencia

La estructura del Modelo para una Gestión de Excelencia está esquematizada en el siguiente diagrama:



El Premio Nacional a la Calidad, basado en el Modelo de Gestión de Excelencia, tiene como objetivo: “promover el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la Calidad en los productos y en los servicios, a fin de apoyar la modernización y competitividad del sector empresario”. Según lo establece la ley, lo entrega el Presidente de la Nación todos los años. Para el sector privado, lo organiza y administra la Fundación Premio Nacional a la Calidad, creada por la mencionada Ley para ese fin. Dicha Fundación es parte de una red global de más de 40 organizaciones en el mundo, entre las que se encuentran la EFQM (European Foundation for Quality Management), Malcolm Baldrige Foundation, UNDIBEQ, etc. Estas utilizan esta metodología robusta, y sistemática para comparar la gestión de las organizaciones entre sí, y premiar a aquellas que se destacan por llevar a cabo procesos y prácticas que sobresalen del resto. El premio es considerado uno de los más prestigiosos de su tipo en Argentina, y es un reconocimiento a la excelencia empresarial y a la contribución de las empresas al desarrollo económico y social del país. El concurso, que otorga el mencionado premio, está activo desde 1994, con casi 30 años de experiencia. Entre algunas de las organizaciones ganadoras, podemos mencionar: XEROX, 3M, SIDERAR, Telecom, YPF, Volkswagen, IBM, Ternium, AMIA, etc.



La siguiente tabla muestra los dos ciclos de autoevaluación que se monitorean anualmente, con un primer resultado de 251 puntos en 2021 y de 402 puntos en 2022.

Aquí, se puede observar que MetroGAS ha mejorado su nivel general de puntuación en 2022 (en un 60%) respecto a 2021.

2022		Factor	2021	
Puntos	% respecto a puntos total posibles		% respecto a puntos total posibles	Puntos
54	42%	Liderazgo	5%	7
40	40%	Enfoque de mercados y clientes	16%	16
40	39%	Gestión de los procesos	22%	23
4	20%	Gestión de la innovación	0%	0
42	47%	Gestión de las personas	42%	38
35	45%	Gestión de los recursos	36%	29
19	55%	Gestión de la Responsabilidad social	55%	19
168	38%	Resultados	27%	119
402	40%	<i>Total general</i>	25%	251



Mejora del **60%** del nivel general de puntuación en 2022 respecto a 2021






2.3 REDES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Participamos activamente en diferentes instituciones, como forma de involucrarnos y promover la cultura de sustentabilidad en las empresas de la industria. En el siguiente cuadro se detallan las principales instituciones en donde MetroGAS tiene participación activa. También participamos del 1er informe de sustentabilidad de ADIGAS e integramos el grupo de trabajo de sustentabilidad de IDEA. Todos estos espacios nos permiten nutrirnos de experiencias de otras empresas y difundir

nuestra gestión de sustentabilidad en MetroGAS. Como parte de este proceso de consolidación de nuestra estrategia de sustentabilidad, desde mediados de 2022, presidimos la Comisión de Sustentabilidad del Instituto Argentino de Petróleo y Gas (IAPG); en el marco de esta, se llevaron adelante dos iniciativas claves de contribución de la industria del petróleo y el gas a la agenda del desarrollo sostenible.

 <p>INSTITUTO ARGENTINO DEL PETRÓLEO Y EL GAS</p> 	 <p>INSTITUTO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA ARGENTINA</p> 	 <p>CÁMARA DE SOCIEDADES ANÓNIMAS</p> 	 
 <p>Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas</p> 	 <p>ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES DE GAS</p> 	 <p>CONSEJO EMPRESARIO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE</p> 	 <p>RED DE EMPRESAS POR LA DIVERSIDAD</p> 

Referencias

-  MIEMBRO
-  TIENE CARGO EN ÓRGANO DE GOBIERNO
-  PARTICIPA EN COMITÉ O PROYECTO
-  FINANCIAMIENTO CUOTA DE AFILIACIÓN



- ADIGAS WEB www.sostenibilidad.adigas.com.ar
- En el siguiente enlace, puede acceder a la agenda de desarrollo sostenible de IAPG: www.iapg.org.ar/ods/



2.4. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Como parte del desarrollo de nuestra operación, incluimos las expectativas y necesidades de los grupos de interés (GDI) con los que nos relacionamos e interactuamos, con el objetivo de fortalecer un ámbito de negocios enmarcado en la confianza y en la transparencia. Como parte del proceso de “camino a la excelencia”, mencionado en el punto anterior, revisamos y ajustamos nuestras acciones de vinculación con los grupos de interés; en función de ello, se presenta la siguiente lista:

Grupo de interés

	Composición	Nuestro compromiso	Canales de comunicación y diálogo
▶ Colaboradores y Colaboradoras	El personal de la Compañía está 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.
▶ Clientes	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 WhatsApp Redes sociales Campañas masivas multicanal.
▶ Empresas Proveedoras	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.
▶ Organizaciones sindicales	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. eficiencia.	Reuniones.



Grupo de interés

Composición

Nuestro compromiso

Canales de comunicación y diálogo

Gobierno y Organismos de Control

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.

Accionistas

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.

Comunidad, medios de comunicación, academia, ONG y otros

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.

Gasistas matriculados

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.



2.5 MATERIALIDAD

La definición de materialidad se realizó con la participación activa de nuestros grupos de interés, se consideraron factores internos y externos, y los impactos en lo económico, social y ambiental. 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, para este período, se realizó una revisión interna. Para definir los contenidos relevantes, utilizamos los Estándares GRI para elaborar Reportes de Sustentabilidad. Estos definen los pasos para determinar cuáles son los aspectos y 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. Vínculo y cercanía con clientes.	Clientes
▶ 3. Emisiones	Liberación y gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	Gases de Efecto Invernadero
▶ 4. Residuos	Generación, tratamiento y eliminación o disposición de los residuos de nuestras operaciones.	Residuos
▶ 5. Anticorrupción	Gestión de los asuntos vinculados con el <i>compliance</i> , 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 social 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 / Programa de integridad y ética

8. 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.

Área de cobertura / Gestión comercial / Gestión de tarifas

9. Desempeño económico

Valor económico directo generado y distribuido de la empresa y el desempeño económico.

Gestión comercial / Valor generado y distribuido

10. Formación y desarrollo

Prácticas de formación y educación de colaboradores y colaboradoras.

Formación y educación



Temas materiales

Descripción del impacto

Capítulo

▶ 11. Infraestructura, extensión de la red y nuevos negocios	Gestionar riesgos sustanciales, incluidos los relacionados con la salud y seguridad humana y de los clientes, 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.	Integridad de la red de distribución, Clientes
▶ 12. 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).	Energía
▶ 13. Empleo	Prácticas de empleo y retención de talentos.	Empleo, mapa de talento, y sucesiones
▶ 14. Diversidad e igualdad de oportunidades	Prácticas para la gestión de diversidad e igualdad de oportunidades del personal en la empresa.	Clima y cultura / Modelo de competencias y perfil del líder / Gestión de la diversidad
▶ 15. 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 / Personal matriculado



27 3.1. Composición accionaria

28 3.2. Nuestra gobernanza

31 3.2.1. Remuneración y desempeño del Directorio

31 3.2.2. Debida diligencia sobre terceros

33 3.2.3. Conflicto de intereses y partes relacionadas

33 3.2.4. Gestión integral de riesgos

03

Gobierno, Ética e Integridad

34 3.3. Programa de Integridad y Ética

35 3.3.1. Código de ética y conducta

37 3.3.2. Canales de denuncias

38 3.3.3. Capacitación y alianzas

MetroGAS

MetroGAS



3.1 COMPOSICIÓN ACCIONARIA

La composición accionaria de MetroGAS, al 31 de diciembre de 2022, era la siguiente:

Acciones

ACCIONISTAS

YPF S.A.

CLASE

A

CANTIDAD DE ACCIONES

290.277.316

% DE PARTICIPACIÓN

51,00%

YPF S.A.

B

108.142.529

19,00%

Integra Gas Distribución LLC

B

91.551.360

16,09%

Anses - FGS-Ley 26425

B

46.249.934

8,13%

Floating BYMA

B

32.950.069

5,79%

TOTAL GENERAL

569.171.208

100%



MetroENERGÍA

YPF S.A

5%

MetroENERGÍA

95%

MetroGAS

A su vez, MetroGAS es titular del 95% del capital accionario de la sociedad MetroENERGÍA, ejerciendo el control de sus operaciones, siendo YPF S.A. propietaria del 5% restante.



3.2. NUESTRA GOBERNANZA

Promovemos, activamente, la delegación de autoridad, como un enfoque fundamental para garantizar respuestas ágiles y eficientes ante nuestras actividades. Este enfoque se complementa con una definición clara y explícita de los límites de dicha delegación, estableciendo criterios de aprobación, que se implementan de manera sistemática para mitigar cualquier riesgo potencial.

Además, contamos con un departamento de Auditoría Interna, que desempeña un papel crucial en nuestra estructura. Su misión es garantizar, tanto al Directorio como al Comité de Auditoría, al Comité de Dirección y a la Gerencia, la efectividad y eficiencia de los procesos de control interno. Su enfoque se centra en identificar y gestionar los riesgos inherentes a nuestro negocio.

La base de nuestro sistema de control interno se apoya en una serie de elementos sólidos. Esto incluye procesos estandarizados, procedimientos administrativos bien definidos, una comunicación fluida en todos los niveles de

la organización, la generación periódica de informes de control de gestión y evaluaciones de rendimiento. Estas actividades se realizan en consonancia con las políticas establecidas por nuestro Comité de Dirección.

Este conjunto de prácticas fortalece nuestra estructura de control interno, y nos proporciona la confianza razonable en la consecución de nuestros objetivos. Asimismo, asegura la entrega de información financiera precisa y confiable, y garantiza el cumplimiento riguroso de las normativas vigentes. En MetroGAS, mantenemos un firme compromiso con la excelencia operativa y la transparencia en todas nuestras operaciones.

A la fecha de este Reporte, nuestra Compañía cuenta con la siguiente estructura de gobierno, de acuerdo con la Asamblea del 27 de abril de 2023.

GRI 2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-18, 2-19, 2-20





DIRECTORIO METROGAS

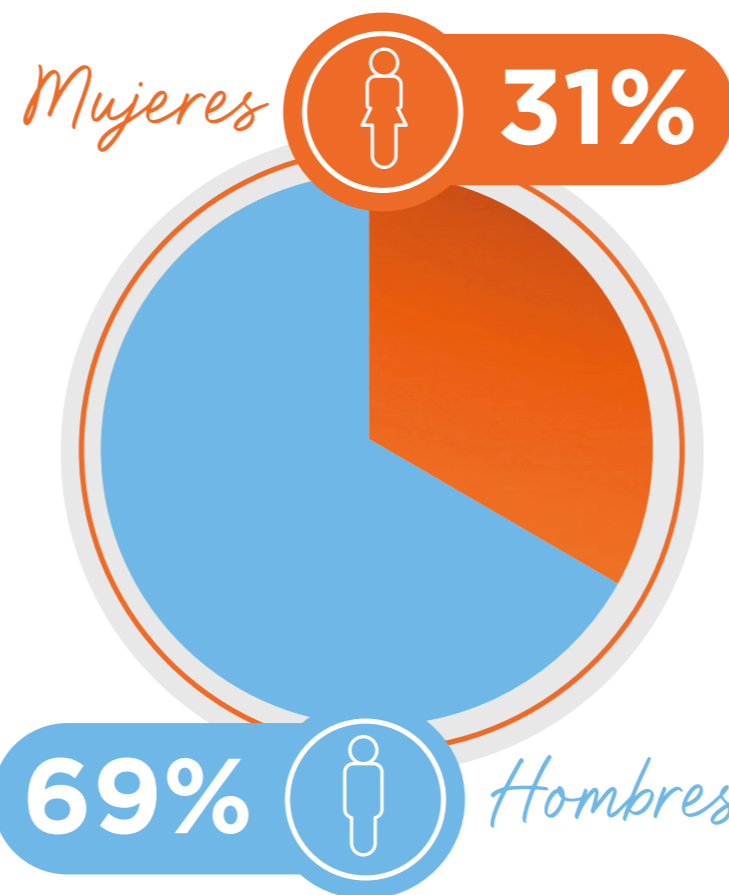
DIRECTORIO

FINALIZAN MANDATO 31/12/2021

CARGO

Oswaldo Barcelona	→	Presidente
Paola Verónica Garbi	→	Vicepresidente
Pablo Antipasti	→	Director Titular
Hernán Letcher	→	Director Titular
Carlos Manuel Bastos	→	Director Titular
Patricio Da Re	→	Director Titular
Ramiro Manzanal	→	Director Titular
Alejandro Héctor Fernández	→	Director Titular
Santiago Fidalgo	→	Director Titular
Carlos Krumpholz	→	Director Titular
Florencia Tiscornia	→	Director Titular
Pablo Anderson	→	Director Suplente
Laura Cecchini	→	Director Suplente
Gustavo Di Luzio	→	Director Suplente
Fernando Gómez Zanou	→	Director Suplente
Silvina Larrecharte	→	Director Suplente
Sol Podestá	→	Director Suplente
Carlos San Juan	→	Director Suplente

REPRESENTACIÓN FEMENINA EN EL DIRECTORIO



**19 INTEGRANTES
6 MUJERES**

METROGAS

La administración de MetroGAS es ejercida por el Directorio, que tiene a su cargo la dirección 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 de la Empresa y cumple y hace cumplir las resoluciones de las Asambleas de Accionistas, entre otras tareas, siendo su presidente el Representante Legal de la Sociedad. Asimismo, el Directorio es el responsable de aprobar el Reporte Bial de Sustentabilidad.





Los siguientes Comités están integrados por miembros del Directorio:

Comité de Remuneraciones y Nominaciones

5 integrantes

Objetivos: Revisar y aprobar la propuesta de 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 Auditoría

3 integrantes

Objetivos: Apoyar al Directorio en sus cometidos de vigilancia, mediante la revisión periódica del proceso para elaborar 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.

Comité de Ética

3 integrantes Nivel Ejecutivo

Objetivos: 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 Riesgos

3 integrantes

Objetivos: 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 Dirección

10 integrantes / Nivel Ejecutivo

Objetivos: 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.

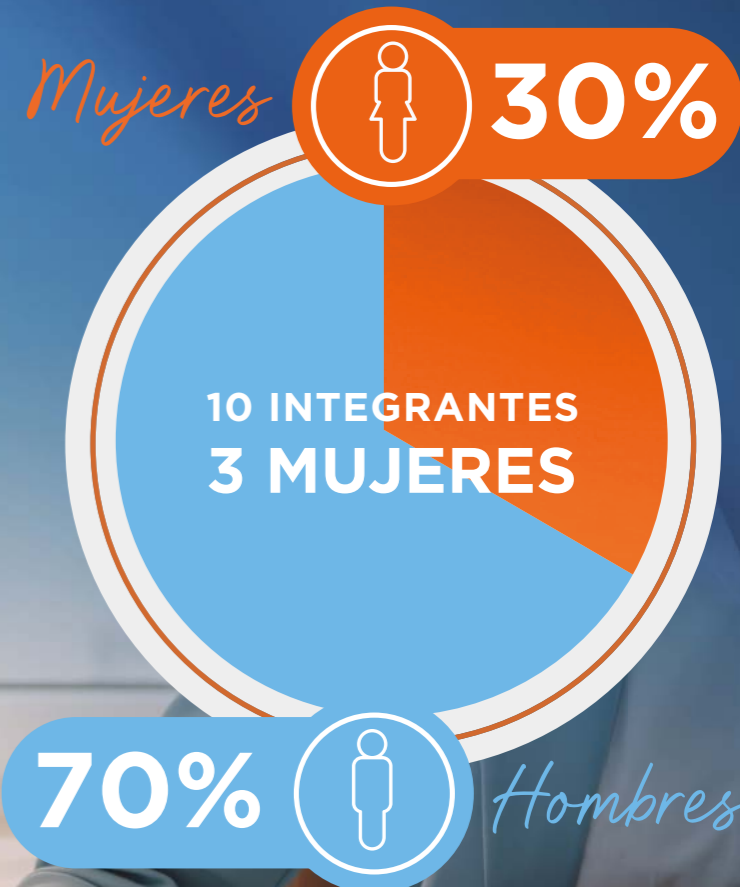
Tomás Córdoba	▶ Director General
Andrea Svoboda	▶ Directora de Administración y Finanzas
Diego Eduardo Siri	▶ Director Técnico y de Operaciones y Mantenimiento
Sebastián Mazzucchelli	▶ Director Comercial
Guillermo Avogadro	▶ Director de Recursos Humanos
Juan Pablo Mirazón	▶ Director de Auditoría Interna
Daiana Barasch	▶ Directora de Riesgos y Calidad
Pablo Ernesto Anderson	▶ Director de Asuntos Legales y Regulatorios
Silvina Larrecharte	▶ Directora de Servicios Compartidos
Alejandro Di Lazzaro	▶ Director de Relaciones Institucionales

Comité de Administración de Riesgos

10 integrantes / Nivel Ejecutivo (todos los directores ejecutivos)

Objetivos: Definir y monitorear variables de contexto con impacto en el negocio, para anticipar riesgos y amenazas; definir y revisar el umbral de riesgo; priorizar los riesgos para un proceso de mejora continua; monitorear indicadores de riesgos y controles; validar, priorizar y dar seguimiento a las acciones correctivas y/o de mitigación.

REPRESENTACIÓN FEMENINA EN EL COMITÉ DE DIRECCIÓN





3.2.1 Remuneración y desempeño del Directorio

En relación al desempeño, en 2022, el Directorio aprobó un Modelo de Autoevaluación, que incluye preguntas focalizadas en composición, funciones y procesos del Directorio, y que considera tanto la evaluación del Directorio como cuerpo colegiado, como la evaluación individual de cada uno de sus miembros; también, incluye preguntas con relación al funcionamiento de cada Comité.

El Directorio consigna los resultados de la gestión del ejercicio en la memoria, la cual es oportunamente considerada por la Asamblea. En los términos de la Ley General de Sociedades, la Asamblea de Accionistas considera la gestión de los miembros del Directorio.

Respecto a la remuneración del Directorio, MetroGAS cuenta con un Comité de Remuneraciones y Nominaciones. Este revisa la posición competitiva de las políticas y prácticas de remuneración de la compañía, realizando una comparación de las prácticas de la empresa con respecto al mercado, y supervisa que la remuneración variable de los directores ejecutivos (gerentes de primera línea) se vincule con el cumplimiento de sus objetivos. Las remuneraciones del personal ejecutivo constan de una retribución mensual fija y una retribución variable, ligada a la consecución de metas propuestas anualmente.

Si bien este comité no establece las remuneraciones de los miembros del Directorio, entre sus funciones, se encuentra la de proponer, para la aprobación del Directorio y la Asamblea de Accionistas, los honorarios, mecanismos de actualización y vigencia de estos, para el presidente del Directorio, directores titulares y síndicos, alineados con las condiciones de mercado para empresas de igual envergadura.



Más información sobre el Gobierno Corporativo de MetroGAS en el siguiente enlace:
www.metrogas.com.ar/la-compania/gobierno-corporativo/



3.2.2. Debida Diligencia sobre Terceros

Contamos con una Política de Debida Diligencia sobre Terceros, cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales de debida diligencia con los que MetroGAS, y su subsidiaria MetroEnergía, realizan su evaluación y comprobación de integridad y trayectoria de los terceros con los que se relacionan, a fin de mitigar riesgos por su participación como actores y/o cómplices en hechos de corrupción. Las gerencias, que estarán a cargo de la relación de negocios con el potencial tercero, son las responsables de garantizar que se inicie y termine oportunamente el proceso de debida diligencia, en los términos que establece esta política.

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, cortes y

habilitaciones de 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; además, 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 de Transparencia.

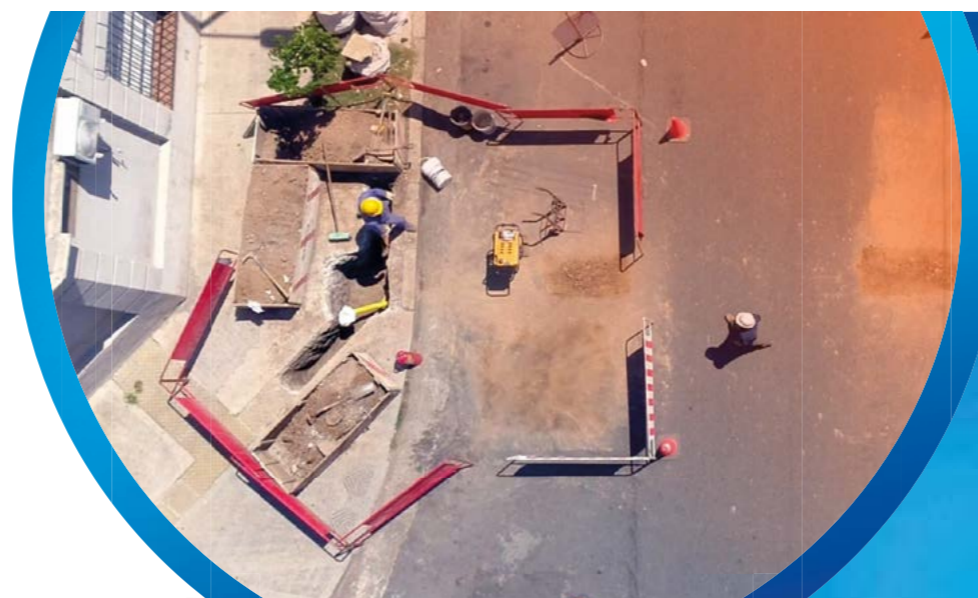




3.2.3. Conflicto de intereses y partes relacionadas

De acuerdo con el Código de Ética y Conducta de MetroGAS, los miembros de la Dirección y el personal de la Compañía deberán abstenerse de incurrir en situaciones que pudieran dar lugar a un conflicto entre sus intereses personales y los de MetroGAS, así como representar a MetroGAS, intervenir o influir en la toma de decisiones en cualquier situación en la que, directa o indirectamente, tuvieren un interés personal.

Existe una política específica de transacciones con partes relacionadas, cuyas directrices abordan las previsiones establecidas por la Ley de Mercado de Capitales y las Normas de la Comisión Nacional de Valores.



MetroGAS desarrolló un procedimiento general que permite conocer y gestionar los conflictos de interés o potenciales que pudieran ocurrir en la organización.

3.2.4. Gestión integral de riesgos

Tenemos un Procedimiento de Gestión de Riesgos, que fue redactado tomando como base la norma ISO 31000 y teniendo en cuenta las mejores prácticas de administración de riesgos. También, contamos con un Comité de Riesgos, formado por tres miembros designados por el Directorio (de entre sus miembros titulares) y con un Comité de Administración de Riesgos, integrado por directores ejecutivos de la sociedad y el director de auditoría Interna. Durante 2022, se reportó de manera periódica a ambos comités.

GRI 2-24

política





GRI 2-16, 2-23, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3
TEMA MATERIAL: ANTICORRUPCIÓN



3.3. PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y ÉTICA

Tenemos un Programa de Integridad y Ética, a cargo de un Oficial de Ética y Cumplimiento. Este 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 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. También, es monitoreado periódicamente por el Comité de Dirección y por el Comité de Auditoría.

Durante 2022, MetroGAS y la Oficina Anticorrupción del Gobierno Nacional firmaron un acuerdo de colaboración para la promoción del Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades (“RITE”). Este convenio establece, como una de las principales metas, fortalecer la sinergia y el intercambio de experiencias de los sectores empresarial, estatal, sociedad civil y académico. También, prevé trabajar de manera colaborativa, con el fin de promover la ética y la integridad en el desarrollo de los negocios, cumpliendo los objetivos de desarrollo sostenible y la implementación efectiva de la Ley N° 27.401.

En línea con la firma de este acuerdo, MetroGAS fue una de las 35 empresas pioneras en el RITE, aportando sugerencias y recomendaciones para mejorar la plataforma, participando en diversas acciones de difusión de la herramienta que organizó y coordinó la OA, y realizando su registro en la plataforma.





3.3.1. Código de Ética y Conducta

Nuestro Código de Ética y Conducta contiene valores, principios y normas, que nos guían para adaptarnos a las nuevas y complejas realidades del mercado energético y los desafíos de nuestra organización, así como también a los diferentes ámbitos donde desarrollamos nuestra actividad. A continuación, se resume el objetivo, alcance y contenido del Código de Ética y Conducta de MetroGAS:



Objetivo y alcance

- Establece pautas generales de conducta para el Directorio, los 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; protección y uso razonable de los recursos de la compañía; conflictos de interés; obsequios y atenciones; transparencia en la información y uso de información privilegiada; confidencialidad, privacidad y protección de datos; medidas contra el soborno y la corrupción; canales de denuncia; entre otros.



El Código de Ética y Conducta es de aplicación para todas las personas que hacemos MetroGAS (colaboradores y directores de la compañía), así como para su sociedad controlada, MetroENERGÍA, sus respectivos contratistas, subcontratistas, proveedores, consultores y demás “socios de negocios”, y sus respectivos integrantes, que lleven a cabo acciones con nuestra compañía en forma directa, o por nombre y cuenta de esta.

Durante 2021, se revisó y actualizó el Código de Ética y Conducta de la Sociedad. Dicho proceso fue liderado por el Comité de Ética y tuvo la participación de representantes de todas las direcciones de la compañía. El documento fue aprobado por el Comité de Dirección y, luego, por el Directorio.





Valores Corporativos



▶ ACTUAMOS CON INTEGRIDAD



▶ PRIORIZAMOS LA SEGURIDAD



▶ NOS ENFOCAMOS EN EL CLIENTE



▶ RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS



▶ NOS COMPROMETEMOS CON LA SUSTENTABILIDAD



▶ CREAMOS VALOR



▶ VALORAMOS LA EQUIDAD DE GÉNERO Y LA DIVERSIDAD



Durante 2022, se llevó a cabo una extensa campaña de difusión interna de los valores corporativos y del Código de Ética y Conducta, revisado y aprobado en 2021. También, se realizó el proceso de adhesión del personal a dicho código y se actualizó la declaración de conflictos de intereses, a través de la plataforma Integrar.

97%

Del total de la dotación de MetroGAS, al 31/12/2022, completó dicho proceso sellando, de esta forma, el compromiso con las conductas éticas diarias.



3.3.2. Canales de denuncias

Disponemos de dos canales de denuncias: la línea ética y el canal vinculado al programa de transparencia. La gestión de ambas líneas 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.

La gestión de denuncias se encuentra bajo la supervisión del Comité de Ética de nuestra compañía. Sus funciones son administrar el Código y evaluar y establecer las acciones que se deberán tomar respecto de las situaciones denunciadas. En caso de tratarse temas relevantes, se invita a participar a la Dirección General. Este Comité está compuesto por tres miembros:

- La Dirección de Auditoría Interna
- La Dirección de Asuntos Legales y Regulatorios
- La Dirección de Recursos Humanos

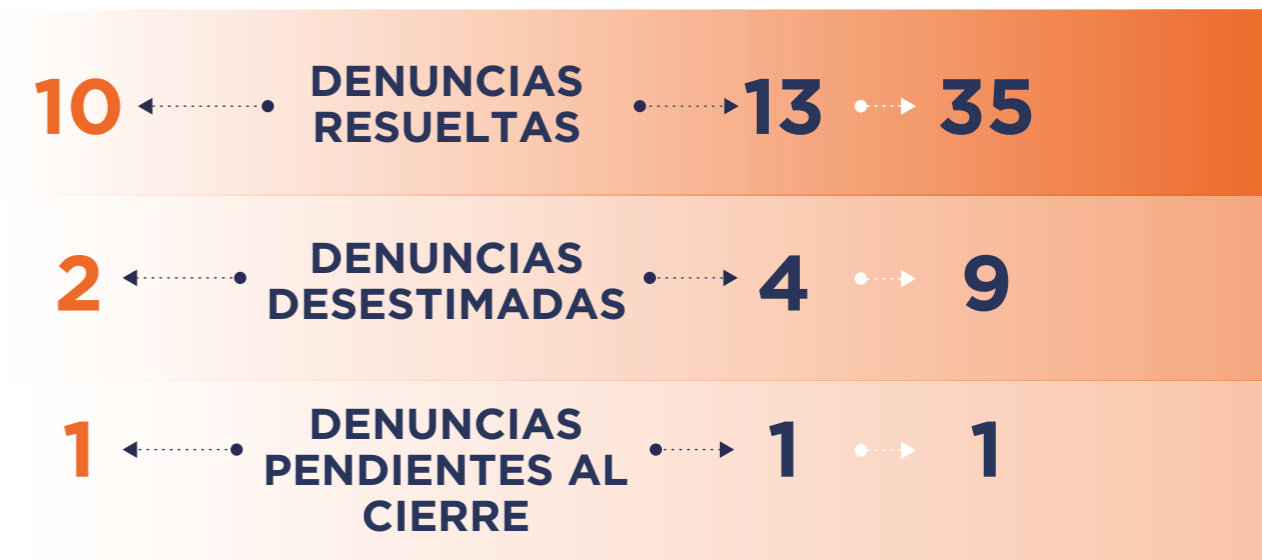
Resguarda
es la empresa asignada para las denuncias de los canales de la Línea Ética.

Es anónima y confidencial



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


A través de la Línea Ética, se pueden reportar situaciones y/o comportamientos que pudieran constituir una violación real, o potencial, al Código de Ética y Conducta de MetroGAS. A continuación, exponemos los indicadores vinculados con la gestión de la Línea Ética:




Teléfono
0800-999-INFO (4636)



Mail
reportes@resguarda.com



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



Web
www.resguarda.com



3.3.3. Capacitación y alianzas

Durante 2021 y 2022, en el marco del Programa de Integridad y Ética, realizamos actividades de capacitación.

Algunas fueron:

- **Inducción en aspectos de Ética y Cumplimiento:** para nuevos ingresantes.
- **Módulo e-learning sobre Código de Ética y Conducta:** En 2021 se desarrolló un nuevo módulo de capacitación e-learning, con los contenidos del Código de Ética y Conducta, incluyendo una evaluación de contenidos y es de cumplimiento obligatorio para todo el personal. Dicho módulo se lanzó en mayo de 2022 y, a la fecha del presente, fue completado por el 86% del total de la dotación.
- **Talleres sobre Protocolo de Gestión de Denuncias:** dirigido a gerentes y referentes de las áreas del negocio vinculados al Programa Transparencia. Participaron: 41 colaboradores en 2021 y 27 en 2022.

- **Charlas abiertas sobre Gestión de Línea Ética:** En 2022 se convocó al personal a sumarse a 3 charlas, en las que se presentaron estadísticas acerca del funcionamiento de la Línea Ética de la compañía, las etapas del proceso y responsables de la gestión de denuncias. Participaron 61 colaboradores.
- **Talleres sobre violencia laboral para líderes:** En 2021 se dictaron 8 talleres sobre violencia laboral para líderes, de los que participaron 265 colaboradores, 193 de ellos líderes (92% del total).
- **Módulo e-learning sobre violencia laboral:** En 2022 se lanzó un módulo de capacitación e-learning sobre violencia laboral, con contenidos adaptados al Convenio 190 de la OIT, que incluye una evaluación de contenidos,

de cumplimiento obligatorio para todo el personal, que, a la fecha del presente, fue completado por el 62% de la dotación.

- **Capacitación sobre interacciones con funcionarios públicos:** En 2022 se realizó una actividad de capacitación sobre la política de interacciones con funcionarios públicos, dirigida, especialmente, a aquellos directores, gerentes, jefes y colaboradores que, en el marco de sus funciones, se vinculan con funcionarios públicos. El objetivo fue brindar orientación y definir principios de actuación, para evitar incurrir en conductas que pudieran interpretarse como prácticas deshonestas, no éticas o fraudulentas. Participaron 39 colaboradores.





También, realizamos capacitaciones para terceros:

- **Jornadas de capacitación virtual para proveedores sobre “Lineamientos de Programas de Integridad para la industria del petróleo y gas”**, organizadas desde la Comisión de Compliance del IAPG. En 2020 y 2021, se realizaron varias de estas jornadas, de las que participaron representantes de 16 empresas contratistas de MetroGAS.
- **Programa de capacitación en contenidos de ética y transparencia, para empleados y empleadas de las empresas contratistas.** Este programa se había suspendido durante 2020 y 2021, debido a la pandemia por COVID-19, retomándose en 2022, con la realización de 16 encuentros y con la participación de 288 colaboradores de contratistas.

Asimismo, promovemos las buenas prácticas en todo nuestro entorno. Para esto, continuamos trabajando colaborativamente con otras organizaciones, como, por ejemplo:



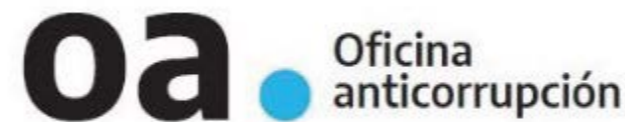
INSTITUTO ARGENTINO DEL PETROLEO Y DEL GAS

IAPG (Instituto Argentino de Petróleo y Gas): Integramos la Comisión de Compliance y, con ella, participamos en un panel en la AOG en marzo de 2022 sobre “Desafíos de Compliance en la Industria del Petróleo y del Gas”.



Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible

CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible): Integramos la Comisión de Compliance y Sustentabilidad y, con ella, participamos en una actividad en agosto de 2022: “Integrando Mecanismos de Respuesta”. En esta, nos sumamos a la conversación sobre los puntos en común de las agendas de Compliance y de Empresa y DD. HH., en lo que hace a canales de denuncia y mecanismos de respuesta y remediación.



OA (Oficina Anticorrupción): Firmamos un Acuerdo de Colaboración con la OA, para promocionar el Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades (“RITE”), y fuimos una de las 35 empresas pioneras, aportando sugerencias y recomendaciones para mejorar la plataforma, participando en diversas acciones de difusión de la herramienta.



DESAFÍOS 2023

- **Fortalecer e incentivar** el uso responsable de la Línea Ética, mediante acciones de difusión, tales como el Programa de Visitas a Locaciones con contenidos de Ética.
- **Promover el liderazgo ético**, brindando herramientas, como talleres con foco en contenidos del Programa de Integridad.
- **Detectar oportunidades de mejora**, mediante la realización de una encuesta interna, para evaluar el grado de satisfacción del personal de la compañía respecto de la gestión del Programa de Integridad y Ética.

DESAFÍOS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO



- Continúa siendo un desafío la aplicación de nuevas tecnologías en la gestión del Programa de Integridad, para automatizar ciertos procesos, robustecer las investigaciones internas y reducir los plazos de respuesta; también, para detectar o anticipar conductas y/o comportamientos indebidos.



- Constituye otro importante desafío hacer extensivas las buenas prácticas en la gestión de Programas de Integridad en las PyMES que integran nuestra cadena de valor, para lo que resulta sumamente importante realizar alianzas y articular esquemas de colaboración con Cámaras, Sindicatos, etc.

Desafíos





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

04

Desempeño económico

42 4.1. Gestión comercial

44 4.2. Gestión de tarifas

48 4.3. Valor generado y distribuido



4.1 GESTIÓN COMERCIAL

LAS *ventas* DE METROGAS



CLIENTES RESIDENCIALES

- ▶ Las ventas de MetroGAS a clientes residenciales disminuyeron un 17,2%, de \$65.802.000 a \$54.484.000, durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2021 y 2022, respectivamente, debido, en principio, a la disminución de la tarifa, que quedó en niveles inferiores al ajuste por reexpresión de las ventas registradas al 31 de diciembre de 2021.



CENTRALES ELÉCTRICAS

- ▶ Por su parte, dependemos, en buena medida, de las ventas a las centrales eléctricas para mantener un alto factor de utilización de la capacidad de transporte en firme (Factor de Carga), particularmente, durante los meses más cálidos, en el que se reduce el consumo de clientes residenciales.
- ▶ Estos participan del 20% del total térmico instalado en el mercado eléctrico mayorista del país.
- ▶ Las ventas del servicio de transporte y distribución a las centrales eléctricas, en 2022 y 2021, representaron el 41,0% y el 43,6% del volumen entregado, respectivamente.



INDUSTRIALES, COMERCIALES Y ENTIDADES PÚBLICAS

- ▶ Las ventas de gas y del servicio de transporte y distribución a clientes industriales, comerciales y entidades públicas representaron, aproximadamente, el 16,9% y 15,0% del volumen de ventas de la Sociedad en 2022 y 2021, respectivamente.
- ▶ Durante 2022, se renovaron los contratos de suministro con clientes industriales, cuyos vencimientos operaban en ese año. En función de las previsiones realizadas frente al invierno, se continuó con la política desarrollada hasta la fecha, incluyendo opciones que permitieran una mayor flexibilidad operativa frente a potenciales inconvenientes de abastecimiento, extendiendo el concepto a la totalidad de los contratos con renovación durante el año. Como resultado de las negociaciones, 22 contratos (de un total de 73) se encuentran vigentes hasta el 30 de abril de 2024, y los restantes se renovaron hasta el 30 de abril de 2023.



GNC

- ▶ El mercado de GNC representó el 6,4% y 6,2% del volumen de ventas de la Sociedad durante 2022 y 2021, respectivamente. A partir de la Resolución N° 447/2020, el abastecimiento de las estaciones de GNC está a cargo del productor o comercializador.
- ▶ MetroENERGÍA, YPF y NATURGY generaron una alternativa de abastecimiento para el segmento GNC, al vincular el costo con el precio del combustible alternativo (Nafta Súper), de manera de generar condiciones a mediano plazo, que hagan viable la inversión y el desarrollo del gas natural para abastecer a las estaciones de servicio de GNC; a su vez, permite mantener las ventajas económicas y ambientales para consumidores del combustible.



SERVICIO GENERAL P

- ▶ En abril de 2021, mediante la Resolución 130/21, el Directorio del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) dispuso que los usuarios y las usuarias, que integran la categoría del Servicio General P, que adquieren el gas natural directamente de productores y comercializadores, podrán contratar el servicio completo con las compañías distribuidoras zonales, ampliando las opciones de abastecimiento.



+2,4
Millones de clientes

55%

Reside en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ventas
RESIDENCIALES

	2022	2021	2020	2019
% Volumen total de ventas	25,4%	24,7%	24,5%	21,1%
Monto de ventas residenciales (en millones de pesos)	\$54.484	\$65.802	\$86.213	\$114.333
% sobre total monto de ventas	50,9%	60,7%	59,0%	47,4%
Aumento/Disminución porcentual	-17,2%	-23,7%	-24,6%	14,6%

Información reexpresada en moneda homogénea al 31 de diciembre de 2022.

Ventas de
METROENERGÍA

	2022	2021	2020	2019
Ventas (en millones de \$)	30.248	21.004	33.442	81.867
Disminución/Aumento de volúmenes entregados	11,6%	-46,7%	-47,8%	111,5%

Información reexpresada en moneda homogénea al 31 de diciembre de 2022.



4.2. GESTIÓN DE TARIFAS

Contamos con la Gerencia de Planificación Comercial y Tarifaria, dependiente de la Dirección Comercial, encargada de toda la gestión relacionada con las tarifas por el suministro de gas a usuarios y usuarias de MetroGAS. Sus objetivos son:



GRI 3-3
SASB IF-GU-240A.1
TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO;
ACCESIBILIDAD A LA ENERGÍA

MARCO REGULATORIO tarifario

A través de la Revisión Tarifaria Integral (RTI), se definen las tarifas de la distribuidora, para que obtenga los ingresos necesarios para invertir, tener una operación segura y confiable, y dar una rentabilidad justa y razonable para los accionistas. La RTI es el proceso que reemplazó a la Revisión Quinquenal de Tarifas (RQT), tras varios años de congelamiento tarifario. A continuación, se expone la tarifa promedio de gas al por menor del período, para cada segmento de cliente:

\$/M3 (VALORES CORRIENTES)					
	Dic. 2022		Dic. 2021	Dic. 2020	Dic. 2019
	Nivel 1	Nivel 2			
Residenciales ^(*)	50,05	27,55	19,24	18,14	18,14
Comerciales	22,75		14,20	13,72	13,72
Industriales	50,87		15,50	10,09	7,36

^(*) Se consideró el consumo promedio anual de un usuario R2.3 de CABA. Este representa (según el criterio de MetroGAS) a un usuario residencial promedio. Tiene un rango de consumo de entre 801 y 1000 m3/año.



El proceso de renegociación de la RTI vigente se inició en diciembre de 2020, con el Decreto N° 1020/2020, dando un plazo de 2 años (máximo) para su finalización. Dicho plazo fue prorrogado en diciembre de 2022 por un año más, por el art. 1 del DNU 815/2022, de manera que el proceso vigente ha sido extendido, por el Poder Ejecutivo Nacional, hasta el 17 de diciembre de 2023.

Actualmente, MetroGAS se encuentra trabajando en estudios y análisis en conjunto con consultoras y la Asociación de Distribuidoras de Gas de Argentina (ADIGAS). Para ello, se conformaron comisiones de trabajo, tales como base tarifaria, tasa WACC y estructura tarifaria, en las cuales se desarrollan diversos temas interactuando con el ENARGAS.

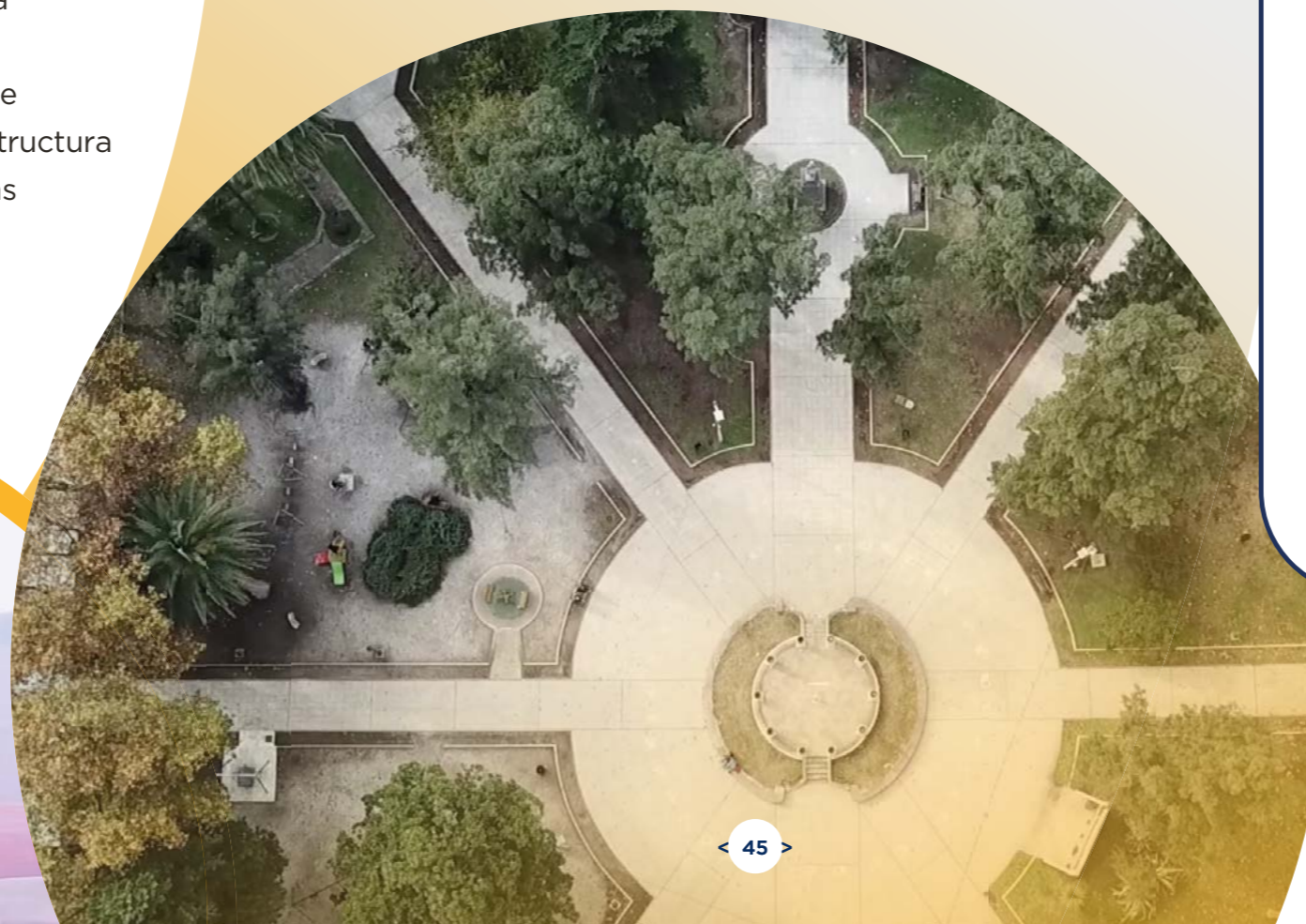
Hasta tanto no finalice el proceso de la RTI, MetroGAS suscribe “Acuerdos Transitorios” con aumentos discrecionales de la tarifa, que cubren, de manera parcial, las necesidades mencionadas anteriormente. Por lo expuesto, el desafío para MetroGAS es obtener una revisión que se dé en los plazos establecidos por el gobierno, y que refleje criterios técnicos aceptados a nivel regional y mundial.

AJUSTES TARIFARIOS

A continuación, describimos los ajustes tarifarios ocurridos en el **período 2021-2022** como ajustes transitorios:

En **junio de 2021**, la Res. 151/21 estableció los siguientes incrementos diferenciados por tipo de cargo y por tipo de usuario/a.

	Cargo Fijo	Cargo Variable
Residenciales	24%	14%
SGP	24%	14%
GNC	24%	14%
GU	90%	90%





En **marzo de 2022**, la Res. 69/22 estableció incrementos iguales por el tipo de cargo, pero diferenciado para cada tipo de usuario/a, siendo:

	Cargo Fijo	Cargo Variable
Residenciales	35%	35%
SGP	36%	36%
GNC	35%	35%
GU	70%	70%

En **junio de 2022**, mediante la Res. 214/22, se definió un aumento de gas del 41,7%, sin afectar a los componentes de Distribución y Transporte. Dicha resolución busca compensar el costo total promedio de abastecimiento de gas. Este cambio tarifario no representa una variación en el Valor Agregado de Distribución (VAD).

En **agosto de 2022**, mediante la Res 325/22, se estableció un régimen de segmentación de subsidios a usuarios y usuarias residenciales, de los servicios públicos de gas natural por redes, con el objeto de lograr valores de energía razonables, y susceptibles de ser aplicados con criterios de justicia y equidad distributiva, compuesto por tres niveles de acuerdo con lo siguiente:



Distribución



De acuerdo con la Resolución 325/22, los usuarios y las usuarias, comprendidos en el segmento del Nivel 1, pagarán el costo pleno de los servicios públicos de energía eléctrica y gas natural por red contenido en la factura, según corresponda. Este proceso se realizará en forma gradual y en términos bimestrales, de modo tal que, al finalizar el año en curso, estén abonando el costo pleno de la energía que se les factura.

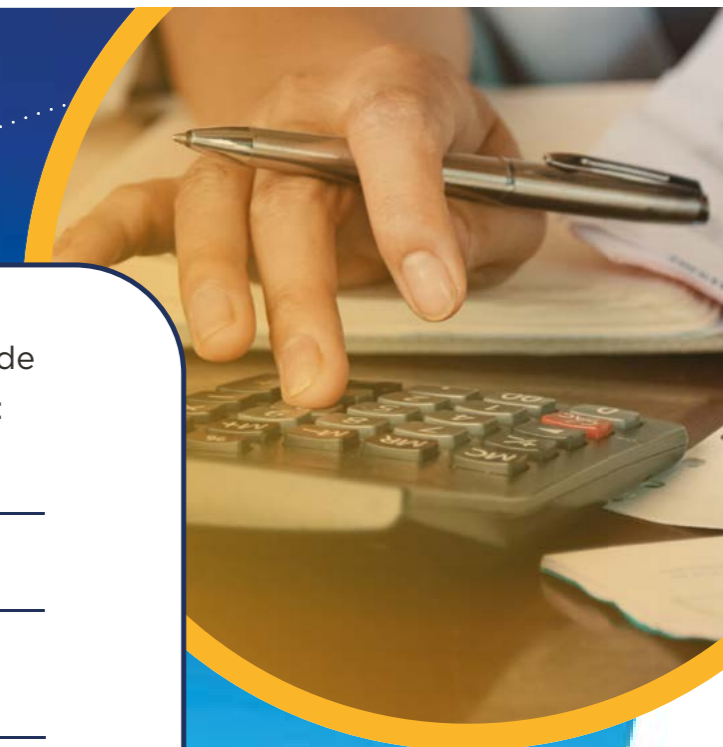
En el siguiente cuadro, se muestra el incremento respecto de la resolución 214/22 de junio para cada Nivel al 31/12/2022:

% Incremento en Gas (Res. 325/22)

Niveles	Incremento	Participación ^(*)
Nivel 1	167%	41,20%
Nivel 2	0%	33,92%
Nivel 3	76%	24,88%
Promedio	87%	100,00%

^(*) Porcentaje de participación de volúmenes de Residenciales en cada Nivel.

Al igual que la resolución anterior, este cambio tarifario no representa una variación en el VAD.





4.3. VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO

Nuestra actividad concentrada en el mercado argentino y, en particular, en el servicio de distribución de gas, es muy sensible tanto para la población en general como para la mayoría de las actividades económicas, la evolución de la situación macroeconómica y social. En consecuencia, los cambios en las condiciones económicas, políticas y regulatorias en Argentina tienen un impacto significativo en la las operaciones de MetroGAS. También, en lo referido al establecimiento de las tarifas, en 2017 se publicó la Resolución ENARGAS N° 4.356/2017, por medio de la cual se dispuso 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.

En el contexto del marco regulatorio y ajuste de tarifas, detallado en la sección 4.2., permanentemente el Directorio monitorea la evolución de las variables económico-financieras y el impacto de la Ley de Solidaridad, 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, lo remitimos a la información reportada a la Comisión Nacional de Valores de Argentina: www.argentina.gob.ar/cnv/empresas



GRI 3-3, 201-1, 201-4
TEMA MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO



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 2022 y 2021 y al 31 de diciembre de 2020 y 2019. Las cifras al 31 de diciembre de 2020 y 2019 fueron reexpresadas al 31 de diciembre de 2022, de acuerdo con la metodología establecida en la NIC 29.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

DETALLE (EN MILES DE PESOS)	2022	2021	2020	2019
Ventas netas de bienes y servicios	107.128	108.441	146.117	241.245
Ingresos por inversiones financieras	7.713	4.525	4.470	6.366
Total Valor Económico Generado	114.841	112.966	150.587	247.611



Valor económico distribuido



DETALLE (EN MILES DE PESOS)

	2022	2021	2020	2019
Gastos operativos	87.711	95.004	126.715	193.124
Salarios y beneficios al personal	12.109	12.359	12.757	12.687
Pagos a empresas proveedoras de capital	32.618	26.852	28.694	33.504
Pagos al Estado	11.948	8.170	8.576	13.408
Inversiones en Comunidades	17	18	15	23
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	144.463	142.403	176.757	252.746
TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO	(29.622)	(29.437)	(26.170)	(5.135)





- 55 5.1. Empleo, mapa de talento y sucesiones
 - 55 5.1.1 Reclutamiento e inducción del personal
 - 57 5.1.2. Remuneraciones
- 58 5.2. Modelo de Competencias y Perfil del Líder MetroGAS
 - 59 5.2.1. Proceso de Gestión del Desempeño
 - 60 5.2.2. Promoción interna

05

Nuestro Capital Humano

- 61 5.3. Formación y educación
 - 63 5.3.1. Habilidades para el desarrollo
 - 64 5.3.2. Programa Estímulo a estudiantes de ingeniería
 - 64 5.3.3. Convenio con universidades para colaboradores
 - 66 5.3.4. Centro de Entrenamiento Técnico (CET)
- 67 5.4. Clima
- 69 5.5. Gestión de la diversidad





Estrategia

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

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



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.



Consolidar relaciones laborales que fomenten la transparencia, la confianza y la colaboración, para fortalecer el clima de trabajo.

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



Sostener y fortalecer la cultura y el clima laboral, a través de la misión, los valores y las competencias organizacionales.





En el marco de esta estrategia, la Gestión de Talento en la Compañía está enfocado en:

- ▶ Elaborar una estrategia de gestión del talento que promueva la identificación, el desarrollo, la promoción y la retención de las competencias que requiere la organización, teniendo en cuenta la diversidad y la equidad interna.
- ▶ Actualizar el Modelo de Competencias, y su difusión y adopción a lo largo de toda la organización.
- ▶ Acompañar y desarrollar planes y programas de cambio cultural, orientados a la estrategia del negocio y a los valores organizacionales.
- ▶ Diseñar y elaborar el modelo de Formación de MetroGAS, que incluya los aspectos técnicos, conductuales y de liderazgo, de manera de asegurar el desarrollo de competencias y de líderes, conforme a la demanda organizacional.
- ▶ Desarrollar y administrar el proceso de gestión de desempeño, como una herramienta clave para promover la eficiencia y los estándares esperados.
- ▶ Identificar y elaborar mapas de talento, planes de desarrollo, carrera y sucesión.
- ▶ Gestionar el clima laboral desde su evaluación hasta la implementación de planes de mejora.
- ▶ Gestionar los procesos de reclutamiento y selección e inducción del personal.

Objetivos 2023-2024

- Encuesta de Clima 2023: Para poder medir los resultados del plan de clima implementado en 2021, y continuar orientado a la mejora del clima y la cultura.
- Simplificar el modelo de Evaluación del Desempeño.
- Trabajar en pos de romper silos, generando encuentros periódicos en las locaciones de la Compañía, donde podamos abordar los temas del momento y resolver inquietudes.
- Trabajar con talento, haciendo foco en el seguimiento de los planes de desarrollo individual, de la población nominada para puestos de liderazgo.
- Generar actividades bajo el modelo 70-20-10, para potenciar y desarrollar las nuevas olas de talento.

Desafíos de mediano/largo plazo

- Trabajar orientados a que –por lo menos– el 80% de las posiciones de liderazgo, en la compañía, se cubran de manera interna.
- Mejorar el porcentaje de favorabilidad del resultado de la encuesta de clima y cultura.
- Relevar, de manera continua, la satisfacción del cliente interno, para generar planes de mejora y acercamiento.

Gestión de Talento



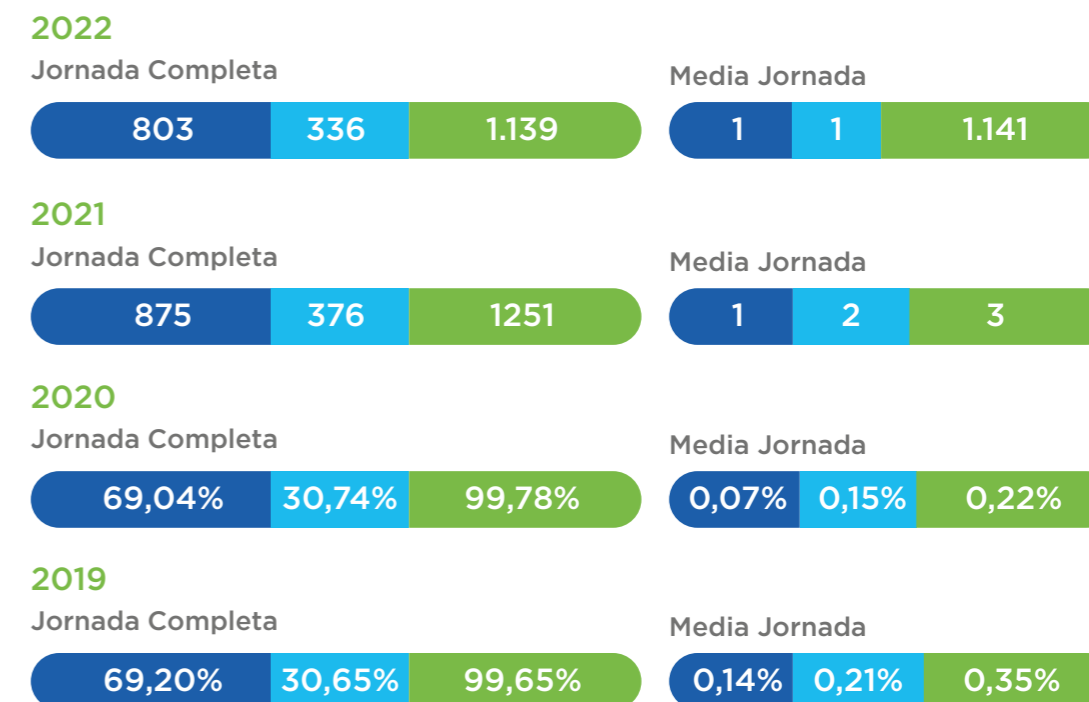
En los siguientes cuadros, se expone la composición de la nómina del personal de MetroGAS al 31 de diciembre de cada año.

Colaboradores y colaboradoras por contrato laboral y ubicación



2022				
Total	1.141	937	204	0
Temporales	2	1	1	0
Permanentes	1.139	936	203	0
	Total	CABA	Provincia de Buenos Aires	Resto
	1.139	936	203	0
2021				
Total	1.254	1.036	218	0
Temporales	5	4	1	0
Permanentes	1.249	1.032	217	0
	Total	CABA	Provincia de Buenos Aires	Resto
	1.249	1.032	217	0
2020				
Total	1.355	1.120	235	0
Temporales	36	28	8	0
Permanentes	1.319	1.092	227	0
	Total	CABA	Provincia de Buenos Aires	Resto
	1.319	1.092	227	0
2019				
Total	1.435	1.186	249	0
Temporales	77	63	14	0
Permanentes	1.358	1.123	235	0
	Total	CABA	Provincia de Buenos Aires	Resto
	1.358	1.123	235	0

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





Personal tercerizado (contratistas)

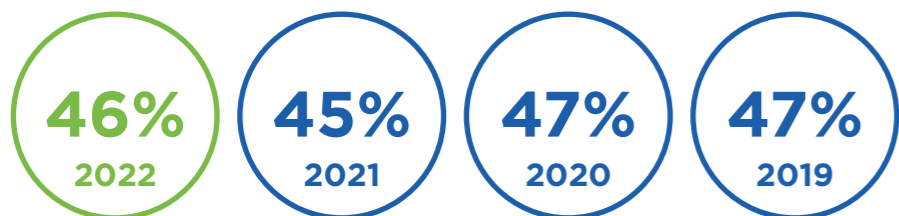
	Total
2022	1.912
2021	1.683
2020	1.749
2019	2.179

Afiliación Sindical

Estos colaboradores y estas 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

Personal fuera de convenio



Personal dentro de convenio





GRI 3-3, 401-1, 401-2, 405-2
TEMA MATERIAL: EMPLEO



5.1. EMPLEO, MAPA DE TALENTO Y SUCESIONES

5.1.1. Reclutamiento e inducción del personal

Solo se realizan procesos de selección externa cuando las opciones de promoción interna no están disponibles, ya sea por la falta de experiencia técnica específica o especialidad requerida, o bien porque se trata de posiciones base dentro de la estructura. Para el caso de posiciones de base, es requisito de ingreso ser estudiante universitario de carreras afines al negocio, para que, con el transcurso del tiempo y la adquisición de experiencia, puedan desarrollarse en puestos de mayor nivel de seniority, ya sea a través de movimientos por búsquedas internas o promociones, siguiendo la metodología aclarada en los párrafos anteriores. En el siguiente cuadro, se muestra el total de contrataciones externas y bajas del período de este Reporte.

		2022	2021	2020	2019
▶ NÚMERO DE CONTRATACIONES		6	4	13	76
▶ SEXO	Hombres	66,67%	50%	76,93%	71,05%
	Mujeres	33,33%	50%	23,07%	28,94%
▶ EDAD	Menor a 30	66,67%	25%	23,09%	48,68%
	Entre 30 y 50	33,33%	50%	61,53%	40,79%
	Mayor a 50	0%	25%	15,38%	10,53%
▶ POR REGIÓN	C.A.B.A.	50%	100%	92,30%	81,57%
	Pcia. de Bs. As.	50%	0%	7,70%	18,43%
	Resto	0%	0%	0%	0%
▶ TASA CONTRATACIÓN		0,52%	0,31%	1%	5%

		2022	2021	2020	2019
▶ NÚMERO DE BAJAS		122	107	115	118
▶ SEXO	Hombres	64,75%	58,87%	67%	57%
	Mujeres	35,25%	41,13%	33%	43%
▶ EDAD	Menor a 30	16,40%	20,56%	18%	18%
	Entre 30 y 50	54,10%	35,52%	22%	36%
	Mayor a 50	29,50%	43,93%	60%	46%
▶ POR REGIÓN	C.A.B.A.	87,70%	84,12%	12,17%	90,67%
	Pcia. de Bs. As.	12,30%	15,88%	87,72%	9,32%
	Resto	0%	0%	0%	0%
▶ TASA CONTRATACIÓN		10,69%	8,53%	8,45%	8,19%



Bienvenida al nuevo personal

Los nuevos colaboradores y las nuevas colaboradoras participan de un proceso de inducción minucioso y a medida, de acuerdo con la posición que ocupan. Las inducciones tienen una duración mínima de 8 horas 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.

Asimismo, en 2022, sumamos, al proceso de inducción, a colaboradores internos que ya se encuentran trabajando en la compañía y que cambian de posición por promoción o búsqueda interna, con la intención de que tengan una bienvenida y un acercamiento a la nueva área a la que se están integrando.

En 2023, trabajaremos en un proceso de inducción para nuevos y nuevas líderes, orientado al equipo a cargo y a las habilidades de liderazgo.

Programa Pasantes

En 2022 se puso en marcha un programa de pasantes, con el objetivo de generar una experiencia ganar-ganar para la organización, orientado a estudiantes con interés en realizar un aprendizaje en el ámbito laboral.

Con la posibilidad de participar de una pasantía de entre 6 y 18 meses de duración de medio tiempo, incorporamos 18 pasantes, distribuidos en la Compañía de la siguiente forma:

Direcciones	Pasantes por Dirección
Administración y Finanzas	1
Servicios Compartidos	2
Riesgos y Calidad	2
Operaciones	4
Recursos Humanos	2
Asuntos Corporativos y Comunicaciones	1
Auditoría Interna	1
Asuntos Legales y Regulatorios	1
Comercial	3

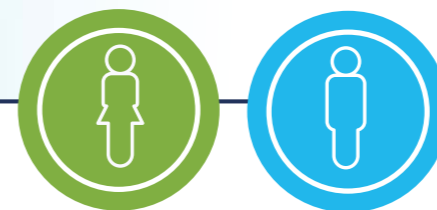
Actualmente, tenemos acuerdos para pasantías con las siguientes casas de estudio: UADE, USAL, UCES, ITBA, UTN, UCA, UBA, UDESA y DI TELLA.

Bienvenida



5.1.2. Remuneraciones

Entre 2021 y 2022, se terminó con el análisis del resto de las direcciones NO CORE. Adicionalmente, se evaluaron los puestos (hasta Jefatura inclusive) de todas las direcciones, y llegamos al nivel de supervisores de las direcciones CORE. Esta evaluación permitió ubicar en la banda correspondiente a cada posición (por funciones, responsabilidades, entre otras competencias) de manera objetiva, ya que lo que se evalúa en sí es el puesto y no la persona que lo ocupa.



Ratio del promedio de la remuneración de mujeres frente a hombres

	2022	2021	2020	2019
DIRECTORES	75%	103%	100%	104%
GERENTES	85%	94%	96%	94%
JEFES	95%	95%	99%	98%
SUPERVISORES	88%	86%	90%	85%
PROFESIONALES / ANALISTAS	93%	91%	94%	93%
ADMINISTRATIVOS / OPERATIVOS	97%	97%	98%	97%

La variación en el indicador de remuneraciones de las mujeres en cargo de dirección responde a que durante el período una directora de mucha antigüedad y con la escala más alta se retiró de la compañía y se incorporó a agosto de 2022 una gerenta que fue promovida al cargo de dirección recién a partir del segundo semestre del período 2022 que se reporta.



5.2. MODELO DE COMPETENCIAS Y PERFIL DE LÍDER METROGAS

GRI 404-3
TEMA MATERIAL:
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



En 2021, en un trabajo en conjunto con líderes de la organización, generamos un nuevo Manual de Competencias y el Perfil del Líder MetroGAS, con base en el Diccionario de Competencias anterior, con el objetivo de:

- ▶ Disgregar Valores Corporativos de Competencias sin perder valor cultural.
- ▶ Generar un modelo más ágil y en primera persona (subsume y simplifica la cantidad de competencias del modelo anterior).
- ▶ Agregar competencias exclusivas para el líder con equipo a cargo, que permita diferenciar a las personas por su nivel de gestión y su aporte a la organización.
- ▶ Generar un proceso de Evaluación del Desempeño más simple para la persona evaluada y evaluadora, basado en el nuevo modelo.
- ▶ Facilitar el análisis de las competencias asociadas a cada puesto, y los planes de mejora del desempeño y la formación.

El modelo fue aprobado por el Comité de Dirección y puesto en marcha a mediados de 2021, y, desde ese momento, es la base de trabajo de todos los procesos asociados al roadmap de la gestión del talento.

Actualmente, se trabaja en la difusión continua del modelo, con orientación a su apropiación cultural.





5.2.1. Proceso de Gestión del Desempeño

Su objetivo central es revisar el desempeño de las personas, sobre la base del Manual de Competencias de MetroGAS y Perfil del Líder de manera anual, haciendo foco en las fortalezas y área de oportunidad de las personas.

El aspecto más importante es brindar feedback a los colaboradores y las colaboradoras, para que puedan generarse planes individuales de desarrollo. El proceso se realiza de manera integral en Success Factors y, en 2021, se simplificó el modelo de la mano de las nuevas competencias, que se redujeron de 13 a 8 (6 genéricas y 2 exclusivas para líderes).

El proceso de evaluación implica las siguientes etapas:

- ▶ Autoevaluación, donde cada persona reflexiona sobre su desempeño en el año. Evaluación del líder.
- ▶ Charla de feedback y generación de acciones de desarrollo (Programa de Desarrollo Individual).
- ▶ Seguimiento de acciones.

De la mano de la Encuesta de Clima, en 2022 se generó un formulario simplificado, a partir del cual subsumimos la evaluación competencia por competencia a una sola evaluación global. De este modo, el foco del proceso se centra en el desarrollo de las personas y no en la calificación.

Asimismo, se incorporó la posibilidad de generar un Plan de Desarrollo Individual, con el fin de trabajar sobre las oportunidades de mejora. En 2023, continuaremos trabajando orientados a la mejora continua del proceso y su agilidad.

Año	Apertura por Género		Personal Evaluado
2022	328	778	95%
2021	395	903	94,5%
2020	379	832	95%
2019	369	861	99%





5.2.2. Promoción interna

Nuestro proceso de empleo se sustenta en el objetivo estratégico organizacional de promover el desarrollo interno de las personas. En este sentido, se privilegia la concreción de promociones, movimientos laterales, transferencias intra e interdirecciones, y búsquedas internas. Con estos procesos, el foco está en cubrir las posiciones vacantes priorizando al personal propio, lo cual posibilita el desarrollo de carrera del equipo de MetroGAS.

Las promociones a posiciones de Management (directores, gerentes y jefes) se basan en el Mapa de Talento y Sucesiones vigente, con el objetivo de identificar al personal de alto potencial, cuyo desarrollo futuro se alinea con las prioridades estratégicas de la organización. Se orienta a facilitar la cobertura de posiciones claves de manera consistente en el tiempo, generando planes con miras al desarrollo y la retención del talento.

El proceso hace foco en la detección de talento y análisis de Plan de Sucesión, para las posiciones claves y los puestos de liderazgo, a través de la metodología de nine boxes (mapeo de talento). Cada ejercicio se revisa de manera anual, a efectos de actualizar la información. El ejercicio atraviesa varios procesos de validación, incluyendo el del Comité de Dirección, lo que le brinda objetividad y consistencia.

Para posiciones de supervisión y personal general, se prioriza el proceso de selección interna, promoviendo oportunidades a las personas que ya se desempeñan en la organización.

Las búsquedas se publican de manera interna a todo el personal, y puede presentarse cualquier empleado o empleada que cumpla con los requisitos mínimos solicitados para efectuar el cambio. Una vez seleccionada la persona en la nueva área, recibe una inducción y acompañamiento del líder para adquirir las nuevas habilidades, bajo la metodología 70-20-10.

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

Búsquedas internas	2022	2021
Cantidad de personal general (hasta nivel de Supervisión) cubierto por búsqueda interna.	31	12
% de personal general (hasta nivel de Supervisión) cubierto por búsqueda interna.	77,5%	80%

Los procesos de reclutamiento y mapa de Talento y Sucesiones se encuentran al alcance de todo el personal, en un espacio compartido dentro del sharepoint de la Compañía.



5.3. Formación y educación

La formación y la educación son vitales para el desarrollo integral de nuestra gente, a la vez que también lo es para el negocio, dado que, por sus características, la compañía requiere talento formado técnicamente, y con capacidades y habilidades suficientes para integrar equipos de alto rendimiento, que nos permitan posicionarnos como líderes del sector. La gestión de la formación y el desarrollo de colaboradores se orienta a mejorar las habilidades necesarias 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.

Cada dos años, Recursos Humanos releva las necesidades de capacitación de todas las áreas. Esta información constituye la base para el Plan de Formación y Desarrollo. El plan, resultante de este ejercicio, prioriza el cumplimiento de las actividades obligatorias solicitadas por Salud Ocupacional, Seguridad Higiene y Medio Ambiente y las áreas, orientadas a obtener las habilidades necesarias para asegurar la

operación, preservar a nuestros clientes y a las personas que trabajan en la organización. Adicionalmente, incluye necesidades transversales genéricas y en management, para acompañar la eficiencia y eficacia de la labor que requiere cada puesto de trabajo.

En 2020 generamos un nuevo Modelo de Formación, basado en el esquema 70-20-10 y en el autodesarrollo, en el que continuamos trabajando durante 2021 y 2022; especialmente, en la comprensión del modelo y la importancia del rol de cada persona y su líder. Este nuevo modelo fue aprobado por el Comité de Dirección.



Los principales aspectos que abarca nuevo Modelo de Formación son:

- ▶ **Más agilidad y proactividad para acompañar el cambio y el contexto ágil y cambiante.**
- ▶ **Autodesarrollo y coaching del líder como gestor de equipos.**
- ▶ **Ampliar la oferta de actividades sumando a las actividades presenciales y formaciones virtuales del tipo sincrónicas como asincrónicas.**
- ▶ **Procesos más flexibles, abiertos al cambio y tecnológicamente potenciados.**
- ▶ **Fortalecer la transmisión del conocimiento interno, a través de instructores propios.**

Educación



En los siguientes cuadros, se muestran las horas destinadas a capacitación durante 2021 y 2022:

	2022	2021	2020	2019
Media de horas de formación por colaborador y colaboradora	31	20,20	20,71	26,15
Total de personas capacitadas (*)	1.148	1.254	1.338	1.442
Total de horas de capacitación	36.038	25.357	27.722	37.670

(*) Incluye altas y bajas del personal.

Formación

Media de horas de formación por colaborador y colaboradora por sexo

	2022	2021	2020	2019
HOMBRES	73%	70%	53,22%	71,01%
MUJERES	27%	30%	46,78%	28,98%

Media de horas de formación por colaborador y colaboradora por categoría

	2022	2021	2020	2019
DIRECTORES	0,50%	1%	0,67%	0,62%
GERENTES	3,20%	4%	2,09%	2,64%
JEFES	8,50%	10%	6,58%	6,87%
SUPERVISORES	9,50%	9%	7,92%	8,18%
COORDINADORES	0,40%	0,70%	0,52%	1,11%
PROF. / ANALISTAS	43,30%	38,40%	30,94%	30,44%
ADMI. / OPERATIVOS	34,60%	36,90%	51,27%	50,14%



5.3.1. Habilidades para el desarrollo

Con la finalidad de potenciar al personal en habilidades blandas, para ocupar posiciones futuras de liderazgo, llevamos a cabo varios programas de desarrollo, orientados a las siguientes poblaciones:

Líderes:

Fortalecer las habilidades de liderazgo y generar una mirada común, sobre la base de las competencias del liderazgo y el perfil del Líder MetroGAS.

Talento:

Acompañar a los/as líderes a fortalecer habilidades, así como el desarrollo de aquellas personas nominadas como cuadros de reemplazo en el ejercicio vigente de Talento.

Nuevos/as Líderes:

Fortalecer, a través de planes de desarrollo individual e inducción al puesto, las habilidades de aquellas personas nominadas en los últimos 6 meses como líderes, apostando a su desarrollo.

Nuevas Olas:

Generar acciones de desarrollo con profesionales con potencial, para poder incrementar el perfil profesional.

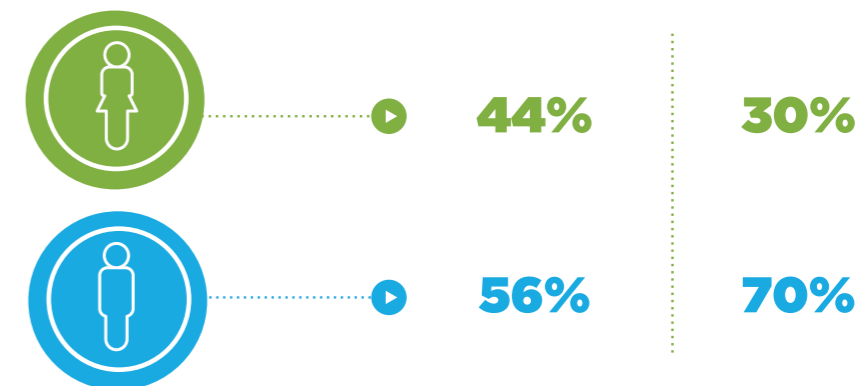
Desarrollo

FORMACIÓN	2022	2021
Horas año	3.156	180

PROGRAMA DE DESARROLLO DE LÍDERES

Participantes	94	40
---------------	----	----

APERTURA POR GÉNERO



El incremento de las horas de capacitación, en 2022, respecto al año anterior, se debe a que se normalizaron estas actividades luego de la pandemia de 2021-2020.



5.3.2. Programa Estímulo a estudiantes de ingeniería

Este programa está destinado a acompañar a estudiantes de ingeniería, para que finalicen su carrera académica, y fomentar su conocimiento y habilidades para el desarrollo interno en la organización. De esta manera, se busca premiar el compromiso del personal que estudia ingeniería.

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.

Para premiar el esfuerzo y acompañar al alumnado, brindamos un estímulo económico (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.

En el siguiente cuadro, se exponen los resultados del programa:

	2022	2021	2020	2019
Cantidad de personas que ingresaron al programa	15	17	22	27
Cantidad de personas que se egresaron de este programa	2	-	-	1
Cantidad de personas en curso que están en el programa	13	14	22	27
Tasa de éxito de personas de este programa	73,33%	64,70%	68,18%	44,44%

llegaron al objetivo

5.3.3. Convenio con universidades para colaboradores

MetroGAS tiene convenios con diferentes universidades, con el objetivo de colaboración recíproca y trabajo conjunto, en todo lo relativo a proyectos y programas que contribuyan al desarrollo académico y profesional de ambas instituciones. En estos convenios, se acuerdan descuentos para el personal de MetroGAS, para la realización de cursos, seminarios, carreras de grado y posgrado.

En dicho marco, se acordaron descuentos para colaboradores de MetroGAS en esas casas de estudio, para realizar cursos, seminarios, carreras de grado y posgrados, contribuyendo a consolidar acciones de cooperación conjunta.

En el siguiente cuadro, se detallan los convenios actuales, y estamos en tratativas continuas para sostenerlos e incorporar a otras casas de estudio que deseen sumarse a esta iniciativa.

Estímulo





Universidades



Universidad	% Descuento en matrícula	% Descuento en carrera	% Descuento en posgrados	% Descuento en cursos	Acepta familiares
UCES	NO	10%	15%	NO	SI=Carrera 10%
U. BELGRANO	NO	20%	20%	20%	NO
ITBA	NO	NO	15% en programas de innovación	15%	NO
U. AUSTRAL (SOLO FING.)	NO	20%	20%	20%	SI=Cursos
EDUCACIÓN IT/BIZ	NO	20%	NO	25%	SI=Cursos
U.CHAMPAGNAT	50% Primera	20% x 1 año	15% en MBT	NO	SI=Total
ESCUELA ARG. DE NEGOCIOS	50% Primera	40%	NO	15%	SI
UCEMA	NO	20%	20% dependiendo*	NO	SI=Carrera 15%
CUI	NO	NO	NO	15%	SI=Cursos
UADE	SI - 5% Inscripción temprana	15%	15%	15%	NO
DAVINCI	20% en matriculación	NO	NO	NO	SI



5.3.4. Centro de Entrenamiento Técnico (CET)

Para fortalecer habilidades técnicas y en seguridad, contamos con el Centro de Entrenamiento Técnico en MetroGAS. 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.

Las principales áreas abordadas en el CET son las relacionadas a seguridad e higiene, medio ambiente, salud ocupacional y técnicos/operativos. El CET cuenta con espacios para simular situaciones reales, donde pueden realizarse prácticas de habilidades técnicas, de SHMA y salud.

En este centro, el personal puede 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.

El CET cuenta con certificación ISO 45001, del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, y certificación ISO 14.001, del Sistema de Gestión Ambiental.



5.4. CLIMA Y CULTURA

En 2021 realizamos la Encuesta de Clima y Cultura, basada en tres ejes de indagación: Liderazgo, Compromiso de la organización hacia las personas y Compromiso de todos. El resultado fue una curva de favorabilidad promedio del 69%, con un nivel de participación en la encuesta anónima, confidencial y optativa del 85%.

A partir de los resultados, se realizó un análisis de las sentencias con nivel más bajo de favorabilidad, y se diseñó un plan de mejora, que abarcó el período restante de 2021 y todo 2022, para volver a realizar la encuesta a todo el personal en 2023. El plan fue delineado por RR. HH. y revisado y aprobado por todo el Comité de Dirección. En 2022 su cumplimiento fue objetivo de unidad de cada una de las direcciones, y se cumplió el 100% de las acciones delineadas.





El seguimiento del plan y la incorporación de nuevas acciones se llevó adelante con el equipo de Gestión del Talento y Cultura, el Comité de Dirección y un grupo de embajadores de clima, con representantes de todas las direcciones, que promovieron y acompañaron las acciones en su área y, a su vez, se hicieron eco de nuevas necesidades atinentes a esta temática.



En el siguiente cuadro, se exponen los resultados de la encuesta por ejes de trabajo

Resultados Total Empresa			2021
75	Liderazgo	Comunicación	79
		Conducción de equipo	71
		Conducción del negocio	76
		Generación de confianza	72
63	Compromiso de la organización hacia las personas	Compensaciones	56
		Cuidado	67
		Entorno y recursos	67
		Inclusión	62
68	Compromiso de todas las personas	Clima entre pares	63
		Compromiso con el cliente	63
		Compromiso mutuo	79
Favorabilidad promedio			69



5.5. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

La importancia de mejorar y promover espacios de diversidad e inclusión es un objetivo primordial dentro de MetroGAS; no solo como una cuestión de equidad social, sino, también, de importancia estratégica en los negocios y el desarrollo de organizaciones sustentables dentro del ámbito empresarial.

En marzo de 2021, el Comité de Dirección de MetroGAS aprobó la propuesta de conformar un Comité de Diversidad y, en septiembre de 2021, se presentaron al Comité de Dirección los resultados de una encuesta de diagnóstico y el Plan Trienal 2021-2023, elaborado sobre la base de dicho diagnóstico, el que fue aprobado. Los ejes de la diversidad, incluidos en nuestro Plan Trienal 2021-2023, son:

- ▶ Género
- ▶ Discapacidad
- ▶ Diversidad Sexual
- ▶ Generaciones

GRI 3-3, 405-1, 405-2
TEMA MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



En mayo de 2022, entró en vigencia la Política de Diversidad e Inclusión. A partir de esta, finalmente, se conforma el Comité de Diversidad, con el objetivo de impulsar y dar seguimiento a la estrategia de diversidad e inclusión

de la compañía. Se elaboró, también, un reglamento de funcionamiento de dicho Comité, que establece su conformación y sus funciones.

¿Quiénes integran el Comité de Diversidad?

Sponsor: Dirección de Asuntos Corporativos y Comunicación

Gerencia de Relaciones Laborales y Servicios

Gerencia de Gestión del Talento

Oficial de Ética y Cumplimiento

HR Business Partner y PMO

Gerencia de Asuntos Públicos y Sustentabilidad

Jefatura de Prensa y Comunicación Interna

Colaboradores de diferentes áreas



Durante 2021 y 2022, se realizaron acciones sobre la base de 4 áreas de trabajo:

ÁREAS DE TRABAJO EN DIVERSIDAD

Concientización

Desarrollamos un plan de comunicación anual y participamos en diferentes eventos, charlas y talleres en temas de diversidad.

Políticas, normativas y procesos

Trabajamos en el fortalecimiento de nuestro marco normativo, creando políticas, protocolos, reglamentos y guías en relación con la diversidad (por ejemplo, el protocolo de actuación en casos de violencia doméstica y de género).

Programas

Trabajamos en el desarrollo e implementación de programas, para fortalecer las prácticas con relación a la diversidad (por ejemplo, relevamos la infraestructura en locaciones, para detectar la necesidad de adecuaciones y desarrollamos un programa de compras inclusivas, entre otros).

Métricas

Seleccionamos indicadores para medir los avances de nuestro desempeño en diversidad, presentando estos resultados al Comité de Dirección.

Somos miembros activos de la Comisión de Diversidad, Equidad e Inclusión, del Instituto Argentino de Petróleo y Gas (IAPG), donde participamos del primer estudio La agenda de género en el sector de Oil & Gas en la Argentina. Además, estuvimos presentes en el principal evento de la industria de hidrocarburos a nivel nacional, Argentina Oil & Gas 2022, a través del panel de diversidad e inclusión, presentando dicho estudio. También, participamos en: Las mesas de trabajo sobre el Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades II: Módulo Género; plataforma impulsada por la Oficina Anticorrupción y por el Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad, con el apoyo del BID y PNUD.

Dos encuestas voluntarias para entidades reguladas de la CNV (Comisión Nacional de Valores), sobre igualdad de género, diversidad y violencia en el ámbito del mercado de capitales. Además, continuamos formándonos y trabajando colaborativamente con otras organizaciones:

- ▶ Red de Empresas por la Diversidad - Universidad Di Tella
- ▶ Asociación Civil La Casa Del Encuentro (espacio feminista social y cultural)
- ▶ IDEA - Red Diversidad
- ▶ Comisión de Diversidad, Equidad e Inclusión - IAPG

A continuación, exponemos la composición de nuestra nómina de personal, según criterios de diversidad de género, rango etario y jerarquía:



Colaboradores y colaboradoras por categoría y sexo

	2022			2021			2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
▶ DOTACIÓN TOTAL	804	337	1.141	876	378	1254	945	425	1.370	994	446	1.440
HASTA 30 AÑOS	8,41%	5,08%	13,49%	11,08%	7,09%	18,18%	-	-	-	-	-	-
DE 30 A 50 AÑOS	40,22%	17,79%	58,01%	37,48%	17,14%	54,62%	-	-	-	-	-	-
MÁS DE 50 AÑOS	21,82%	6,66%	28,48%	21,29%	5,90%	27,19%	-	-	-	-	-	-
▶ DIRECTORES	0,61%	0,26%	0,87%	0,64%	0,15%	0,79%	0,29%	0,14%	0,43%	0,43%	0,20%	0,63%
HASTA 30 AÑOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DE 30 A 50 AÑOS	0,17%	0,087%	0,26%	0,16%	0%	0,16%	0,07%	0%	0,07	0,07%	0%	0,07%
MÁS DE 50 AÑOS	0,44%	0,17%	0,61%	0,48%	0,15%	0,63%	0,22%	0,14%	0,36%	0,36%	0,20%	0,56%
▶ GERENTES	1,58%	0,78%	2,36%	1,59%	0,40%	1,99%	1,39%	0,36%	1,75%	1,59%	1,59%	1,94%
HASTA 30 AÑOS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DE 30 A 50 AÑOS	0,61%	0,52%	1,13%	0,40%	0,23%	0,63%	0,29%	0,22%	0,51%	0,41%	0,20%	0,62%
MÁS DE 50 AÑOS	0,96%	0,26%	1,22%	1,19%	0,16%	1,35%	1,1%	0,14%	1,24%	1,18%	0,14%	1,32%



2022

2021

2020

2019

	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
JEFES	4,47%	2,01%	6,48%	3,67%	2,39%	6,06%	4,08%	2,11%	6,20%	3,95%	2,01%	5,97%
HASTA 30 AÑOS	0,35%	0,08%	0,43%	0,16%	0,16%	0,32%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DE 30 A 50 AÑOS	2,01%	1,32%	3,33%	1,68%	1,43%	3,11%	2,04%	1,46%	3,50%	1,80%	1,25%	3,26%
MÁS DE 50 AÑOS	2,10%	0,61%	2,71%	1,84%	0,79%	2,63%	2,04%	0,65%	2,70%	2,15%	0,76%	2,91%
SUPERVISORES	5,70%	2,27%	7,97%	5,74%	1,83%	7,57%	5,47%	1,97%	7,44%	5,14%	2,22%	7,36%
HASTA 30 AÑOS	0,175%	0,175%	0,35%	0,47%	0,24%	0,71%	2,94%	1,96%	4,90%	3,77%	4,72%	8,49%
DE 30 A 50 AÑOS	2,62%	1,58%	4,20%	2,63%	1,19%	3,82%	34,31%	20,58%	54,9%	31,13%	19,81%	50,94%
MÁS DE 50 AÑOS	2,89%	0,52%	3,41%	2,63%	0,40%	3,03%	36,27%	3,92%	40,19%	34,91%	5,66%	40,56%
PROF./ANALISTAS	20,15%	8,42%	28,57%	20,57%	8,21%	28,78%	21,75%	9,19%	30,94%	21,81%	8,96%	30,76%
HASTA 30 AÑOS	1,49%	1,75%	3,24%	20,58%	1,43%	3,03%	11,08%	7,07%	18,16%	14,22%	7,90%	22,12%
DE 30 A 50 AÑOS	12,10%	4,90%	17%	12,12%	5,26%	17,38%	36,55%	17,92%	54,48%	33,63%	16,48%	50,11%
MÁS DE 50 AÑOS	6,57%	1,75%	8,32%	6,85%	1,51%	8,37%	22,64%	4,71%	27,35%	23,02%	4,74%	27,77%
ADM./OPERATIVOS	37,60%	15,77%	53,37%	37,40%	17,14%	54,54%	36,20%	17,00%	53,21%	36,18%	17,15%	53,33%
HASTA 30 AÑOS	6,40%	3,06%	9,46%	8,85%	5,26%	14,11%	19,47%	12,34%	31,82%	21,88%	14,19%	36,07%
DE 30 A 50 AÑOS	22,46%	9,37%	31,82%	20,33%	9,01%	29,34%	32,92%	15,22%	48,14%	29,56%	13,54%	43,10%
MÁS DE 50 AÑOS	8,76%	3,33%	12,09%	8,21%	2,87%	11,08%	15,63%	4,38	20,02%	16,41%	4,43%	20,83%



74 6.1. Clientes

- 74 6.1.1 Canales de atención: al Cliente en el centro
- 79 6.1.2. Programa Transparencia para clientes
- 80 6.1.3. Comunicación responsable y cuidado del cliente
- 80 6.1.3.1. Campañas Monóxido de Carbono
- 82 6.1.3.2. Campañas de Uso Eficiente de la Energía
- 83 6.1.3.3. Campaña de prevención y concientización “#Vivilo”
- 85 6.1.3.4. Más campañas responsables

06

Nuestro Capital Social

- 85 6.1.4. Integridad de la red de distribución
- 86 6.1.4.1. Acciones Preventivas
- 87 6.1.4.2. Sustitución de tuberías
- 88 6.1.4.3. Plan de inversiones obligatorias y obras de renovación
- 91 6.1.4.4. Atención de reclamos

92 6.2. Empresas proveedoras

95 6.3. Matriculados

98 6.4. Comunidad

- 99 6.4.1. Desarrollar

- 102 6.4.2. Cuidar

- 105 6.4.3. Compartir





6.1. CLIENTES

6.1.1. Canales de atención: al Cliente en el centro

Tenemos definida la Estrategia de Canales (ECA), para contar con un plan que nos permita:

- ▶ 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.
- ▶ Mejorar los canales de atención elegidos por los clientes.

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 tecnología y trabajamos en el diseño de procesos de atención, centrándonos en las necesidades del cliente.

En el marco de la estrategia antes mencionada, en el período 2021-2022, llevamos adelante las siguientes acciones:

▶ NUEVO MODELO DE FACTURA:

Se implementó un nuevo diseño de factura, orientado a facilitar la lectura y el entendimiento por parte de los clientes.





▶ ÁREA DE DESARROLLO COMERCIAL:

Se generó un área de asesoramiento a clientes, y potenciales clientes, que requieren mayor asistencia, que permite mantener una comunicación fluida entre usuario final y MetroGAS. En particular, se hizo foco en:

Atención a organismos públicos y organismos especiales,

orientado a facilitar las gestiones de obra, habilitaciones de barrios con financiamiento público nacional, provincial y municipal. A su vez, canalizar gestiones de los suministros vinculados a estos organismos, muchas veces, vinculados al bienestar de la comunidad, como, por ejemplo: escuelas, centros de salud, bomberos, fuerzas de seguridad, etc.

Atención a desarrolladores y constructores

del canal de atención especial, que proyecten obras de mediana a gran envergadura.

Prevención de cortes:

Capacitación y asesoramiento a administradores de consorcios, para el mantenimiento preventivo de la instalación de gas y asistencia especial (en el caso de un corte de suministro que afecte a inmuebles de más de 10 UF).

▶ SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES:

Se disminuyeron los requisitos para gestionar trámites, orientados a simplificar las gestiones de los clientes (hurtos de medidor, cambios de titularidad, altas, bajas, planes de pago, etc.). A su vez, la mayor cantidad de los trámites se pueden gestionar por canales digitales, en forma remota y durante las 24 horas.

▶ OFICINAS COMERCIALES SIN PAPEL:

Se digitalizaron los legajos de los clientes, disminuyendo el uso y almacenamiento de papel en las oficinas comerciales. Próximamente, se registrará la firma digital del cliente, para poder contar con los trámites 100% digitales en la totalidad del proceso.

▶ ATENCIÓN DE CLIENTES DE RIESGO:

Personas adultas mayores y personas con discapacidad: diariamente, se asignan turnos especiales para grupos de riesgo, para que tengan prioridad en las primeras 2 horas del día. A su vez, se están adaptando espacios de atención en las oficinas comerciales, para atender a personas con discapacidad auditiva.

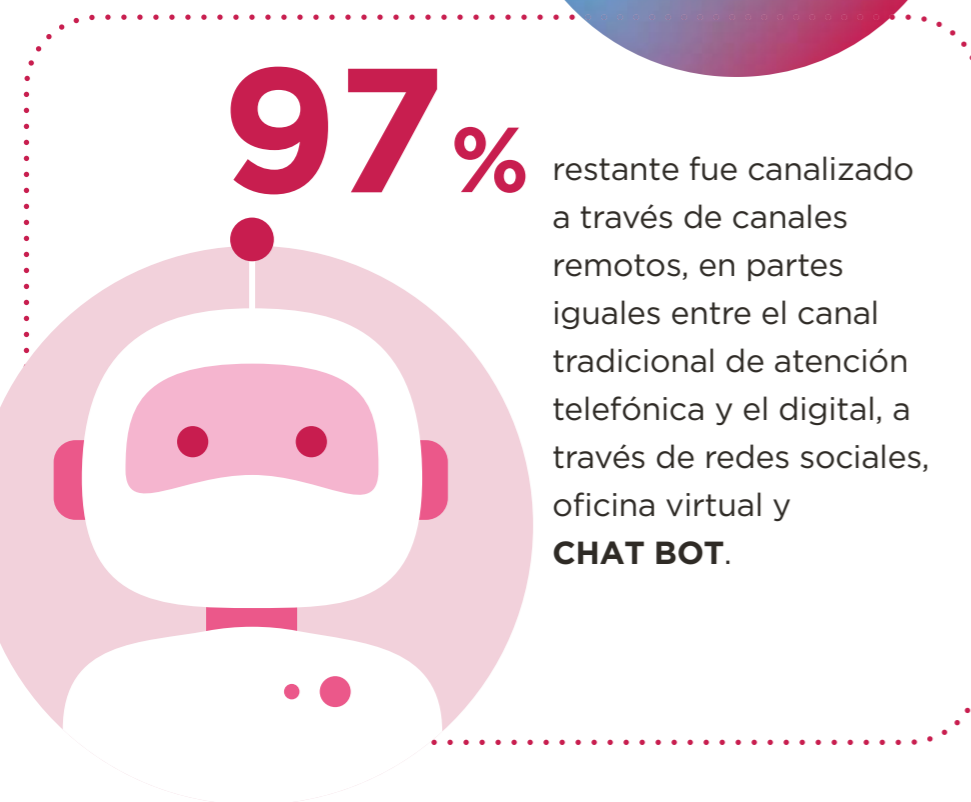


En el contexto de nuestras acciones estratégicas para mejorar la atención al cliente, la pandemia del COVID-19 generó una aceleración, de los contactos de los clientes por medios digitales y la gestión en forma virtual que la Compañía ya venía desarrollando durante los años anteriores.

Las consultas sobre facturación, planes de pago y saldos fueron los principales motivos de las consultas de los clientes.

Por último, durante 2022, se realizó la automatización del trámite de contrato más frecuente, que es el cambio de titularidad; con buen resultado y adopción, en 2023 se ahondará con otros trámites, buscando su automatización.

Durante 2021, los canales digitales tenían una participación del 68% de las consultas y trámites y en 2022 aumentaron al 74%; en forma global, los clientes disminuyeron sus contactos un 8%.



Los dos indicadores principales, de los canales atención de 2022, fueron CSAT (Satisfacción general del cliente con el canal) y NPS (Net Promoter Score), un sistema e indicador para medir la satisfacción del cliente y, también, su lealtad; su principal objetivo es descubrir la probabilidad de que una persona recomiende el canal de atención, porque él se comunicó a un familiar/amigo/conocido. El resultado del NPS se mide de -100 a 100.

En 2022 la satisfacción general, con los canales de atención de MetroGAS (CSAT), fue de 87% y el NPS de 48%.





En las Oficinas Comerciales, en el Centro de Atención Telefónica y en los canales digitales

implementamos acciones, que fueron ampliamente adoptadas en el período 2021-2022.

Oficinas Comerciales y Centro de Atención Telefónica:

- ▶ Atención vía Facebook, WhatsApp y Chatweb, afianzada y optimizada.
- ▶ Mejoras en el ITR de WhatsApp, poniendo a disposición la autogestión de trámites y consultas las 24 horas.
- ▶ En oficinas comerciales, la documentación respaldatoria de los trámites se escanea, no se utilizan hojas y se reduce el archivo de documentación.
- ▶ En oficinas comerciales, los clientes reciben un código QR, donde pueden acceder al reglamento de servicio y al manual de emergencias.
- ▶ Llamados a los clientes que tienen un turno agendado en una oficina comercial, para tratar de resolver su gestión por este medio, evitando, así, que tenga que dirigirse de manera presencial.
- ▶ Mejoras en el IVR del Centro de Atención Telefónica, para que los clientes puedan recibir información de diferentes trámites de manera rápida y sencilla.
- ▶ Fomentar la adhesión a la factura digital en cada interacción con el cliente, tanto telefónico como presencial, para generar acciones de sustentabilidad y contribución con el ambiente.
- ▶ Nuevo sistema de atención de emergencias (Salesforce), con el objetivo de tener un monitoreo de los reclamos en tiempo real, asignación por GANT vía GPS y diagnóstico online.

Oficina Virtual

Accedé a tu Factura Online, consultá el estado de cuenta ¡Y mucho más!

Registrarse

Iniciar Sesión



Conocé cómo registrarte en nuestra Oficina Virtual haciendo click AQUÍ

Página Web:

Migración de servidor y rediseño completo.

Desarrollo de nuevas funcionalidades para el cliente.

Mejoras en la Oficina Virtual “Mi Cuenta” y en “AVM”(atención virtual matriculados).



Implementación de la nueva Oficina Virtual.

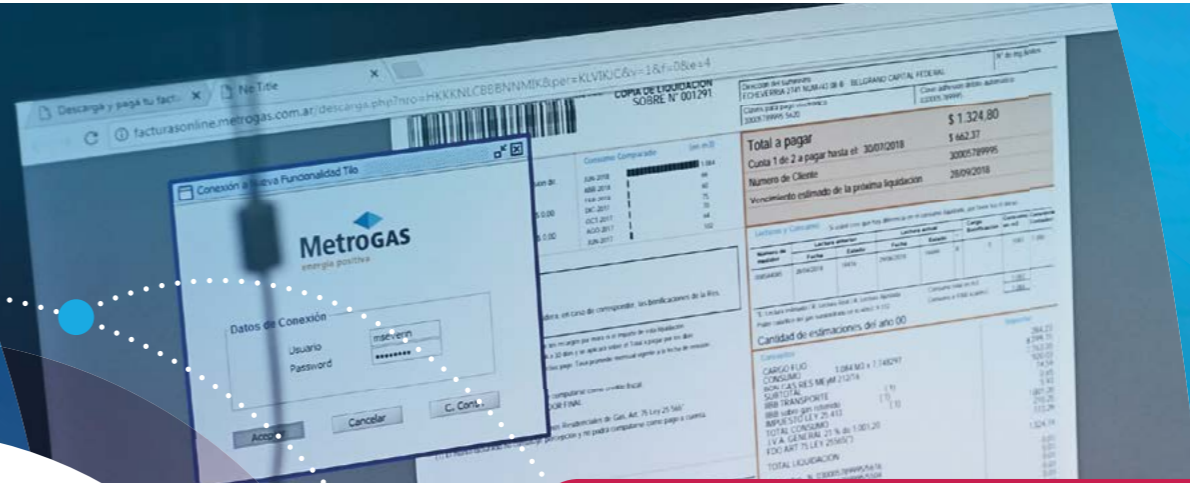
Integración del canal digital de RR.SS. a CRM, que potencia el concepto de WhatsApp FIRST.

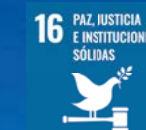
Simplificación y automatización de trámites y gestiones.

Objetivos 2023-2024

DESAFÍOS DE MEDIANO-LARGO PLAZO:

Implementar un proceso de calidad a nivel corporativo, con la visión del cliente en el centro en todos los procesos de la compañía.





6.1.2. Programa Transparencia para Clientes

Es un canal de comunicación puesto a disposición de clientes, exclusivo y especializado, para recibir y administrar denuncias por presuntas acciones deshonestas o tratos indebidos de personal propio o de nuestros contratistas.

“
PODEMOS
ARREGLARLO
DE OTRA
MANERA
”

¡NO!

DENUNCIÁ CUALQUIER ACCIÓN DESHONESTA
0800 666 2646
LÍNEA ANÓNIMA, GRATUITA Y CONFIDENCIAL



Detalle

	2022	2021	2020	2019
Denuncias recibidas	248	238	140	274

Motivo de la denuncia

Fiscalización y control ⁴	188	182	90	157
Operaciones y construcciones ⁵	46	41	35	95
Morosidad ²	0	1	1	4
Lectura de medidores ²	6	4	4	5
Centro de Atención al Cliente ⁶	7	9	5	6
Oficinas comerciales ³	1	1	5	7
Denuncias resueltas	211	245	125	263
Denuncias desestimadas	15	7	26	30
Denuncias pendientes al cierre	35	13	27	38



6.1.3. Comunicación responsable y cuidado del cliente

Nuestras políticas y procedimientos, relacionados con la comunicación hacia nuestros clientes, reflejan nuestro firme compromiso con la responsabilidad en la interacción. Aseguramos el resguardo de sus datos de acuerdo con la Ley de Habeas Data, reduciendo posibles situaciones de excesiva exposición. Todo esto se lleva a cabo bajo un enfoque estandarizado, que unifica tanto la forma como el tono de nuestras comunicaciones, con el propósito principal de preservar nuestra posición y la imagen de nuestra marca.

De manera regular, establecemos un contacto continuo con nuestros clientes, proporcionándoles información relevante acerca de nuestra Compañía. Compartimos detalles sobre nuestros canales de atención, el proceso de gestión de trámites, consejos preventivos y temas vinculados con las actividades cotidianas que puedan ser de su interés. Además, les mantenemos al tanto de las novedades generales.

Cada año, desarrollamos diversas campañas en torno a áreas clave, como la marca, estrategias comerciales, eficiencia energética, medidas preventivas, seguridad y transparencia.

Estos enfoques temáticos nos permiten abordar distintos aspectos de interés y reforzar nuestro compromiso con nuestros clientes.

6.1.3.1. Campañas Monóxido de Carbono

MONÓXIDO DE CARBONO
TODOS LOS ACCIDENTES SON EVITABLES.

- ▶ Chequeá que la llama de tus artefactos sea siempre azul.
- ▶ Verificá que las ventilaciones no estén tapadas ni sucias.
- ▶ Ventilá los ambientes de tu hogar todos los días.
- ▶ Controlá tus instalaciones con un gasista matriculado.

PROTEGÉ A TU FAMILIA.



Llevamos adelante una campaña para transmitir la idea de que todos los accidentes, causados por monóxido de carbono, son prevenibles, subrayando la importancia de mantener un control periódico de las instalaciones internas.

En MetroGAS, asumimos la responsabilidad de educar a nuestros clientes acerca de la conciencia y prevención de accidentes relacionados con el monóxido de carbono.

Compartimos valiosos consejos para el uso seguro en el hogar, y destacamos la necesidad imperante de someter las instalaciones internas a inspecciones regulares a cargo de gasistas matriculados. Estamos convencidos de que todos los incidentes de esta naturaleza son evitables mediante estas precauciones.

Para amplificar el mensaje sobre la prevención del monóxido de carbono, implementamos una serie de acciones, tanto en plataformas offline como online.

Con estas acciones nos comprometemos a ser un agente proactivo en la promoción de la seguridad y la prevención, reforzando nuestra responsabilidad hacia nuestros clientes y hacia la comunidad en general.





6.1.3.2. Campañas de Uso Eficiente de la Energía

La Plataforma de Consumo Inteligente brinda a nuestros clientes la capacidad de simular su consumo, comparar entre gas y electricidad, anticipar sus próximas facturas y acceder a asesoramiento personalizado para futuras adquisiciones de gasodomésticos. Además, proporciona consejos para una gestión de consumo más eficiente.



Página web de Consumo Inteligente
www.consumointeligente.com.ar

Nuestra Campaña de Consumo Inteligente continúa creciendo año tras año, atrayendo a un número creciente de participantes, que buscan explorar la plataforma y aprovechar nuestros valiosos consejos de ahorro. Cada una de estas campañas refuerza, de manera efectiva, los mensajes claves que deseamos transmitir.

Convertite en un cliente **SMART**

EFICIENCIA

AHORRO

CUIDADO

Ingresá a consumointeligente.com.ar y ahorrá

MetroGAS
damos calor

Campaña Pasalo a Gas

El objetivo 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 ambiente.



Página web de Consumo Inteligente
www.metrogas.com.ar/pasalo-a-gas/



6.1.3.3. Campaña de Prevención y Concientización “#Vivilo”

Esta campaña es la continuación de “Despertate”, que fue presentada en el informe anterior. Su propósito principal es crear conciencia sobre la importancia de manejar el gas de manera segura, para prevenir accidentes en los hogares. Esta iniciativa se llevó a cabo en espacios públicos, oficinas comerciales y plataformas digitales.



#Vivilo

Además, de manera recurrente, desarrollamos campañas centradas en el uso responsable del gas, con los siguientes objetivos:

- Comunicar medidas esenciales para cuidar y reducir el consumo.
- Fomentar un cambio positivo en los hábitos de la sociedad.
- Establecer una conexión sólida con los clientes, quienes sienten un impacto significativo en sus facturas.
- Respaldar la campaña nacional, enfocada en el ahorro energético.



Calefacción

Un ambiente calefaccionado a 19°C ya tiene una temperatura agradable. No calientes de más, ni calefacciones los ambientes que no usás.



Cocción

La llama de la hornalla no debe sobrepasar la base del recipiente que uses. Utilizá siempre la olla más pequeña posible, y mantenela tapada, para aprovechar el calor al máximo.



Baño

Regulá la temperatura del agua directo desde el calefón, termotanque o caldera, para no tener que entibiarla con agua fría, desperdiçando energía.

metrogas.com.ar



«« Calefacción »»

Un ambiente calefaccionado a 19°C ya tiene una temperatura agradable. No calientes de más, ni calefacciones los ambientes que no usás.



«« Cocción »»

La llama de la hornalla no debe sobrepasar la base del recipiente que uses. Utilizá siempre la olla más pequeña posible, y mantenela tapada, para aprovechar el calor al máximo.



«« Baño »»

Regulá la temperatura del agua directo desde el calefón, termotanque o caldera, para no tener que entibiarla con agua fría, desperdiçando energía.

metrogas.com.ar





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 y formas de pago, y pueda gestionar sus consultas al respecto. Adherirse a la factura digital es más simple, cómodo y, además, ecológico.



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.



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.



6.1.4. Integridad de la red de distribución

La seguridad y confiabilidad de nuestro servicio de distribución se logra por medio de acciones de mantenimiento y una adecuada operación de la red, según los lineamientos del proceso de “Gestión de la Integridad de los Activos”. Mediante este concepto, se gestionan los activos físicos, con la garantía de que se mantengan y operen con el mínimo riesgo.

Contamos 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

6.1.4.1. 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), continuamente, realizamos la reevaluación de las líneas de transmisión, que priorizamos de acuerdo con el riesgo.

Las actividades involucradas incluyen: el relevamiento tipo DCVG (Direct Current Voltage Gradient), CIS. (Close Interval Survey) y 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 2021 y 2022, revelamos, en promedio, más de 18.000 km de cañerías por año, lo que representa el 100% del total del sistema de distribución.

RELEVAMIENTO DE CAÑERÍAS	2022	2021	2020-2019
KM DE CAÑERÍAS RELEVADOS PROMEDIO ANUAL	18.321,70	18.270,31	17.890
% PROMEDIO RELEVADO RESPECTO DEL TOTAL	100%	100%	100%



6.1.4.2. Sustitución de tuberías

Realizamos tareas de sustitución de tuberías, para mitigar riesgos de pérdidas a causa de la antigüedad de las tuberías, fallas de protección, o características propias del sistema de construcción de cada tipo de cañería.

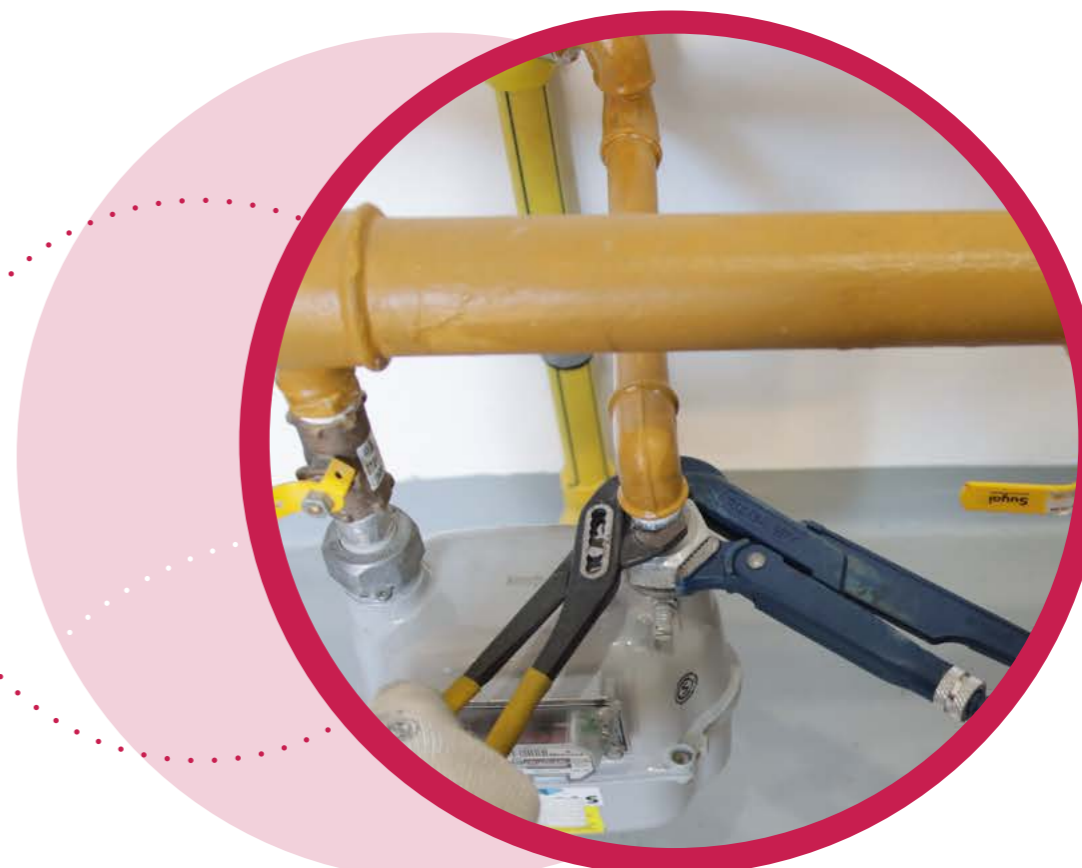
Sobre la base de los recursos presupuestarios disponibles y nivel de tarifas, aprobados por las entidades regulatorias, existen objetivos mínimos de renovación de cañerías (40 km por año). Durante el período 2021-2022, se retomó el ritmo de obras de renovación de cañerías del Sistema de Distribución en baja presión, construido en hierro fundido, a un ritmo de 40 km/año. Algunas de las acciones más relevantes fueron:

- ▶ Se evaluó el nivel de emisiones debidas a la operación de las cañerías de hierro fundido existentes, mediante ensayos en campo y comparación con métodos estadísticos, definiendo un método de cálculo para su estimación periódica.
- ▶ A través de una consultora independiente, se evaluó la gestión de mantenimiento y operación de las redes de distribución de baja presión, particularmente, las construidas en hierro fundido, teniendo como referencia las normas nacionales e internacionales, y buenas prácticas de la industria; los resultados permitieron definir mejoras por implementar en la gestión.
- ▶ Se analizaron proyectos para la renovación de tramos de alta presión.
- ▶ Se licitó la construcción de un ramal, para vinculación del Tramo XIV con el segundo anillo.
- ▶ Se finalizó la puesta en servicio de la ERP Amalia, lo que permite un mejor control de la operación del sistema en la zona de CABA.

2021 2022

TASA DE SUSTITUCIÓN DE TUBERÍAS (*)	2,2%	3,6%
TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	99,05%	98,31%

(*) Mide el porcentaje de cañerías abandonadas, con una determinada antigüedad, respecto del total de cañerías existentes de ese mismo tipo. Las tasas responden a la temporalidad en la ejecución de la desafectación de cañerías. Base anterior/actual.





6.1.4.3. Plan de inversiones obligatorias y obras de renovación

Los planes de inversiones obligatorias están vinculados a la renegociación de tarifas con el ente regulador. Independientemente del resultado de la negociación de tarifas, de forma anual, definimos y ejecutamos un plan de inversiones obligatorias, asumiendo nuestra responsabilidad de operar el sistema de distribución de manera segura y confiable y, así, garantizar la continuidad del negocio, anclados en el proceso de “Gestión de la Integridad de los Activos”. Este plan, y los proyectos por ejecutar, se diseñan sobre la base de análisis de datos.

En tal sentido, continuamos con el proyecto de renovación de redes de hierro fundido, porque es el activo con mayor obsolescencia.

INVERSIONES	2020	2019
Cantidad de obras ejecutadas	4	4
Cantidad de km de cañerías tendidos	38	49
Cantidad de conversión de clientes	2.800	3.800

Las obras de renovación de redes son del tipo recurrentes. Su objetivo es mantener el valor de los activos, aumentar la capacidad de distribución y mejorar la confiabilidad y seguridad del servicio, disminuyendo costos de mantenimiento.

Para seleccionar las obras de renovación en este período, previamente, se analizaron áreas que, en conjunto, acumulaban unos 99 km de cañería por instalar, conformadas por, aproximadamente, 55 km en CABA y 44 km en provincia. Del análisis, se seleccionaron las siguientes cuatro obras que se detallan a continuación:

OBRA DE RENOVACIÓN EJECUTADAS EN 2022	TENDIDO (METROS)	ABANDONO (METROS)	CONVERSIÓN DE CLIENTES
▶ ARGENTINOS JR 2 R2	4.080	7.082	314
▶ LOMAS 7 R3 - REV 3	5.000	4.401	420
▶ FLORESTA 4 R2	7.280	11.572	668
▶ LOMAS 6 R4	6.210	4.000	552
TOTAL	22.570	27.235	1.954



GRI 3-3, 203-1



Como estrategia, se adoptó combinar obras en Provincia de Buenos Aires y CABA, teniendo en cuenta un escenario de mínima, considerando aquellas que, ya iniciadas, no pudieron ser finalizadas en períodos anteriores, a la vez que permitan retomar y dar continuidad al plan trazado al inicio de la RTI 2017-21. Las áreas seleccionadas tienen una relación cantidad por abandonar/cantidad por instalar muy positiva, e implican, además, finalizar obras ejecutadas previamente de manera parcial, y otras en zonas nuevas, de modo de poder desvincular la totalidad del Sistema de Cañerías previsto de reemplazar. De este modo, se reducen los costos de mantenimiento y mejora la calidad de servicio y confiabilidad.

En función de las áreas reemplazadas, puede desvincularse Estaciones de Reducción de Presión del Sistema de Baja Presión, y evaluar su conversión futura, para alimentar las nuevas redes que operan en media presión.

También, continuamos la extensión de la infraestructura de alta presión, dentro del proyecto del segundo anillo sur, que comprende los trabajos finales de la nueva City Gate, Estación reductora de presión de 22 bar a 10 bar, y sistemas de comunicaciones y obtención de datos, además de trabajos de acondicionamiento de odorización.

En el siguiente cuadro, se exponen las obras de renovación proyectadas para 2023:

OBRAS DE RENOVACIÓN A EJECUTAR EN 2023	TENDIDO (METROS)	ABANDONO (METROS)	CONVERSIÓN DE CLIENTES
▶ HOSPITAL MUÑIZ	10.272	8.840	385
▶ LOMAS 8	8.530	6.534	765
▶ LANÚS OESTE 14	11.840	7.140	954
▶ PLAYÓN CHACARITA R2 Y R3	12.320	12.304	998
▶ SAN LORENZO	7.438	5.103	578
▶ VILLA URQUIZA 5 R2	6.500	4.901	556
TOTAL	56.540	44.822	4.236





Mantener el nivel de confiabilidad de la red de distribución de baja presión de hierro fundido, en un contexto macroeconómico complejo.

Cambiar el modelo de análisis de la red de hierro fundido, de un modelo cualitativo a uno semicuantitativo.

Trabajar para mejorar la aplicación de metodologías de toma de decisión basadas en datos.

Trabajar en el análisis y proyectos que contribuyan a reducir la huella de carbono.

Desafíos y Objetivos

EN EL CORTO Y MEDIANO PLAZO





6.1.4.4. Atención de reclamos

En 2021 y 2022 atendimos, en promedio, más de 42.000 reclamos por año, de los cuales alrededor del 9,3% fueron clasificados como de alta prioridad. El 98,97% 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, en el período de este Reporte, renovamos 14.020 servicios domiciliarios por año.

Durante 2022, se trabajó en la mejora del control de presiones en la zona central del Sistema de Distribución de Alta Presión, para optimizar su capacidad de transporte. En 2023, se prevé continuar con las pruebas y evaluación de datos para su implementación operativa.

Reclamos y renovación de servicios domiciliarios

	2022	2021	2020-2019
Cantidad promedio de reclamos de emergencia por año	42.697	43.672	55.534
% promedio de reclamos de alta prioridad	9,1%	9,5%	10,3%
% de reclamos de alta prioridad atendidos en menos de una hora	98,97%	96,05%	98,8%
Cantidad promedio de renovación de servicios domiciliarios	7.026	6.994	7.995

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.



6.2. EMPRESAS PROVEEDORAS

Mediante la coordinación de distintas instancias, y a través de la concatenación de labores y compromisos, se administra el ciclo de vida de las empresas proveedoras y su contribución eficaz, a lo largo del proceso de aprovisionamiento de bienes y prestaciones.

Las empresas proveedoras tienen la responsabilidad de familiarizarse con las normativas y políticas pertinentes durante el procedimiento de adquisición. A pesar de contar con proveedores internos (ubicados en San Luis, Córdoba, Rosario, entre otros) y algunos en el extranjero, dada la zona de influencia y la notable cantidad de proveedores de servicios en términos geográficos, la mayoría se encuentran enclavados en el área metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

Al registrar nuevas empresas, que actuarán como proveedoras de servicios críticos, llevamos a cabo evaluaciones de campo en relación con los contratistas, en colaboración con los departamentos operativos y los encargados de la seguridad e higiene. Además, evaluamos el rendimiento con los responsables del contrato. En el presente, se manifiestan dos modalidades principales de relación con las empresas proveedoras:

SERVICIOS: CONTRATOS A MONTO/PLAZO DETERMINADO
MATERIALES Y BIENES: CONCURSO DE COMPRA EVENTUAL

GRI 2-6, 3-3, 204-1
TEMA MATERIAL: CADENA DE ABASTECIMIENTO



Política de Adquisición de Bienes o Contratación de Servicios

PMG 001 tiene como objetivo establecer 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 la Ley 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 encuadran las Compras y Contrataciones efectuadas en MetroGAS.



La Gerencia de Suministros realiza un monitoreo constante de los contratos renovables, tales como los relacionados con vigilancia, limpieza, mantenimiento, servicios de correo internos y externos, intervenciones en casos de escapes, cortes y reaperturas de servicios, lecturas de medidores y distribución de facturas, entre otros. Este seguimiento se lleva a cabo a través de la plataforma de contratos en la base de datos.

En lo que respecta a los servicios críticos, como, por ejemplo, los relacionados con situaciones de escapes y la atención al cliente, MetroGAS establece requerimientos rigurosos para sus contratistas. Estos requisitos abarcan desde la metodología utilizada hasta el equipamiento empleado, así como la formación del personal contratado, que debe cumplir con estándares equivalentes a los del personal interno de la compañía.

Implementación Sistema ARIBA

En 2018 comenzó la implementación de los diferentes módulos del sistema ARIBA, lo que llevó a replantear el análisis del sistema general de gestión de las empresas proveedoras.

Detalle	2022	2021
Cantidad Empresas Proveedoras Locales (Activos) ^(*)	2.980	2.723
Cantidad Empresas Proveedoras Exteriores (Activos) ^(*)	126	121
Total Cantidad Proveedores (Activos)⁸	3.106	2.844
Cantidad de altas Empresas Proveedoras Locales (Activas) ^(*)	258	336
Cantidad de altas Empresas Proveedoras Exterior (Activos) ^(*)	5	5
Total Cantidad Altas Empresas Proveedoras (Activos)⁸	265	341

^(*) Activos: corresponde a proveedores que no están bloqueados en el sistema para transaccionar con ellos

Con motivo de la implementación de ARIBA, reestablecimos la relación con las empresas proveedoras; asimismo, 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 sí 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).



Durante 2022, se lanzó la evaluación de performance de proveedores mediante ARIBA. Este sistema consiste en el envío de una encuesta a usuarios responsables de contratos, del sector de Ética y Cumplimiento y del sector de Finanzas.

Los aspectos que se evalúan son:

▶ Nivel y calidad de los servicios

▶ Sanciones o multas

▶ Organización administrativa

▶ Ética y compliance

▶ Situación financiera y crediticia

Durante fines de 2022, se terminaron de configurar las evaluaciones en el sistema ARIBA. En 2023, se podrían mostrar los primeros resultados de las evaluaciones que se realicen.

Compras inclusivas

Para MetroGAS una compra es inclusiva cuando la empresa, mediante una transacción comercial, integra a su cadena de valor a una unidad productiva, que desarrolla bienes y/o servicios en situación de vulnerabilidad y exclusión y que, en general, tienen dificultades para sostener vínculos en condiciones de mercado.

El poder de compra concentra una serie de posibilidades que, al tiempo de garantizar una demanda puntual en cualquier proceso productivo, permite impactar positivamente en variables socioambientales. El Poder de Compra y el Trabajo Digno pueden generar valiosos procesos de integración económica. En MetroGAS, desde hace más de 10 años, impulsamos acciones de este tipo. Hemos desarrollado una tecnología social –“saber hacer” –, para conectar demandas de mercado con ofertas de valor social y ambiental.

En 2022, se decidió avanzar en incorporar una política de abastecimiento inclusivo. Este propone incorporar consideraciones que también evalúen aspectos ambientales y sociales. A continuación, se resume la misión y el objetivo que persigue esta política:

Misión

Promover el desarrollo económico y social de las comunidades en donde opera MetroGAS, innovando en el paradigma de abastecimiento.

Objetivo

Incluir, en nuestro esquema de abastecimiento, a unidades productivas, emprendimientos u organizaciones que están excluidas de la dinámica comercial, ya sea por razones de vulnerabilidad interna y/o por condiciones de mercado, que les impiden participar, de manera sostenida, en las cadenas de valor de las empresas.

Las siguientes acciones se planificaron para 2022 y 2023:

- I- Introducción a integrantes de la empresa (grupo de gestión interno del proceso) en los aspectos centrales vinculados a abastecimiento, cadenas de valor e inclusión de unidades productivas asociativas.
- II- Diseño de una política de compras y un plan de acción, asociado a compras e inclusión.
- III- Capacitar/sensibilizar a todas las áreas que intervienen en procesos de demanda, generación de órdenes de compras y consolidación de políticas de sustentabilidad y diversidad de la empresa.
- IV- Concretar, al menos, dos transacciones con unidades productivas.

GRI 3-3
TEMA MATERIAL:
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES





6.3. MATRICULADOS

Los gasistas matriculados desempeñan un papel fundamental en nuestra cadena de valor, representando un eslabón clave. Su función es esencial, tanto en la implementación de nuevos servicios como en la adaptación y el mantenimiento de las instalaciones internas de gas, atendiendo a clientes residenciales, comerciales e industriales.

A partir de 2020, en medio del contexto de la pandemia, la forma en que brindamos atención experimentó un cambio significativo. La atención que antes se realizaba de manera presencial, a través de nuestras oficinas técnicas, se transformó en una modalidad virtual, con el propósito de seguir gestionando los procesos requeridos por los profesionales matriculados. A lo largo de este período, progresivamente, se implementaron canales de comunicación alternativos a través de correos electrónicos, segmentados según el tipo de gestión por llevar a cabo y la ubicación geográfica de la obra.

Paralelamente, se comenzó a trabajar en el Plan de Mejora de Atención Virtual a Matriculados (AVM), con la finalidad de que el instalador matriculado pudiera ingresar a una sola plataforma, para realizar todas sus gestiones. A medida que se fue implementando una nueva solución, se emitía una comunicación hacia el matriculado, y se le brindaba un curso de capacitación, para el mejor entendimiento y uso de la herramienta. A su vez, ese curso quedó disponible en la plataforma de YouTube de MetroGAS, a fin de que pudiera acceder en cualquier momento. Al mismo tiempo que se implementa una mejora, se discontinúa la casilla de correo electrónico correspondiente.

GRI 2-6, 2-8
TEMA MATERIAL: CADENA DE ABASTECIMIENTO






A través del AVM, los matriculados pueden efectuar trámites de matriculación, solicitar pedidos de inspección y factibilidad, así como también presentar documentación para habilitación y/o rehabilitación de obras, y realizar consultas técnicas vinculadas a sus proyectos. En este portal virtual, también, cuentan 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.

En la actualidad, aproximadamente el 90% de los trámites, presentados por los instaladores, se reciben de manera virtual, por intermedio de AVM.

 [Enlace a la oficina virtual
www.avmregistro.micuenta.MetroGAS.com.ar/](http://www.avmregistro.micuenta.MetroGAS.com.ar/)

También, en la página web pública de MetroGAS, se publica y actualiza el listado de instaladores matriculados que se encuentran registrados en la zona de distribución de MetroGAS y habilitados para trabajar. 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; esto puede constatar la matrícula digital vigente e incorporada en 2021.

 [Enlace al listado de gasistas matriculados habilitados:
www.MetroGAS.com.ar/colaboradores/listado-de-gasistas-matriculados/](http://www.MetroGAS.com.ar/colaboradores/listado-de-gasistas-matriculados/)

EXISTEN TRES CATEGORÍAS DE MATRICULADOS HABILITADOS PARA TRABAJAR EN LA ZONA DE METROGAS, DE ACUERDO CON EL SIGUIENTE DETALLE:





La cantidad de matriculados al cierre del periodo fue la siguiente:

CANTIDAD DE MATRICULADOS 2022

MATRICULADOS 1RA CATEGORÍA	1.368
MATRICULADOS 2DA CATEGORÍA	4.134
MATRICULADOS 3RA CATEGORÍA	290

TOTAL DE MATRICULADOS 5.792

CANTIDAD DE MATRICULADOS 2022

	HOMBRE	MUJER
MATRICULADOS 1RA CATEGORÍA	1.271	97
MATRICULADOS 2DA CATEGORÍA	4.047	87
MATRICULADOS 3RA CATEGORÍA	266	24

TOTAL DE MATRICULADOS 5.584 208

Actualmente, tenemos registradas 208 matriculadas.

Entre 2021 y 2022, el equipo de Atención Técnica a Matriculados brindó 25 capacitaciones virtuales y presenciales, a más de 12.500 personas inscriptas, sobre el uso del AVM y sus actualizaciones. Los principales temas dictados fueron:

- ▶ Registro y acceso
- ▶ Carga de pedidos de inspección por cortes de emergencias
- ▶ Cargas de pedido de factibilidad 3.4.A
- ▶ Carga de pedidos de inspección por Legajos
- ▶ Renovación y pago de matrículas

Desafíos
2023-2024

- Implementación de legajo digital.
- Notificación a clientes de alta de puntos de suministro.
- Validación de la persona usuaria a las presentaciones de los instaladores.

LOGROS DEL PERÍODO

ACCIÓN

BENEFICIOS

IMPLEMENTACIÓN DE MATRÍCULA DIGITAL

Permite el ahorro de insumos para la confección del carnet físico y sus respectivos tickets, y el mantenimiento de información actualizada de los instaladores matriculados. El carnet cuenta con un QR, que permite acceder a consultas sobre el estado técnico y administrativo.

NOTIFICACIONES DE CAMBIOS DE ESTADO DE TRÁMITES Y PRESENTACIONES PARA MATRICULADOS Y CLIENTES

Permite el seguimiento, de forma online, por parte del cliente y/o matriculado, sobre el estado de los trámites gestionados, garantizando una comunicación constante entre las partes involucradas.

CANAL EXCLUSIVO DE ATENCIÓN ÁGIL POR WHATSAPP PARA MATRICULADOS MATRIBOT

Mejora la comunicación entre el matriculado y la Oficina Técnica, para consultas e inconvenientes en la presentación de trámites y posterior solución del problema, sin la necesidad de que el matriculado concurra a nuestras oficinas, optimizando, así, su tiempo.



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

DESARROLLAR.

ACOMPANAMOS EL DESARROLLO INCLUSIVO Y SOSTENIBLE DE LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS

- ▶ Instalando Calor Seguro. Formación técnica, empleabilidad, ética y servicios.
- ▶ Calor que Cuida. Acción de cercanía en territorio ante nuevos usuarios y nuevas usuarias.
- ▶ Información, sensibilización y relacionamiento.

- ▶ Alumnos, alumnas y docentes de las escuelas técnicas del área de distribución.
- ▶ Centros de formación profesional.
- ▶ Asociaciones, consejo de profesionales y ONGs.
- ▶ Acompañamos a nuevos usuarios y nuevas usuarias en su primera adopción del gas natural como una opción aportante de bienestar.

CUIDAR.

PROMOVEMOS EL CUIDADO Y EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS, LOS RECURSOS NATURALES Y EL AMBIENTE COMO PARTES DE UN SISTEMA VIRTUOSO

- ▶ Hogar Cálido Hogar. Sensibilización niños y niñas de 7 a 12 años.
- ▶ Instalaciones solidarias. Apoyo a organizaciones comunitarias en su conexión con el gas natural.

- ▶ Alumnos, alumnas y docentes de escuelas primarias de nuestra zona de distribución
- ▶ Centros comunitarios, comedores y merenderos de nuestra zona de distribución.

COMPARTIR.

FAVORECEMOS EL ENCUENTRO CON EL OTRO DESDE UNA BASE FUNDAMENTAL DE SERVICIO, CONFIANZA, APERTURA Y CERCANÍA

- ▶ Voluntariado. Colaboradores y colaboradoras como puentes a la comunidad.
- ▶ Vinculación y valor, Sustentabilidad. Reporte, diálogo y articulación en espacios de agenda colectiva.
- ▶ Donaciones.

- ▶ Colaboradores y colaboradoras de la compañía, organizaciones sociales y comunidad en general.
- ▶ Asociaciones y cámaras empresarias, entidades de bien público, asociaciones de consumidores, gobiernos locales, sector académico y prensa especializada.
- ▶ ONGs y escuelas de la zona de distribución.



Las acciones realizadas en el período de este reporte se caracterizaron por la consolidación del trabajo híbrido tanto de MetroGAS como de organizaciones aliadas, donde pudimos mantener un mix de presencia en territorio, aprovechando aún las virtudes de lo virtual, que nos permitió maximizar el alcance de nuestros programas vinculados a la educación técnica y la sensibilización en prevención. Sostuvimos un nivel de performance óptimo en todos los programas, incluyendo la reconfiguración de Calor que Cuida sumando inclusión generacional, mientras animamos la reactivación de instituciones aliadas para nueva bajada a territorio.

También, con un fortalecimiento constante del aporte de la Sustentabilidad a la Reputación de la compañía, se incrementó el trabajo en campañas integrales de comunicación, activando públicos en 360° con fuerte impacto, a la vez de una ampliación creciente de la red vincular, con presencia en la agenda sectorial.

6.4.1. Desarrollar

Durante el periodo del presente reporte, hemos alcanzado los siguientes logros:

- ▶ Ampliando el alcance de nuestras acciones.
- ▶ Fortalecimos y consolidamos los vínculos con instituciones públicas y privadas con las que articulamos para llevar adelante las acciones.
- ▶ Incrementamos la participación de colaboradores y colaboradoras en las acciones.
- ▶ Sumamos nuevos contenidos a los programas que a su vez son utilizados por otras áreas de la compañía para acciones de vinculación con públicos externos.





Instalando calor seguro

TESTIMONIO

“Hace seis años que participo del programa Instalando calor Seguro y fue muy positivo poder volver a la presencialidad, charlar con los alumnos, hacer consultas, despejar dudas y transmitir de la mejor manera todos los conocimientos que tenemos para brindarles.” - Leandro Arrosagaray - Voluntario de Instalando

Instalando Calor Seguro es un programa de formación técnica, ética y de servicios dirigido a personas que se gradúan de Escuelas Técnicas en el área de influencia de MetroGAS. El programa ha estado en evolución desde 2015 y ha demostrado su capacidad de adaptación al transformarse en una experiencia de aprendizaje virtual en medio de la pandemia en 2020.

El programa se coordina con las Direcciones de Educación Técnica de la Ciudad de Buenos Aires y la Provincia de Buenos Aires, así como con municipios y escuelas.

El enfoque principal es la capacitación técnica y ética de los estudiantes, brindándoles herramientas para su futura vida laboral y haciendo hincapié en la importancia de la seguridad, confianza y ética en el servicio al cliente. Los docentes del programa son profesionales de MetroGAS, capacitados para la enseñanza virtual, y su enfoque es integral, abordando tanto los aspectos técnicos como los éticos y legales.

El programa también aborda la seguridad y responsabilidad en el consumo de gas, promoviendo un enfoque ético y profesional en la labor del gasista matriculado. Además, busca impulsar el desarrollo productivo de la comunidad al fomentar la inserción laboral y el espíritu emprendedor de los técnicos formados. Las horas dedicadas al programa son reconocidas en el marco de las políticas públicas educativas en la Ciudad y en la Provincia de Buenos Aires.

RESULTADOS	2022	2021	2020	2019
ESCUELAS	30	38	27	20
VOLUNTARIOS Y VOLUNTARIAS	20	23	23	115
TALLERES	44	30	110	62
ALUMNOS Y ALUMNAS	1.089	977	1.000	780
FORMACIÓN DE FORMADORES	1	2	2	4
ALIADOS	3	3	3	4

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

- Se desarrollaron de manera presencial para 500 alumnos los Módulos técnicos en el Centro Metropolitano de Diseño (CMD).
- Se retomaron las visitas presenciales al CET.
- Se generaron 7 videos explicativos filmados en el CET como apoyo al material en PDF de cada Módulo para las clases virtuales.



Calor que cuida

En 2018 lanzamos este programa que consiste en la vinculación con los potenciales usuarios del servicio. Para ello, acompañamos a los usuarios residenciales, comerciales y pymes en la adopción del gas natural como una opción de bienestar, fomentando un uso y cuidado responsable.

El programa se organiza en tres módulos independientes, graduales y consecutivos, de acuerdo al siguiente detalle:

Información
Beneficio y Servicios
 Conexión alta, tarifa y diferencia del gas natural generados vinculados de cercanía con la comunidad

Capacitación
Uso y Ahorro
 Conexión alta, tarifa y uso responsable y seguro del gas natural y mantenimiento de las instalaciones.

Vinculación
Cercanía y Bienestar
 Crear sentido comunitario en torno al gas natural, transmitiendo su diferencial de bienestar.

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de talleres ofrecidos y su impacto.

TALLERES	2022	2021	2020	2019
TALLERES PRESENCIALES				
BARRIOS	4	(*)	5	5
CANTIDAD DE TALLERES	4	(*)	20	12
FAMILIARES	1.000	(*)	1.040	758
TALLERES VIRTUALES				
CANTIDAD DE TALLERES	NA	30	13	NA
PARTICIPANTES	NA	606	400	NA

(*) En 2021 los talleres fueron ofrecidos de manera virtual, y el público fue de adultos mayores. Al ser virtual, no se publican los datos de familias y barrios. Los contenidos de los talleres virtuales fueron adaptados para adultos mayores, con talleres en los que se profundiza en accesibilidad a trámites, accidentes caseros con monóxido y canales de comunicación, entre otros, buscando mejorar la calidad de vida y acceso al servicio de este grupo etario.



6.4.2. Cuidar

Programa educativo

Hogar Calido Hogar

TESTIMONIO

“Mis alumnos/as quedaron encantados con la participación en los talleres. El contenido fue un disparador para continuar en clase trabajando temas vinculados a la salud. Continúen con esta iniciativa interesante e innovadora.”

Sandra Fridman

Colegio Hogar de San Rafael -CABA-

“Me encantó cómo disparador está propuesta, donde desde pequeños podemos tomar conciencia en cuidar y proteger nuestro hogar y nuestra familia. Pudimos llevar a nuestros hogares esta valiosa experiencia.”

Julieta Martin

Escuela Cristiana Evangelista- Quilmes.

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.

Durante 2021-2022 se implementó en el espacio de Viví Sustentabilidad de manera virtual a partir de la incorporación de talleres en vivo para alumnos de 6 a 12 años. Una vez terminados los encuentros se invitaba a los alumnos a jugar en familia en un juego online que reforzaba los contenidos abordados durante el taller.

RESULTADOS	2022	2021	2020	2019
ESCUELAS	68	54	63	20
ALUMNOS Y ALUMNAS	1.801	1.674	+1.500	600
DOCENTES	88	62	63	100



100%

de los docentes consideraron que la información brindada es altamente importante.

95%
consideró excelente el material compartido.

96%

trabajó los contenidos luego del taller.

86,4%

manifestó un alto interés por los contenidos durante el dictado del taller.

92%

lo recomendaría a otro docente para que participe de la activa.

En 2022, y a partir de la encuesta de satisfacción que realizó a los docentes participantes Viví Sustentabilidad, el programa arroja muy buenos resultados, entre los que se destacan:

Sobre la base de los datos arrojados en el período 2020, se realizaron algunos ajustes y mejoras de acuerdo al siguiente detalle:

- ▶ Implementación de talleres en vivo durante los 4 días que se realizó Viví Sustentabilidad y la vinculación de estos al juego on-line preexistente.
- ▶ Se adaptó el contenido del taller de acuerdo a las edades de los cursos participantes, llegando por primera vez a preescolar (alumnos de 5 años).
- ▶ Se invitó a los docentes a participar del concurso final del Viví Sustentabilidad con contenidos vinculados a la prevención del monóxido de carbono.



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 ONGs.

RESULTADOS	2022	2021	2020	2019
ORGANIZACIONES TERRITORIALES	4 entidades: Pequeños Grillitos. 84 bebés de 45 días a 2 años. 63 familias. Comedor Dar Más 65 familias reciben el almuerzo y la merienda. Biblioteca Popular Julio Cortázar 130 niños/as y adolescentes. 54 familias, 50 adultos mayores: Participan de talleres y reciben la merienda todos los días. Comedor del Niño San Agustín, Red Granero de los Sueños: pasaron de 120 a 145 familias.	5 entidades: Fundación CASASAN -CABA - La Boca. Comedor Tras Sus Mismas Pisadas- Almirante Brown -Longchmps. Asociación Civil y Recreativo de Primera Infancia "El Grillito" -Almirante Brown. Asociación Civil Camino y Vida - Lomas de Zamora. Comedor Luz de Alejandrina - Florencio Varela	6 entidades: Pequeños Gigantes Comedor Nuevos Comienzos Comedor Fundación Multipolar Centro de Primera Infancia CALPLI Centro de Jubilados de Almirante Brown Central de Bomberos Voluntarios de Echenagucia	6 entidades: Fundación CASASAN Comedor Tras tus Mismas Pisadas Asociación Civil y Recreativa de Primera Infancia "El Grillito" Asociación Camino y Vida Comedor de Luz de Alejandrina
PERSONAS DESTINATARIAS/ BENEFICIARIAS	1.375	1.389	1.280	1.720
ALIADOS INTERNOS	4 áreas de la Compañía	4 áreas de la Compañía	4 áreas de la Compañía	4 áreas de la Compañía
ALIADOS EXTERNOS	Alianza con Banco de Alimentos	Alianza con Banco de Alimentos	4 gasistas matriculados	7 aliados: Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Naciones Unidas, CEADS y 4 Gasistas Matriculados



6.4.3. Compartir

Durante el período del presente reporte, hemos logrado los siguientes avances:

- ▶ Ampliamos la participación de colaboradores y colaboradoras, tanto en la etapa de planificación como en la etapa de participación en las actividades. Articulamos con otras áreas de la empresa para potenciar objetivos vinculados al Desarrollo Sostenible.
- ▶ Difundimos interna y externamente nuestra gestión de sustentabilidad.
- ▶ Participamos en espacios interinstitucionales: durante 2022 presidimos la Comisión de Sustentabilidad del IAPG donde participamos del desarrollo de la Hoja de Ruta y la Línea de Base del Desarrollo Sostenible de la industria, integramos mesas de trabajo de IDEA; como miembros del CEADS participamos de la agenda de actividades y actualizamos y presentamos iniciativas que contribuyen a la agenda 2030.
- ▶ Actualizamos nuestras políticas y procedimientos de RSE y Voluntariado.

Además, mantenemos una participación activa en la divulgación de conocimientos en espacios como universidades y foros especializados, donde compartimos perspectivas, aprendizajes y experiencias valiosas.





Programa de Voluntariado Corporativo

Nuestro Programa de Voluntariado Corporativo, tiene un enfoque sólido respaldado por una política corporativa especialmente diseñada para su ejecución. El propósito de este programa radica en canalizar el potencial y las habilidades de nuestros empleados en beneficio del desarrollo social, involucrando a la empresa, a los colaboradores y colaboradoras, así como a la comunidad en general.

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, 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.

RESULTADOS	2022	2021	2020	2019
ACTIVIDADES	5	6	6	6
COLABORADORES Y COLABORADORAS	169	109	+300	120
HORAS	150	60	+200	200

Gestión de las Donaciones

Nuestra meta es aprovechar activos en desuso y materiales no utilizados para crear un impacto social significativo y conexiones valiosas. Para lograrlo, elegimos cuidadosamente organizaciones sociales y educativas de manera equitativa, siguiendo las prioridades estratégicas de nuestra compañía. Los principales beneficiarios son las escuelas técnicas y miembros de la comunidad en la zona de influencia de MetroGAS. Establecemos vínculos con ellos a través de programas como "instalaciones solidarias".



110 7.1. Con el foco en la seguridad y la salud

116 7.2. Cuidamos el ambiente

07

Seguridad, Salud ocupacional y Medio Ambiente

121 7.2.1. Energía

125 7.2.2. Gases de Efecto Invernadero

129 7.2.3. Residuos





7. SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE



Poseemos una política de gestión integrada, que abarca los aspectos de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente. Esta ha sido respaldada por la firma del Directorio de la compañía, involucrando, así, a todo el personal del Sistema de Gestión en el cumplimiento de estos lineamientos. Como resultado, cada individuo en el equipo no puede ser exonerado de su responsabilidad en lo concerniente a la Seguridad, Salud Ocupacional y la preservación del Medio Ambiente (SSOMA).

Dentro de este marco, se espera que cada colaborador y colaboradora desempeñe sus funciones con un enfoque seguro, adoptando comportamientos adecuados y adhiriendo a los procedimientos y las regulaciones vigentes.

Dentro del área de licencia, otorgamos máxima prioridad a la protección del ambiente. Este enfoque se considera una responsabilidad fundamental, que abarca tanto al personal interno como a aquel contratado para tareas específicas. En consonancia con esta convicción, nos comprometemos, explícitamente, a salvaguardar el entorno natural en su política de Salud, Seguridad Ocupacional y Medioambiente. Además, nos dedicamos a establecer y revisar, de forma periódica, objetivos ambientales, mientras que promovemos una mejora continua en el Sistema de Gestión Ambiental.



Ser una empresa líder en temas de seguridad, salud ocupacional y medioambiente.

Proteger la salud y la seguridad de colaboradores y contratistas.



Minimizar el riesgo público proveniente de las actividades sobre el medioambiente y reducir el impacto de estas.

Velar por un elevado nivel de desempeño en SSOMA, mediante un plan de mejora continua.



Para llevar a cabo estas operaciones de gestión, disponemos de un conjunto de profesionales altamente capacitados, entre los que se incluyen licenciados e ingenieros. Estos expertos son responsables de llevar a cabo los controles esenciales en las actividades ejecutadas por el personal interno y el contratado. Dichas verificaciones abarcan todas las instalaciones y bases operativas de la Compañía.

En lo referente a los canales para presentar quejas o reclamos, nuestra comunicación con diversos grupos de interés se caracteriza por ser abierta y fluida. Estamos comprometidos en mantener un diálogo constante con estos grupos, fomentando la participación activa y la retroalimentación constructiva.

- ▶ Personal de MetroGAS.
- ▶ Representantes del gremio.
- ▶ Representantes de las empresas contratistas.
- ▶ Fomentamos los temas de SSOMA entre los clientes y recibimos reclamos que son solucionados en tiempo y forma.
- ▶ Se informa a los 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 ambiente.



SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO POR IRAM

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente incluye la emisión de manuales, procedimientos y registros, así como la ejecución de auditorías, estandarizando nuestros procesos en busca de una mejora continua.



ISO 45001
(V. 2018)
Salud y Seguridad en el Trabajo



ISO 14.001
(V. 2015)
Gestión Ambiental



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 asociados a sus actividades. 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, se destacan los siguientes:

- ▶ Identificación de aspectos ambientales.
- ▶ Identificación de riesgos laborales.
 - ▶ Inclusión de nuestros contratistas operativos en nuestro sistema de gestión.
 - ▶ Acciones preventivas, correctivas y verificación de eficacia.
 - ▶ Investigación de accidentes con la inclusión de lecciones aprendidas.
- ▶ Participación y consulta de trabajadores en temas relativos a SSOMA.

Las personas, que llevan a cabo la identificación de peligros y evaluación de riesgos, frecuentemente, son capacitadas acorde a su rol y responsabilidad, en línea con las normas ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015.

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-9
TEMA MATERIL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



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. Este 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, carteleras, reuniones de seguridad e higiene. La frecuencia de las reuniones del comité mixto es de cuatro anuales; no obstante, cualquiera de las partes puede solicitar algunas adicionales.



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 formato digital, por medio de una cartelera en la compañía. También, se transmite información por distintos medios digitales, como correo electrónico, redes de comunicación interna, etc.
- 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 en el cuidado de los recursos, a través de buenos hábitos en la vida cotidiana y en el trabajo.
- Reuniones mensuales de SSOMA intersectoriales, de seguimiento y control.
- Participación en congresos vinculados a SSOMA.

Los peligros se determinan a través de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, según el procedimiento general de MetroGAS; entre ellos, se pueden mencionar los riesgos de lesión por accidentes con grandes consecuencias, que son: riesgo eléctrico, trabajo en espacios confinados y riesgos de deflagración, incendio y explosión.

Las lesiones más frecuentes por accidente laboral, tanto para el personal propio como para el contratista, son:

- traumatismos
- torceduras
- escoriaciones
- golpes

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



Accidentes



Indicador^(*)

(*) Los datos contabilizan el total de colaboradores propios y empresas contratistas, o colaboradores bajo control.

	2022	2021	2020	2019
Cantidad de accidentes con baja médica	61	128	129	202
Cantidad de accidentes sin baja médica	1	2	2	4
Cantidad de accidentes in itinere (del domicilio particular al trabajo y viceversa)	18	23	12	38
Promedio de días perdidos	1384	1838	1468	2697
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Frecuencia (cantidad de accidentes*1.000.000/horas trabajadas)	9,61	20,11	17,72	25,70
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Gravedad (días perdidos*1.000.000/horas trabajadas)	257,61	314,83	216,52	365,59
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Incidencia (cantidad de accidentes*1.000/cantidad de trabajadores)	20,78	42,96	37,56	55,60
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Duración media (días perdidos/cantidad de accidentes)	22,68	14,36	11,38	13,35
Índice de frecuencia anual	9,61	20,11	17,72	25,70



Lesiones por accidente laboral de colaboradores y colaboradoras

(*) La tasa de lesiones se calculó sobre la base de 1.000.000 horas trabajadas.

	2022		2021		2020		2019	
	Cantidad	Tasa (*)	Cantidad	Tasa (*)	Cantidad	Tasa (*)	Cantidad	Tasa (*)
Con grandes consecuencias (*)	0	0	0	0	0	0	0	0
Registrables (*)	23	9,28	28	10,39	19	6,62	28	9,05
Horas trabajadas	2.474.249	N/A	2.691.783	N/A	2.869.415	N/A	3.087.282	N/A

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

(*) La tasa de lesiones se calculó sobre la base de 1.000.000 horas trabajadas.

	2022		2021		2020		2019	
	Cantidad	Tasa (*)	Cantidad	Tasa (*)	Cantidad	Tasa (*)	Cantidad	Tasa (*)
Fallecimientos	0	N/A	0	N/A	0	0	0	0
Horas trabajadas	3.867.057	N/A	3.666.123	N/A	4.408.452	N/A	4.787.577	N/A

En el período de este Reporte, no existieron fallecimientos de colaboradores a causa de lesiones por accidentes, dolencias o enfermedades laborales.



ALCANCE DE COBERTURA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD LABORAL

Concepto	Cantidad		% respecto al total		% sujeto a auditoría interna		% sujeto a auditoría externa o certificación de un tercero (*)	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Colaboradores cubiertos	1.189	1.303	100	100	100	100	45	44
Trabajadores cubiertos que no son empleados, aunque están bajo el control de la organización	1.747	1.676	100	100	100	100	60	69

(*) Como criterio de auditoría externa, se toma el grupo de colaboradores que son alcanzados dentro del sistema de gestión ISO certificado.

Estamos trabajando en implementar la certificación de la norma ISO 9001, con una hoja de ruta que incluye, en primera instancia, certificar el proceso de grandes clientes en 2023; luego, el de clientes residenciales y, finalmente, el proceso de grandes obras.

Desafíos

2023-2024



A continuación, se mencionan los principales contenidos temáticos de las capacitaciones en salud ofrecidas:

- Enfermedades de transmisión sexual
- Enfermedades no transmisibles
- Ergonomía en oficinas
- Ergonomía operacional
- Monóxido de carbono
- Política de Alcohol y Drogas
- Prevención de las adicciones
- Primeros auxilios
- Primeros auxilios con práctica
- RCP, DEA y Heimlich
- Ruidos y audición
- Salud visual
- Alimentación saludable



También, contamos con un **Servicio de Salud, basado en requisitos legales y en normas de gestión interna, que le permite a la compañía asegurar ambientes de trabajo saludables, orientado, principalmente, en prevenir la salud de sus trabajadores. A continuación, se detallan los programas de salud más destacados:**



EXÁMENES MÉDICOS PREVENTIVOS

Cada año, se realizan los exámenes médicos al personal según riesgo, con el objetivo de detectar, en forma temprana, la aparición de enfermedades profesionales. No solo se realiza el examen de salud al personal expuesto a algún riesgo, sino que, también, lo hacemos extensivo a toda la población, con el objetivo de prevenir enfermedades no transmisibles. En 2021 y 2022, el 70% de la población fue evaluada.



PROGRAMA VIDA ACTIVA

MetroGAS fomenta una vida más activa, a través de diferentes actividades y beneficios para su personal.

- Participación de beneficios en gimnasios: hacia fines de 2022, llegamos casi al 50% de nuestro personal utilizó el servicio ofrecido.
- Participación en carreras, para incentivar la actividad física y la integración de las personas.
- Programa de Cesación Tabáquica: todos los años, se realizan actividades para apoyar, asesorar y tratar a aquellas personas con hábito de tabaquismo. En 2021 participaron 149 personas.

Capacitaciones EN SALUD



CAPACITACIONES EN SALUD

Todos los años, capacitamos en diferentes temáticas de salud a nuestra gente. En 2022, se ofrecieron más de 5.900 horas de capacitación.



7.2 CUIDAMOS EL AMBIENTE

En nuestra Política del Sistema de Gestión Integral, MetroGAS asume el compromiso y asigna los recursos necesarios para proteger al ambiente. Asimismo, se compromete a identificar, evaluar, controlar y monitorear los aspectos ambientales y mitigar los impactos presentes y futuros en el ambiente.

Durante el período de este Reporte, se incorporaron, al conjunto de indicadores ambientales, los correspondientes a las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), consumo de gas natural, energía eléctrica, y combustibles líquidos y gaseosos. Estos se pusieron a disposición de toda la organización, para que sean consultados por cualquier persona de manera inmediata y directa, fomentando la democratización de los datos.

También, realizamos distintos tipos de evaluaciones, inspecciones y auditorías ambientales. Estas últimas constituyen una herramienta de gran relevancia, para conocer y mejorar el grado de cumplimiento de requisitos ambientales en las diversas actividades que se realizan en la compañía. Ellas implican un proceso de verificación sistemático, periódico y documentado, acerca del grado de cumplimiento de la legislación ambiental vigente, del Manual de Procedimientos Ambientales de MetroGAS, de la Norma NAG 153 y de los requisitos indicados en los estudios ambientales, vinculados a una obra determinada.

Hemos realizado auditorías ambientales, sobre la base del plan de auditoría ambiental, de acuerdo con la Norma NAG 153, para obras de determinadas características (obras de magnitud).

Auditorías de operación y mantenimiento en las obras Tramo XV y Tramo IX. El Tramo XV abarca zonas de los partidos de Lomas de Zamora y Esteban Echeverría, mientras que el Tramo IX se sitúa dentro del Parque Pereyra Iraola, en el partido de Berazategui.

En 2021 y 2022, se realizaron las siguientes auditorías ambientales:

Auditorías mensuales durante la etapa de construcción y finalización de la obra de MetroGAS, denominada Segundo Anillo Sur en el Partido de San Vicente.





Además, se realizaron inspecciones técnicas ambientales, con el fin de detectar y corregir desvíos de índole ambiental en tiempo y forma, en los siguientes ámbitos:

► **Edificios administrativos y operativos:**

Comprende todos los edificios administrativos, incluyendo las oficinas comerciales, y todas las bases operativas que la organización posee.

► **Obras:**

Incluye cualquier tipo de obra menor o tipo de trabajo de mantenimiento de la red de distribución de gas, que sea realizado en nombre de MetroGAS, independientemente de si es ejecutado por personal propio o contratado.

► **Tareas internas de contratistas:**

Incluye cualquier trabajo que esté relacionado con los servicios internos de mantenimiento edilicio, que se llevan a cabo por empresas contratistas dentro de la organización, como obras civiles, instalación y mantenimiento de instalaciones eléctricas, instalación y mantenimiento de equipos de climatización, servicio de limpieza, pintura de instalaciones, etc.

CANTIDAD DE *Inspecciones* REALIZADAS

153
2022

161
2021

Durante 2021-2022, la Compañía no recibió ninguna denuncia, multa o sanción vinculada a incumplimiento de esta normativa.

En relación con la evaluación de temas ambientales, disponemos de matrices ambientales, que se revisan periódicamente, con el objetivo de evaluar los impactos asociados de las actividades de MetroGAS y, así, categorizarlos para determinar e implementar medidas y controles necesarios para su mitigación. Esta evaluación incluye un análisis de diversas variables, que definen los atributos del impacto ambiental (intensidad, extensión, persistencia, reversibilidad, acumulación y periodicidad).

Mediante esta herramienta, la organización detecta los impactos ambientales significativos que posee, para tomar acciones de control sobre estos y establecer un método de seguimiento, medición, análisis o evaluación (según corresponda) de las acciones adoptadas, con el fin de monitorear el desempeño ambiental asociado (indicadores, objetivos, mediciones, etc.).

Garantizamos el cumplimiento normativo en temas ambientales. 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 se analiza y aquella que haya sido reglamentada, y que aplique a nuestras operaciones, se incorpora a la matriz legal del sector de Seguridad, Higiene y Medioambiente. Esta matriz es revisada periódicamente, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales que tengan asociados compromisos legales específicos (inscripciones, renovaciones, análisis, pago de tasas, etc.), y la verificación de cumplimiento legal final se efectúa una vez por año.





Impacto ambiental

A continuación, citamos las principales actividades que generan impactos, las cuales son gestionadas de acuerdo con lo detallado anteriormente:

Consumo de recursos

- **Consumo de combustible líquido y gaseoso:** proveniente, principalmente, del uso de los vehículos de nuestra flota y el utilizado para el funcionamiento de las calderas, calefones y, en menor medida, de los equipos electrógenos de nuestros establecimientos.
- **Consumo de energía eléctrica:** se refiere, principalmente, a la demanda eléctrica de nuestros establecimientos.
- **Consumo de papel:** implica el uso de papel proveniente, principalmente, del uso de las islas de impresión colocadas en los establecimientos.

Emisión de gases

- **Generación de emisiones difusas móviles:** ocasionadas por el uso de los vehículos de nuestra flota.
- **Generación de emisiones gaseosas:** son las ocasionadas por el uso de combustibles, tanto en la vía pública como en los establecimientos de la organización. También, contempla el uso y mantenimiento de los equipos de climatización.
- **Escapes de gas natural:** provenientes, principalmente, de las fugas en nuestra red de distribución, de los venteos programados y de las roturas por terceros de nuestros activos.

Generación de residuos

- **Generación de residuos especiales/peligrosos:** en su mayoría, son residuos resultantes de las tareas operativas realizadas en vía pública y, en menor medida, existen residuos generados en los establecimientos. Estos son, principalmente, residuos de grasa, aceites, pinturas, aparatos de iluminación (no led), pilas, baterías, tóner.
- **Generación de residuos reciclables:** contempla las corrientes de papel, tapitas, llaves, cartón, plásticos, vidrio, metal.
- **Derrame de sustancias químicas:** aunque la probabilidad es baja, contempla el derrame de pinturas, aceites y combustible.



CAPACITACIÓN, CONCIENTIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS AMBIENTALES

En 2022 se implementaron reuniones mensuales de SHyMA, de las cuales participó personal de conducción de diferentes áreas de la Compañía. El objetivo de estos encuentros es conversar sobre novedades en temáticas ambientales, repasar los indicadores y presentar desafíos y desvíos que requieren de la participación activa de los sectores invitados.

También, se realizaron diversas acciones ambientales, destinadas a la difusión de fechas y temáticas relevantes, mediante comunicaciones internas o externas.

En particular se llevaron a cabo acciones vinculadas a: Día Mundial del Consumo Responsable, Día de la Tierra, Día del Recuperador Urbano, Día Mundial del Reciclaje, Día del Medioambiente, Día de la Conciencia Ambiental, Día Internacional contra el Cambio Climático, Día del Recuperador Urbano, Día Mundial del Árbol.

Además, durante ese mismo año, se realizaron difusiones sobre los beneficios ambientales de evitar las impresiones innecesarias y sobre repensar el consumo de papel. También, se generaron difusiones ambientales relativas al reciclaje de scrap y la importancia de priorizar la reducción y reutilización de residuos frente a su reciclaje. En ambos años, de forma semestral, se difundió el resultado de los distintos tipos de materiales enviados a reciclar desde la Compañía. Entre la variedad de actividades, para generar mayor conciencia ambiental, vinculada a la gestión de residuos, se destacan:



► Taller de compostaje

Ofreció información relativa a la problemática de los residuos, el proceso de compostaje, residuos permitidos en él y tipos de composteras existentes, entre otros.

► Campaña “La comunidad del Sí”

Con el objetivo de incrementar la cantidad de clientes adheridos a los servicios de factura digital, e incentivar el uso de canales digitales.

► Implementación del Autosobre para factura

Consistió en migrar de la modalidad sobre papel a la modalidad indicada, la cual consiste en enviar la pieza doblada tipo C (envolvente), pegada y puntillada en los bordes para su apertura. Significó un ahorro mensual equivalente a 3.600 kg de papel, contribuyendo a preservar nuestros árboles, que son importantes sumideros de CO₂.

Medio
ambiente



DÍA DEL RECUPERADOR URBANO

Para conmemorar el Día del Recuperador Urbano, se elaboró un video, que muestra el recorrido de los residuos desde que se generan en nuestra Compañía hasta que llegan a la Cooperativa El Trébol, donde se clasifican y acondicionan previo a su re inserción en el circuito productivo.

La Cooperativa El Trébol es con la que nos corresponde trabajar por ubicación de nuestros establecimientos en Barracas, y en el video se incluyen entrevistas con sus trabajadores. De esta forma, se difunde el valioso trabajo de los recuperadores, se refuerza la concientización sobre el reciclaje y se fortalecen los lazos con nuestra comunidad.

Particularmente durante mayo, en el mes del reciclaje, se brindaron dos charlas presenciales por parte de Fundación Botellas de Amor y Fundación Garrahan.



En el siguiente enlace, puede acceder al video institucional



MetroGAS + VERDE



7.2.1 Energía

Los consumos energéticos de MetroGAS se componen de consumo de energía eléctrica y de combustible. Los principales consumos de energía eléctrica los podemos encontrar en los Sistemas de Climatización e Iluminación dentro de la compañía. El de combustible se origina, principalmente, en la utilización de nuestra flota de vehículos.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

La gestión del consumo eléctrico se enfoca en el mantenimiento eléctrico dentro de MetroGAS. Este es imprescindible para detectar posibles fallos o anomalías de funcionamiento del equipamiento eléctrico industrial. Las consecuencias de los fallos eléctricos pueden ser más o menos graves, pero siempre afectan a la productividad de la empresa.

A medida que los equipos industriales van completando ciclos operativos, aumentan las posibilidades de que presenten fallos o anomalías funcionales. Las consecuencias de estas averías pueden ir desde leves hasta la detención completa de estos. Por ello, se realizan inspecciones en el equipamiento eléctrico, de cara a facilitar la detección de estos posibles problemas en su rendimiento, por medio de acciones correctivas (respuesta a incidencias puntuales) y preventivas (comprobaciones rutinarias con cierta periodicidad). También, realizamos gestiones en el área de electromecánica, a efectos de mitigar riesgos de averías inesperadas.

Las tareas de mantenimiento eléctrico comprenden desde la revisión de las tomas de corriente y las conexiones eléctricas hasta la medición del amperaje y el voltaje de los sistemas. Adicionalmente, se controla la corrosión y el desgaste de los componentes, y se reparan los daños que se produzcan ante caídas de tensión o sobrecalentamientos.

GRI 3-3, 302-1

TEMA MATERIAL: ENERGÍA





Las tareas de mantenimiento eléctrico alcanzan a todos los edificios que conforman la compañía, teniendo implicancias en diferentes sectores de MetroGAS.

También, realizamos tareas de mantenimiento predictivo, que, con la tecnología adecuada, constituye un pequeño cambio de paradigma, al permitir un mapeo más certero del rendimiento de los equipos; además, permite dirigir las actuaciones de mantenimiento hacia los elementos que realmente lo necesitan.

La idea es detectar el fallo antes de que se produzca.

Para ello, se obtienen datos de los equipos, mediante planillas de check-list y recorridas diarias, que pueden dar a entender la inminencia de una avería o de un error en su funcionamiento normal.

Algunas tareas, típicas de mantenimiento predictivo, comprenden pruebas de infrarrojos (para analizar la reflectividad y emisividad) o el análisis de la temperatura de los equipos.



A CONTINUACIÓN, SE DETALLAN LAS PRINCIPALES MEJORAS REALIZADAS EN EL PERÍODO DE ESTE REPORTE

Mejoras

2021-2022

Se instalaron 3 nuevos equipos de uso de sistemas ininterrumpidos de energía eléctrica (UPS), de 60 kVA, del tipo módulo Rackeable.

En todos los edificios de la compañía, se logró implementar el control de factor de potencia (cosa).

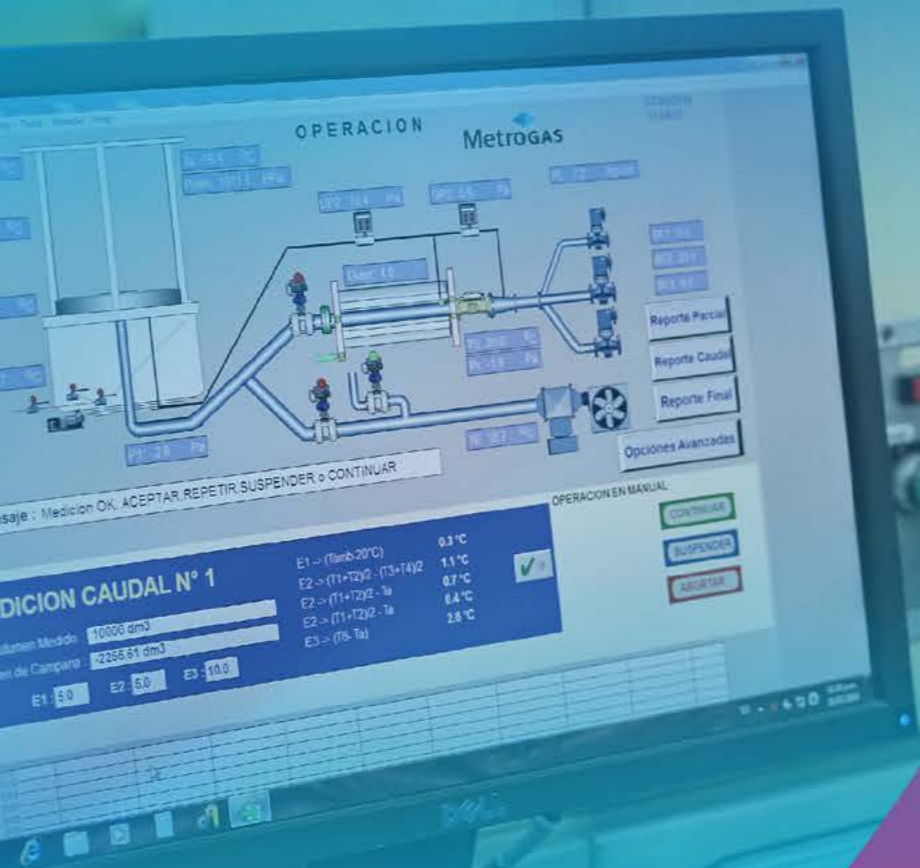
Se colocaron sensores de movimiento, tanto en cocinas como baños, para reducir tiempos de encendido en la sede central. En el próximo edificio que se implementará es el de Lamadrid 1240.

Logramos migrar a sistemas de climatización de alta eficiencia energética de equipos de refrigeración/calefacción, con sistema VRV (Volumen de Refrigerante Variable), en las siguientes locaciones: Edificio sede central Ombú, centro operativo Lope de Vega, oficina comercial Quilmes, oficinas comerciales Avellaneda. Actualmente, nos encontramos en proceso de reemplazo del sistema de climatización de precisión en el laboratorio de validación de medidores.

Se logró que un 95% de los sistemas de iluminación, de toda la compañía, fueran de bajo consumo con tecnología Led.

Se logró que el 20% de las instalaciones estén monitoreadas, de acuerdo con el sistema de control y el monitoreo SCADA, para todos los parámetros eléctricos y ambientales de las instalaciones electromecánicas de la Compañía.

Se continuó con el reemplazo de los sistemas separados (Split), de las distintas locaciones, por tecnología Inverter. En este sentido, se continúa reemplazando equipos de vieja data y toda instalación, que requiera equipo nuevo, ya es con tecnología Inverter.





CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Al hablar de consumo energético, también se encuentra el consumo de combustible de nuestra flota de vehículos. La flota es utilizada para realizar tareas operativas. Al cierre de 2022, dispusimos de 335 vehículos operativos, distribuidos por combustible:

116
DIÉSEL

139
NAFTA

80
NAFTA/GNC

CANTIDAD DE VEHÍCULOS

Convertir a GNC parte de la flota, en reemplazo de la nafta.

Para 2024, se convertirán 30 más.

Durante 2023, se convertirán 20 vehículos a GNC.

Objetivo
2023-2024

Combustible



COMBUSTIBLE DE FLOTA DE VEHÍCULOS

CONSUMO	2022	2021
Diésel (l)	141.495	141.271
GNC (l)	66.242	62.205
Nafta (l)	197.635	217.440

Respecto a la promoción de la eficiencia del consumo de combustibles, disponemos de un plan de concientización para el uso responsable y para dar prioridad al GNC.



7.2.2 Gases de efecto invernadero

En 2022 se definieron objetivos estratégicos a largo plazo. Uno de ellos está vinculado a la identificación y consolidación de iniciativas que contribuyan con la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de Naciones Unidas (ODS). Entre estos, se encuentra el ODS 13 “Acción por el clima”, el cual involucra a toda la organización en la búsqueda y adopción de medidas para combatir el cambio climático.

Con el fin de trabajar conjuntamente en prevenir y reducir los impactos del calentamiento global, se busca articular acciones público-privadas, tanto para la mitigación como la adaptación al cambio climático, trabajar en estrategias climáticas, compatibilizar indicadores climáticos, establecer metas conjuntas y canalizar propuestas del sector privado hacia el GCBA, y oportunidades de articulación. En línea con esta mirada estratégica de la compañía, MetroGAS fue convocada para participar del Grupo Consultivo de Empresas y Cambio Climático, liderado por la Gerencia de Cambio Climático, perteneciente a la Dirección General de Política y Estrategia Ambiental de la Agencia de Protección Ambiental. Su objetivo es coordinar iniciativas y estrategias, y contar con un espacio de diálogo público-privado sobre acciones de mitigación y adaptación al cambio climático.

Respecto a la gestión de GEI, nos enfocamos en los siguientes desafíos y oportunidades:

- ▶ Perfeccionar nuestro indicador de Huella de Carbono, mediante el cálculo de emisiones de GEI, provenientes de otras fuentes aún no contempladas.
- ▶ Promoción de las energías renovables, analizando la factibilidad de abastecer la demanda eléctrica de determinadas instalaciones con energía solar.
- ▶ Incrementar la eficiencia energética de nuestras instalaciones.
- ▶ Implementar, en nuestros procesos, innovaciones tecnológicas que tengan en cuenta la reducción de GEI.
- ▶ Promocionar y monitorear el uso eficiente de los combustibles utilizados en nuestra flota, y priorizar aquellos de menor impacto ambiental.
- ▶ Trabajar en la prevención de daños de nuestra red, junto con aquellos actores que impactan en la integridad de nuestros activos.
- ▶ Llevar adelante iniciativas de compensación de nuestras emisiones de GEI.

GRI 3-3, 305-1, 305-2
TEMA MATERIAL: EMISIONES



Cambio climático



Con relación a los desafíos antes planteados, en 2022 comenzamos a calcular las emisiones de GEI, con el objetivo de identificar y trabajar en acciones concretas para disminuir nuestra huella de carbono. Este nuevo indicador fue puesto a disposición y promocionado entre todos los sectores de la compañía, demandando el involucramiento y compromiso de cada uno de los sectores que componen nuestra organización. Partes de las emisiones son reportadas a la Gerencia Operativa de Desarrollo Sustentable, de la Agencia de Protección Ambiental (APrA), mediante una herramienta denominada Calculadora de Huella de Carbono. El reporte debe realizarse por establecimiento y, por el momento, se reportaron los datos correspondientes a nuestro edificio central, ubicado en Lamadrid 1360.



EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)⁽¹⁾

Emisiones directas de GEI (Alcance 1)⁽²⁾

- ▶ Combustión fija
- ▶ Combustión móvil
- ▶ Combustión de gas natural
- ▶ Roturas por terceros
- ▶ Emisiones fugitivas

Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)

- ▶ Consumo eléctrico establecimientos
- ▶ Consumo eléctrico UPCCI

TOTAL EMISIONES GEI

Unidad de medida 2022

T de CO2 equiv.	549.339
T de CO2 equiv.	15
T de CO2 equiv.	891
T de CO2 equiv.	109
T de CO2 equiv.	4.542
T de CO2 equiv.	543.781
T de CO2 equiv.	1.230,51
T de CO2 equiv.	817,05
T de CO2 equiv.	413,46
T de CO2 equiv.	550.568

(1) En todos los casos, se calculan las toneladas de CO2 eq., a partir de las emisiones de CO2, CH4 y N2O, salvo en el caso de las emisiones por roturas por terceros y emisiones fugitivas, que solo aportan emisiones de CO2 y CH4. Las principales fuentes de cálculo, e información utilizadas, son las Directrices del IPCC para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero (2006), el compendio de metodologías de emisiones de gases de efecto invernadero para la industria del gas natural y el petróleo del Instituto Americano de Petróleo (2021), y el Informe Nacional de Inventario del Tercer Informe Bienal de Actualización de la República Argentina, a la Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático (2019). Para el cálculo de las emisiones de Alcance 2, se tomaron en cuenta los factores de emisión utilizados en la herramienta para el cálculo de Huella de Carbono, del área de Desarrollo Sustentable de la Agencia de Protección Ambiental (APrA), quien elabora dichos factores en función de los datos que provee CAMMESA.

(2) Para el cálculo de emisiones generadas por combustión fija y móvil, se tuvo en cuenta la presencia de biodiésel y bioetanol en los combustibles utilizados, realizando las ponderaciones correspondientes en función del porcentaje de corte presente en los combustibles líquidos (diésel y nafta, respectivamente).





Tienen su origen en las siguientes principales fuentes:

Combustión fija: se refiere a la combustión que se da en equipos fijos, como los generadores y grupos electrógenos.

Combustión móvil: son emisiones resultantes del uso de los vehículos de nuestra flota.

Combustión de gas natural: son emisiones resultantes de la combustión de gas natural que se da en nuestros establecimientos, por ejemplo, a partir del uso de calderas y termotanques.

Roturas por terceros: estas emisiones se producen cuando un tercero, ajeno a la organización, produce una rotura en un activo de MetroGAS; incluye las emisiones generadas por obras de Municipios, de otras empresas de servicios, de la comunidad vecina, etc.

Emisiones fugitivas: corresponden a las emisiones no intencionales, que se dan en nuestra red de distribución de gas natural, y sus instalaciones complementarias. Estas se calculan para las plantas de odorización, estaciones reguladoras de presión (aéreas y subterráneas), medidores (comerciales, industriales y residenciales), ramales y redes de distribución (acero, hierro fundido y polietileno) y servicios (acero y polietileno).



Comprenden el consumo de energía eléctrica, que tienen su origen en dos situaciones:

Consumo eléctrico en establecimientos administrativos y operativos.

Consumo eléctrico en las Unidades de Protección Catódica de Corriente Impresa (UPCCI): se inyecta corriente eléctrica a nuestra red de distribución de acero de media y alta presión, con el objetivo de evitar la corrosión de nuestros activos.

También, durante 2022, se brindó un taller referido a la temática Huella de Carbono. En él se desarrollaron conceptos como el de los Gases de Efecto Invernadero, el Acuerdo de París, los efectos del cambio climático y metodologías para el cálculo de la Huella, entre otros.



Objetivo PARA 2023

- ▶ Disminuir en un 5% la sumatoria del consumo eléctrico anual de los establecimientos Ombú y Lamadrid (respecto a 2022).
- ▶ Del parque automotor existente con tanque GNC, lograr que el 80% de la flota de MetroGAS utilice este combustible eficientemente.
- ▶ Compensar el 100% de las emisiones de GEI generadas por las oficinas comerciales a lo largo de 2023, como consecuencia de su consumo eléctrico.
- ▶ Incorporar las emisiones de GEI generadas por residuos domiciliarios y gases refrigerantes.
- ▶ Comenzar a trabajar la temática de Huella de Carbono con nuestras contratistas core.
- ▶ Disminuir las roturas por terceros, a partir de la generación de encuentros con representantes de los Municipios que forman parte del área de distribución de MetroGAS, y de la difusión de medidas preventivas a nuestros clientes.
- ▶ Establecer acciones tendientes a disminuir los tiempos en la atención y reparación de escapes.



7.2.3 Residuos

En lo que respecta a los residuos, MetroGAS abraza una perspectiva que abarca todo el ciclo de vida de los productos. Como resultado de este enfoque, se fomenta un consumo responsable de recursos y materiales, mientras que se genera conciencia sobre la relevancia de llevar a cabo una separación adecuada de los residuos en su punto de origen. Esto se hace con la finalidad de gestionarlos de manera apropiada.

Nuestro objetivo es prolongar la utilidad de los materiales y, al mismo tiempo, impulsar la economía circular. Esto se logra mediante la aplicación de principios como el reciclaje, la reutilización y la reducción, con el fin de contrarrestar los riesgos asociados a ciertos tipos de residuos, que pueden afectar tanto la salud humana como el entorno natural. Al adoptar estas prácticas, también, contribuimos a disminuir el consumo de recursos naturales, sean renovables o no renovables, y generamos ventajas en el ámbito ambiental, económico y social.



En 2022, MetroGAS obtuvo el Sello Verde para su Edificio Ombú, alcanzando la máxima puntuación de 3 estrellas.

Este sello es una distinción que se enmarca en la iniciativa de la Red de Economía Circular del GCBA, y busca premiar las prácticas exitosas en la gestión de residuos secos en oficinas y entornos de trabajo. Como resultado del Informe de Calificación, se destaca que MetroGAS S.A. califica en el rango de optimización, innovación y eficiencia en la gestión de residuos, dentro de la escala de medición de prácticas y condiciones relativas a la gestión ambientalmente responsable de residuos, obteniendo 90,04 puntos (equivalentes a 3 estrellas) sobre un total posible de 100.

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
TEMA MATERIAL: RESIDUOS



Economía circular



Especiales peligrosos



Reciclables



Scrap



Domiciliarios

Descripción

Los residuos se almacenan en depósitos específicamente construidos para tal fin y, luego, son tratados por empresas autorizadas, de acuerdo con la legislación vigente. Estos residuos resultan de actividades relacionadas con la construcción, el mantenimiento de la red de gas y las instalaciones complementarias de MetroGAS, así como de labores en talleres de vehículos, reparación de medidores, laboratorios y mantenimiento edilicio, entre otros.

Este tipo de residuo se genera en todos nuestros establecimientos, abarcando áreas administrativas, operativas y comerciales. Surge, principalmente, de tres fuentes: actividades administrativas que generan papel; hábitos de consumo individual, que incluyen tapitas, llaves, cartón, plástico, metal, vidrio y eco botellas; y cubiertas en desuso de la flota vehicular de la Compañía.

Esta categoría comprende restos de cañería de polietileno, materiales ferrosos y cartón en cantidades voluminosas. Estos materiales se generan, mayormente, en actividades ligadas a la construcción y el mantenimiento de la red de gas natural de MetroGAS, así como en sus instalaciones adicionales.

Estos residuos son resultado de los hábitos de consumo del personal de la Compañía y, mayormente, consisten en residuos orgánicos. Además, entran en esta categoría los residuos originados por tareas de poda y mantenimiento de edificios.

Flujo de generación del residuo

Estos residuos, principalmente contaminados con grasas, aceites e hidrocarburos, incluyen pilas, adhesivos anaeróbicos, absorbentes contaminados, pinturas, solventes, baterías y luminarias. Los procedimientos de manejo varían en: sólidos, se colocan en bolsas amarillas selladas al peso y en líquidos, se almacenan en tambores. Estos residuos se acumulan en depósitos temporales, con etiquetas que detallan su origen, contenido y peso. Luego, se retiran por una empresa autorizada, generando documentos que garantizan la trazabilidad. En el caso de toners, son retirados por la proveedora para su reciclaje y tratamiento adecuado. MetroGAS mantiene registros de estos movimientos, pero el peso de residuos peligrosos tratados no se puede separar debido al tratamiento conjunto con otros toners.

Los residuos se clasifican en islas de separación, Rincones Verdes y urnas para Eco botellas. Estas áreas permiten reciclar papel, residuos reciclables, tapitas, llaves de bronce y Eco botellas. Semanalmente, las cooperativas de recuperadores urbanos retiran los materiales reciclables de alta generación, mientras que Fundación Botellas de Amor y Fundación Garrahan se encargan de las Eco botellas y el papel, respectivamente. Las cubiertas se almacenan y se envían a plantas recicladoras. Toda esta gestión está documentada para garantizar la trazabilidad.

Son generados en Bases Operativas de MetroGAS: Lope de Vega y Llavallol. En ellas, existen boxes específicamente diseñados para contener restos de polietileno, materiales ferrosos y cartón volumétrico. Una vez que estos se encuentran con una cantidad considerable de material, el sector de Medio Ambiente de MetroGAS coordina su retiro mediante una cooperativa de recuperadores urbanos, habilitada para tal fin. La Compañía conserva trazabilidad documentada de estos retiros.

Los residuos de oficinas y establecimientos de MetroGAS se colocan en cestos individuales o islas de separación. Luego, se depositan en contenedores municipales cercanos a los edificios, y se envían al relleno sanitario CEAMSE. Los residuos de poda y mantenimiento, se colocan en volquetes habilitados para tal fin cercanos a las áreas de trabajo. Una empresa autorizada los retira y, también, van al relleno sanitario, con trazabilidad documentada.





A efectos de evitar la generación de pilas en desuso, y disminuir los residuos peligrosos o especiales, para adquirir determinados productos, se tuvo en cuenta la incorporación de instrumentos con baterías recargables, como es el caso de determinados instrumentos de medición y control. También, se prioriza el uso de productos químicos de menor peligrosidad, por ejemplo, se utiliza pintura al agua en lugar de pintura sintética, y se usan desengrasantes alcalinos de base acuosa biodegradables, en lugar de solventes.

Para prevenir y gestionar los residuos peligrosos, en 2022 se realizaron simulacros de derrames no programados, en equipos de trabajo en vía pública, dedicados a tareas operativas de la organización, como la reparación de escapes y la renovación de redes. Estos simulacros son sin aviso y permiten evaluar cómo se desarrollan las acciones para contener un derrame, y tratar los residuos surgidos de este.

A partir de 2021, se comenzó con el retiro gradual de los cestos individuales de residuos domiciliarios en los edificios

de la Compañía, con el fin de fomentar la separación en origen de los residuos generados. En su lugar, se instalaron islas de separación de residuos, compuestas de dos cestos: uno para papeles y otro para residuos orgánicos. Además, estos edificios cuentan con Rincones Verdes, en donde se pueden depositar llaves en desuso, tapitas plásticas, papeles y residuos reciclables (cartón, metal, vidrio y plástico). Para su gestión, disponemos de alianzas con diferentes instituciones, a las que entregamos estos residuos domiciliarios, para su recuperación y posterior valorización económica, contribuyendo, de esta manera, a la economía circular en forma colaborativa.

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, además deben completar, de manera obligatoria, los cursos virtuales que la Compañía posee respecto a estos temas.



Residuos



ALIANZAS PARA LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Fundación Garrahan	Tapas plásticas, papel, llaves de bronce
Cooperativas de recuperadores urbanos según jurisdicción	Cartón, metal, vidrio, plástico, scrap
Fundación Botellas de amor	Eco botellas
Regomax	Cubiertas
Proveedores/Tratadores	Baterías
Instituciones educativas y organizaciones sociales	RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)

Alianzas

INDICADORES DE DESEMPEÑO 2022-2021

Residuos

Residuos generados

Residuos no destinados a eliminación

Residuos destinados a eliminación

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

	Residuos Especiales o Peligrosos	5,45	0	5,45
	Residuos Reciclables	16,42	16,42	0
	Scrap	14,89	14,89	0
	Residuos Domiciliarios	184,27	0	184,27
Total		221,03	31,31	189,72

(*) La fracción de los Residuos Domiciliarios, correspondiente a lo generado por los hábitos de consumo individuales de los integrantes de la compañía, es obtenido considerando el promedio de personal propio de la Compañía por cada año y la cantidad de días presenciales trabajados (durante 2021, se consideró 1 día presencial por semana y, durante 2022, 2 días).

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

	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	TOTAL
• Preparación para la reutilización	0	0	0
• Reciclado	0	31,31	31,31
• Otras operaciones de valorización	0	0	0
TOTAL	0	31,31	31,31

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

• Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
• Incineración (sin recuperación energética)	0	2,01	2,01
• Traslado a un vertedero	0	0	0
• Otras operaciones de eliminación	0	3,44	3,44
TOTAL	0	5,45	5,45

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

• Incineración (con recuperación energética)	0	0	0
• Incineración (sin recuperación energética)	0	0	0
• Traslado a un vertedero	0	184,27	184,27
• Otras operaciones de eliminación	0	0	0
TOTAL	0	184,27	184,27





INDICADORES DE DESEMPEÑO 2020-2019

Residuos

Residuos no destinados a eliminación





Residuos destinados a eliminación

Las diferencias de generación en lo que es RSU, respecto al período anterior, se dan debido a dos razones principales:

- El período anterior contempla 2019, donde el 100% del personal asistía de manera presencial a la empresa, en comparación con 2020 y 2021, en donde rigió el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio debido a la pandemia. También, la modalidad de trabajo híbrido (presencial-remoto), con una cantidad mínima de asistencia (dos veces por semanas en la mayoría del personal administrativo), se estableció en 2022, resultando en un valor de generación de residuos domiciliarios, para este año, significativamente menor al alcanzado en 2019.
- En el período del reporte anterior, MetroGAS llevó adelante un plan de recambio de medidores. Esto implicó la generación eventual de una gran cantidad de pallets de madera, los cuales tuvieron, como destino final, el CEAMSE.

Peso total de los RESIDUOS según su composición y destino

(T métricas)

	Residuos Especiales o Peligrosos	0	8,07
	Residuos Reciclables	39,14	0
	Scrap	25,61	0
	RSU (residuos sólidos urbanos)	0	303,25
	Total	64,75	311,32

RSU

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

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

TOTAL**Fuera de las instalaciones**

0
64,75
0
64,75

TOTAL

0
64,75
0
64,75

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

TOTAL

0
5,2
0
2,87
8,07

0
5,2
0
2,87
8,07

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

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

TOTAL

0
0
303,25
0
303,25

0
0
303,25
0
303,25

La disminución de los residuos reciclables, también, se justifica por el mismo motivo que los RSU, en relación al cambio de modalidad de trabajo presencial-remoto. Otro factor es que, durante 2020, se enviaron a reciclar grandes cantidades de papel, a causa del vaciado de archivos de la Compañía. Este proceso incluyó archivos almacenados en centros propios de MetroGAS y, también, en centros de guarda documental externos a la organización.

Respecto a la diferencia en la generación de scrap, la variación entre el presente período respecto al anterior es justificada por la cantidad de obras de renovación de nuestra red de distribución, realizadas durante el presente período de reporte, el cual fue significativamente menor en comparación con las realizadas durante el período anterior.

Durante el presente período, continuamos con las donaciones de papel. Junto a la Fundación Garrahan, llevamos una campaña desde 1998. Desde los inicios de las donaciones hasta diciembre de 2022, se entregaron 366.677 kg de papel, lo que equivale a evitar la tala de 6.232 árboles medianos, cuya plantación ocuparía una superficie semejante a la de 168 canchas de tenis. Por otro lado, fabricar papel a partir de papel reciclado, y no con pasta virgen, representa un ahorro de agua equivalente a lo ocupado por más de 4,1 piscinas olímpicas, lo que significa 10.266 tanques de mil litros. En lo que refiere a la electricidad, nuestras donaciones de papel significan un ahorro energético equivalente al consumo de 3.361 casas integradas por 4 personas.





RECICLADO



Tapitas



Papeles



Plástico Vidrio Metal

2022

113

5.892

2976

2021

41

3632

3468

2020

48

0

1338

2019

184

11.492

3606

Acumulado desde inicio de donaciones

6.023 kg

366.677 kg

13.857 kg

Trabajar en la eliminación de los plásticos de un solo uso dentro de la organización.

Identificar acciones tendientes a disminuir la cantidad de los residuos peligrosos que se generan, asociados a la contaminación con productos químicos.

Obtener el Sello Verde en la base operativa Lamadrid.

Desafío 2023



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

Acercas del Reporte



MetroGAS



ACERCA DE ESTE REPORTE

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

Este es el cuarto **Reporte de Sustentabilidad de MetroGAS**, y se elaboró utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para el **período enero de 2021 a diciembre de 2022**. 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 de GRI Linking the SDGs and the GRI Standards, para referenciar la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible por medio de sus indicadores.

Nuestro ciclo de reporte es bienal, por lo que el último de estos corresponde al período 2019-2020; 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.

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



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 y SASB





ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

MetroGAS ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el **1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2022**, utilizando como referencia los **Estándares GRI y SASB**.

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
CONTENIDOS GENERALES	LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES	
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-1 Detalles organizacionales	138
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	138
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	138
	2-4 Actualización de la información	138
	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES	
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	42, 74, 92, 95
	2-7 Empleados	51
	2-8 Trabajadores que no son empleados	51, 95

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
CONTENIDOS GENERALES	GOBERNANZA	
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-9 Estructura de gobernanza y composición	28
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	28
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	28
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	28
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la presentación de los informes de sostenibilidad	3
	2-15 Conflictos de interés	28
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	28, 34
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28
	2-19 Políticas de remuneración	28
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	28



ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
CONTENIDOS GENERALES		
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	13, 27
	2-23 Compromisos y políticas	13, 34
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	33
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	34
	2-28 Afiliación a asociaciones	20
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	21
	2-30 Convenios de negociación colectiva	51
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	23
	3-2 Lista de temas materiales	23

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
TEMAS MATERIALES		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	48
GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	48
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	88
GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	88
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	92
GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	92



ESTÁNDAR

DESCRIPCIÓN

PÁGINA REFERENCIA

TEMAS MATERIALES

ANTICORRUPCIÓN

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

34

GRI 205 ANTICORRUPCIÓN

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

34

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

34

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

34

ENERGÍA

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

121

GRI 302 ENERGÍA

302-1 Consumo energético dentro de la organización

121

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) Y OTRAS EMISIONES

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

125

GRI 305 EMISIONES

305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

125

ESTÁNDAR

DESCRIPCIÓN

PÁGINA REFERENCIA

TEMAS MATERIALES

RESIDUOS

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

129

GRI 306 RESIDUOS (2020)

306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con residuos

129

306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

129

306-3 Residuos generados

129

306-4 Residuos no destinados a eliminación

129

306-5 Residuos destinados a eliminación

129

EMPLEO

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

55

GRI 401 EMPLEO (2016)

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

55

401-3 Beneficios para colaboradores y colaboradoras de tiempo completo que no se dan a las personas que trabajan a tiempo parcial o temporales

55



ESTÁNDAR

DESCRIPCIÓN

PÁGINA REFERENCIA

TEMAS MATERIALES

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

110

GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
- 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
- 403-3 Servicios de salud en el trabajo
- 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
- 403-9 Lesiones por accidente laboral

110
110
110
110
110

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

58, 61

GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

- 404-1 Media de horas de formación al año por empleado
- 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
- 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

61
61
61

ESTÁNDAR

DESCRIPCIÓN

PÁGINA REFERENCIA

TEMAS MATERIALES

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

51, 55, 69

GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)

- 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
- 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

51, 69
55, 69

COMUNIDADES LOCALES

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

98

GRI 413 COMUNIDADES LOCALES

- 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
- 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales

98
98

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

80, 86

GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

- 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios

80, 86



ESTÁNDAR

DESCRIPCIÓN

PÁGINA REFERENCIA

TEMAS MATERIALES

INTEGRIDAD DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE SUMINISTRO DE GAS

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

11

SASB IF-GU-540 INTEGRIDAD DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE SUMINISTRO DE GAS

IF-GU-540a.3 Porcentaje (1) tuberías de transmisión de gas (2) tuberías de distribución de gas inspeccionadas

11

F-GU-540a.4 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

11

ASEQUIBILIDAD DE LA ENERGÍA

GRI 3: TEMAS MATERIALES

3-3 Gestión de los temas materiales

42, 44

SASB IF-GU-240 ASEQUIBILIDAD DE LA ENERGÍA

IF-GU-240a.1 Tarifa de gas minorista promedio para (1) residencial, (2) comerciales, (3) clientes industriales y (4) solo servicios de transporte

44

IF-GU-240a.3 Número de cortes de gas de clientes residenciales, desconexiones por impago, porcentaje reconexión

42

ESTÁNDAR

DESCRIPCIÓN

PÁGINA REFERENCIA

TEMAS MATERIALES

PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

SASB IF-GU-000 PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

IF-GU-000.A Número de: (1) residencial, (2) comercial e (3) industrial clientes atendidos

7

IF-GU-000.B Cantidad de gas natural entregado a: (1) clientes residenciales, (2) clientes comerciales, (3) clientes industriales y (4) transferido a una tercera persona

7

IF-GU-000.C Longitud de gasoductos (1) transmisión y (2) distribución

11

Gracias

30
AÑOS


MetroGAS

PARTICIPARON EN LA
REALIZACIÓN DE ESTE REPORTE:

