

2023

# Reporte de Sustentabilidad



03  
Carta de la  
Presidencia

1  
Quiénes  
Somos

1

- 07 1.1 MetroGAS en números.
- 09 1.2 Área de cobertura.
- 11 1.3 Nuestras Operaciones.
- 12 1.4 Marco regulatorio de nuestra actividad.

2  
Nuestra  
Estrategia de  
Sustentabilidad

2

- 14 2.1 Estrategia 2027.
- 16 2.2 Compromiso con la sustentabilidad.
- 17 2.3 Redes para el desarrollo sostenible.
- 18 2.4 Nuestros grupos de interés.
- 20 2.5 Materialidad.

3  
Gobierno, Ética  
e Integridad

3

- 24 3.1 Composición accionaria.
- 25 3.2 Nuestra gobernanza.
- 29 3.3 Sistema de gestión integrado: "Camino a la experiencia".
- 31 3.4 Gestión integral de riesgos.
- 33 3.5 Conducta empresarial responsable.

4  
Desempeño  
Económico

4

- 41 4.1 Gestión comercial.
- 44 4.2 Gestión de tarifas.
- 47 4.3 Valor económico generado y distribuido.

5  
Nuestro  
Capital  
Humano

5

- 53 5.1 Empleo, clima y cultura.
- 59 5.2 Modelo de Competencias y Perfil del Líder MetroGAS.
- 62 5.3 Formación y Educación.
- 69 5.4 Gestión de la diversidad.

6  
Nuestro  
Capital  
Social

6

- 75 6.1 Clientes.
- 91 6.2 Empresas proveedoras.
- 96 6.3 Matriculados.
- 99 6.4 Comunidad.

7  
Seguridad, Salud  
Ocupacional y  
Medioambiente

7

- 116 7.1 Seguridad laboral.
- 118 7.2 Salud laboral.
- 120 7.3 Cuidamos el ambiente.

137  
Acerca del  
Reporte

- 144 Índice de Contenidos GRI y SASB
- 139 Anexo Indicadores GRI

# Carta de Tomás Córdoba



Presidente y  
CEO MetroGAS

Es un honor presentarles un nuevo Reporte de Sustentabilidad de Metrogas, que marca un hito significativo al ser el primero en formato anual y el quinto en nuestra historia. Este informe, elaborado de acuerdo con los estándares internacionales GRI y SASB, refleja el compromiso con la comunicación transparente en nuestra tarea de prestar un servicio seguro, confiable y de calidad.

Los principales resultados del año incluidos en este reporte son el reflejo vivo de nuestros valores plasmados en acciones, que nos permiten seguir liderando la industria y generar valor de triple impacto como contribución al desarrollo sostenible. Seguridad, mejora continua e innovación como pilares de nuestra operación, para satisfacer cada día a nuestros clientes. Integridad en todas nuestras acciones para generar confianza con todas las partes con las que interactuamos.

Los invito a adentrarse en nuestro reporte y seguir descubriendo el orgullo que significa seguir siendo protagonistas de la historia de MetroGAS.

A stylized, handwritten signature in blue ink, appearing to be 'T. Córdoba'.





1

# ► Quiénes Somos

07 1.1 MetroGAS en números.

09 1.2 Área de cobertura.

11 1.3 Nuestras operaciones.

12 1.4 Marco regulatorio de nuestra actividad.



# 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 **2.5M** de clientes

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

Conformamos un equipo de más de

# 1.000

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 y proceso de seguridad y el respeto por el entorno.



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





# 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 medioambiente 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:



Actuamos con integridad



Creamos valor



Priorizamos la seguridad



Nos comprometemos con la sustentabilidad



Nos enfocamos en el cliente



Valoramos la equidad de género y la diversidad



Respetamos los derechos humanos



## 1.1 Metrogas en números

2023  
KM DE LONGITUD DE TUBERÍAS  
DE DISTRIBUCIÓN DE GAS

**18.199** km.

2022 | 2021  
18.242 | 18.817

2023  
CANTIDAD DE M<sup>3</sup>  
DE GAS VENDIDO  
**6.386,9**

2022  
**6.772,5**  
2021  
**6.838,9**

2023  
VENTAS DE BIENES  
Y SERVICIOS(\*)  
**328.264**

2022  
**333.607**  
2021  
**337.696**

(\*)En pesos argentinos, reexpresados en moneda homogénea al 31 de diciembre de 2023



## Cantidad de clientes

2023  
Residenciales  
**2.461.519**

Resto de clientes  
**75.119**

Total de clientes  
**2.536.638**

2022	2021
2.353.538	2.344.800
77.148	77.353
2.430.686	2.422.153





2023  
**Mujeres**  
**329**

2022 | 2021  
 337 | 377

**2023**

Cantidad de  
 colaboradores

**1.103**

2022 | 2021  
 1141 | 1254

2023  
**Hombres**  
**774**

2022 | 2021  
 804 | 876





1.2 Área de cobertura

Total de Clientes Residenciales

**2.461.519**  
2023

2022 | 2021  
2.353.538 | 2.344.800



2023

**Total de Clientes**  
**2.536.638**

2022  
2.430.686

2021  
2.422.153



**Volumen entregado**  
**+2.5 millones**

de los cuales el 56% se encuentra en la Ciudad de Buenos Aires. En el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, ascendió a 6.386,90 millones de m<sup>3</sup> de gas natural, principalmente, a centrales eléctricas y a clientes residenciales.

Otros Clientes	2023	2022	2021
Centrales eléctricas	4	4	4
Gas natural comprimido	315	315	333
Subdistribuidoras	1	1	1
Comercializadores	12	13	9



Total de Clientes Industriales

**5.463**  
2023

2022 | 2021  
5.587 | 5.596



Total de Clientes Comerciales

**69.324**  
2023

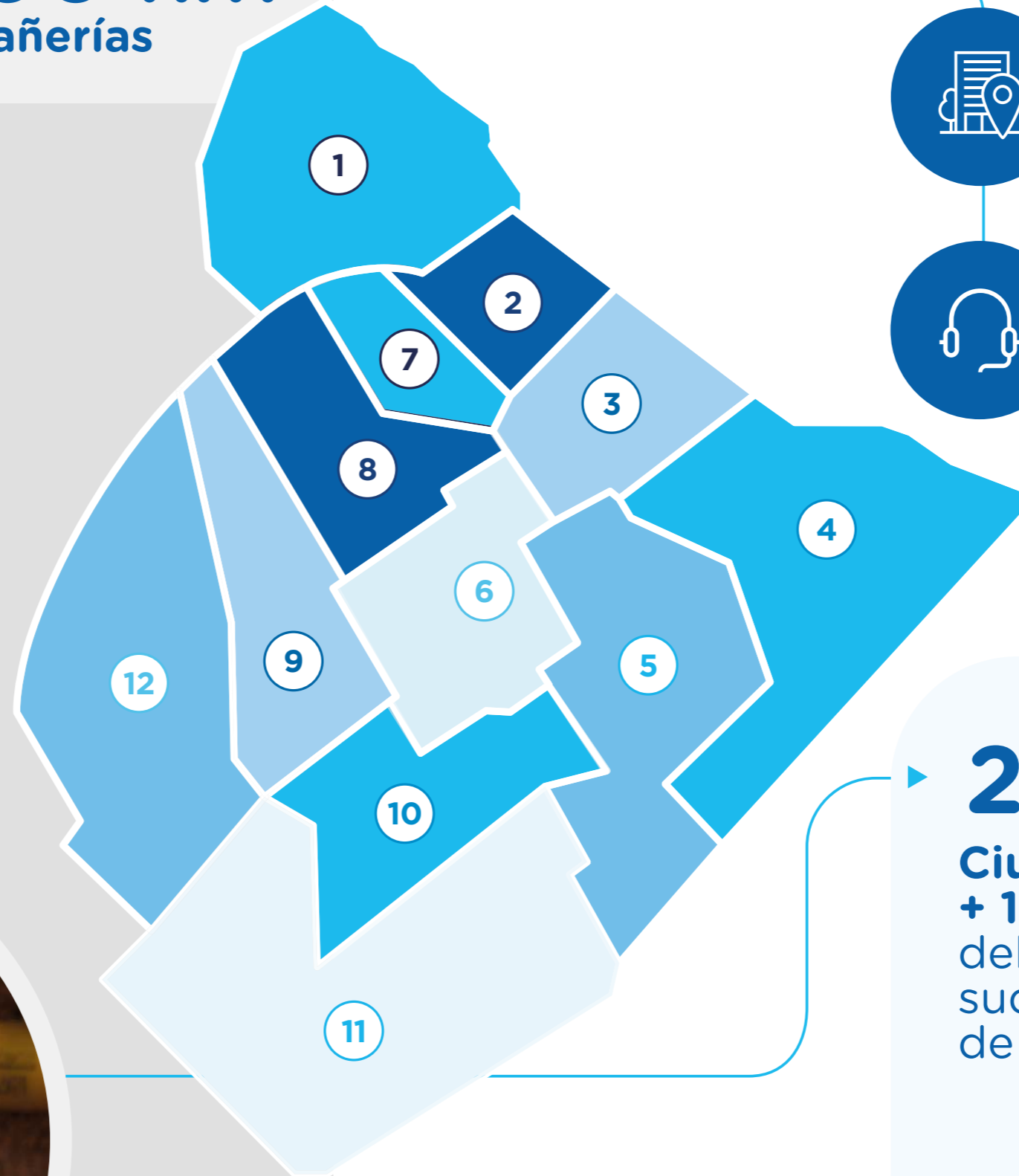
2022 | 2021  
71.228 | 71.410



▶ **+ 18.000 km**  
lineales de cañerías

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



### Oficinas Centrales

Gregorio Aráoz de Lamadrid 1360,  
Barracas, CABA



### Oficinas de Atención al Cliente

**CABA:** Devoto, Floresta y Centro

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

▶ **2.150 km<sup>2</sup>**

**Ciudad de Buenos Aires  
+ 11 Municipios**  
del conurbano sur y  
sudoeste de la Provincia  
de Buenos Aires



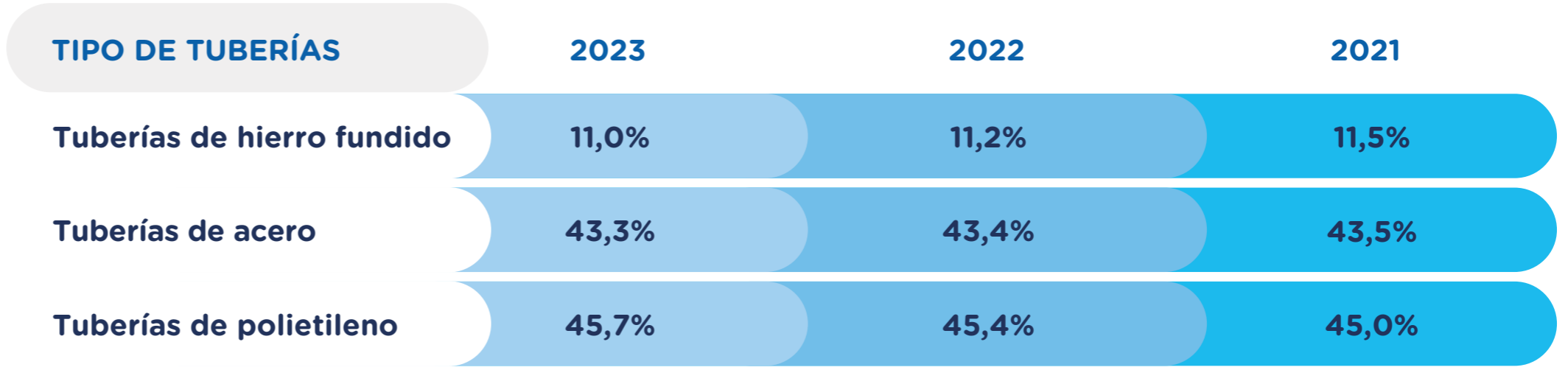
### 1.3 Nuestras operaciones

Nuestra responsabilidad operativa se refleja en la realización de 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 concesión.



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

Tema material: Infraestructura, extensión de la red, y nuevos negocios



### MetroENERGÍA

Dentro de las operaciones de MetroGAS, MetroENERGÍA se encarga de comercializar gas en boca de pozo a grandes usuarios de todo el país. Sus contactos de suministro 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.

MetroGAS es titular del 95 % del capital accionario de MetroENERGÍA, ejerce el control de sus operaciones y es quien aprueba su estrategia. 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 a la operatoria ordinaria de MetroENERGÍA. Por su parte, YPF SA es propietaria del 5% restante.



### 1.4 Marco regulatorio de nuestra actividad

En Argentina, la distribución de gas es regulada por la Ley 24.076 desde el 20 de mayo de 1992. Esta ley establece a las empresas licenciatarias, actualmente nueve en todo el país, como poseedoras de un monopolio natural en sus zonas asignadas.

En el marco de dicha ley, el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) que se encuentra en el ámbito de la Secretaría de Energía del Ministerio de Economía de la Nación, cumple con las funciones de regulación, control, fiscalización y resolución de controversias, que le son inherentes en relación al servicio público de transporte y distribución de gas de la República Argentina.



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



MetroGAS, en virtud de un contrato de licencia con el Estado Nacional celebrado en 1992, posee una licencia para la distribución de gas natural por redes vigente hasta el 28 de diciembre de 2027, con posibilidad de extensión por 10 años más bajo las condiciones normativas aplicables.



# ► Nuestra Estrategia de Sustentabilidad

- 14 2.1 Estrategia 2027.
- 16 2.2 Compromiso con la sustentabilidad.
- 17 2.3 Redes para el desarrollo sostenible.
- 18 2.4 Nuestros grupos de interés.
- 20 2.5 Materialidad.

2



## 2.1 Estrategia 2027

El Directorio y la Alta Dirección Ejecutiva de MetroGAS se involucran en la definición de los valores y de los lineamientos estratégicos de la compañía. En particular, los lineamientos estratégicos de la Sociedad para el período 2023-2027 que fueron aprobados por el Directorio en su reunión del 22 de diciembre de 2022.

Como resultado, se definieron los lineamientos estratégicos para 2027 y se establecieron seis líneas de acción con objetivos y planes específicos para cada una de ellas.

# LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS



### OPERACIÓN SEGURA Y CONFIABLE

Asegurar que todas las operaciones de MetroGAS se realizan de forma segura y confiable.

### CLIENTE EN EL CENTRO

Mejorar la satisfacción del cliente, colocándolo en el centro de toda la gestión realizada por la compañía.



### CAPITAL HUMANO

Asegurar el capital humano requerido para liderar las operaciones de MetroGAS.

### GRUPOS DE INTERÉS

Fortalecer los vínculos de confianza con autoridades, referentes de la industria, medios y las distintas partes interesadas para una operación sustentable, y optimizar la imagen y la reputación de la empresa.



### EFICIENCIA OPERATIVA

Mejorar la eficiencia operativa, a través de la optimización de la gestión de la organización medida mediante el modelo de gestión de excelencia.

### DESARROLLO SOSTENIBLE

Consolidar y mejorar las acciones de la organización que impactan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Certificado de buenas prácticas

# NIVEL ORO

a la categoría “Mejores prácticas de gestión integral” otorgado por EXCELENCIA.



Los lineamientos estratégicos surgen como parte del proceso de transformación que MetroGAS inició hace unos años. Su definición surge de la reflexión estratégica que lleva adelante la Alta Dirección y del proceso iniciado por todas las áreas de la empresa en el camino hacia la excelencia, bajo los estándares del **Premio Nacional Calidad**.

# NUESTRA ESTRATEGIA

Para su elaboración se consideran factores ambientales, sociales y de gobierno societario. Cuenta con personal capacitado dentro de diferentes áreas de la estructura de la compañía, quienes, conjunta y transversalmente, abordan los riesgos sociales, ambientales y de gobernanza.

A estos fines, la Compañía cuenta con las siguientes áreas de relevancia:

**Gerencia de Gestión de Riesgos**

**Gerencia de Calidad y Excelencia Operacional**

**Gerencia de Seguridad, Higiene y Medioambiente**

**Gerencia de Salud Ocupacional**

**Gerencial de Relaciones Laborales y Servicios**

**Gerencia de Asuntos Públicos y Sustentabilidad**

**Gerencia de Ética y Cumplimiento**

**Secretaría de Directorio**



## 2.2 Compromiso con la sustentabilidad

# Objetivos de Desarrollo sostenible

REFERENCIAS:

● Principales desafíos y oportunidades en relación con cada ODS en MetroGAS

● Iniciativas



### 4 | EDUCACIÓN DE CALIDAD

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.

**Instalando Calor Seguro**



### 5 | IGUALDAD DE GÉNERO

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

**Comité de Diversidad  
Protocolo de Violencia Doméstica**



### 7 | ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Objetivo fundamental del servicio brindado, regulado por el Ente Nacional. Incidencia desde espacios sectoriales como ADIGAS y el IAPG.

**Protocolo Escuelas  
Instalaciones Solidarias**



### 8 | TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Seguir reforzando este objetivo a través de nuestro programa de compras inclusivas, sumando nuevos actores a nuestra cadena de valor.

**Compras Inclusivas**



### 11 | CIUDADES Y COMUNIDADES 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.



### 12 | PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

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



### 13 | ACCIÓN POR EL CLIMA

La gestión de residuos, emisiones y demás impactos de la operación están siendo atendidos con un fuerte compromiso desde MetroGAS, a través de la iniciativa de medición de Huella de Carbono presentada en 2023.

**Medición de Huella  
(Nueva, presentada en 2023)**



### 16 | PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

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.

**Programa de Integridad y Ética**



### 17 | ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

El trabajo realizado siempre lo hacemos en articulación con actores externos que potencian nuestro impacto.

Nuestra responsabilidad operativa se refleja en la realización de 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 concesión.





### 2.3 Redes para el desarrollo sostenible

Comprometidos con el desarrollo sostenible participamos activamente en diferentes espacios vinculados a promover la cultura de la sustentabilidad, promover y compartir buenas prácticas e integrar redes de intercambio interinstitucionales.

#### REFERENCIAS:

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



**iAPG** INSTITUTO ARGENTINO DEL PETRÓLEO Y EL GAS

**IDEA** INSTITUTO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA ARGENTINA

**ADIGAS** ASOCIACIÓN DE DISTRIBUIDORES DE GAS

**RED** RED DE EMPRESAS POR LA DIVERSIDAD

**CS** CÁMARA DE SOCIEDADES ANÓNIMAS

**ceads** CONSEJO EMPRESARIO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Como parte de este proceso de consolidación de nuestra estrategia de sustentabilidad, hasta mediados de 2023, lideramos la Comisión de Sustentabilidad del Instituto Argentino de Petróleo y Gas (IAPG). En el marco de esta Comisión, participamos en distintos espacios especializados para difundir acciones de sustentabilidad en la industria a la cual pertenecemos y prácticas específicas de la organización. Como las XX Jornadas Argentina Sustentable organizada por Futuro Sustentable y la feria Argentina Oil&Gas 2023 organizada por el Instituto Argentino de Petróleo y Gas en Buenos Aires.

En el siguiente enlace, puede acceder a la agenda de desarrollo sostenible de IAPG: [www.iapg.org.ar/ods](http://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 de la estrategia de nuestros vínculos de confianza con las distintas partes interesadas priorizamos, revisamos y ajustamos nuestras acciones de vinculación con los grupos de interés.



 <p><b>Grupo de interés</b></p>	 <p><b>¿Quiénes son?</b></p>	 <p><b>Nuestro compromiso</b></p>	 <p><b>Canales de comunicación y diálogo</b></p>
<p><b>Colaboradores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colaboradores</b></li> </ul>	<p>Su cuidado y desarrollo integral, desde un ambiente inclusivo y formativo, que permita la expresión de su potencial profesional y personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Viva Engage</li> <li>• Cascada de información</li> <li>• Conversaciones con propósito</li> </ul>
<p><b>Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Grandes clientes (GNC, industrias, etc.)</b></li> <li>• <b>Clientes residenciales</b></li> <li>• <b>Desarrolladores</b></li> <li>• <b>Gasistas matriculados</b></li> <li>• <b>Administradores de consorcio</b></li> </ul>	<p>El cliente en el centro, garantizando un acceso seguro, confiable y permanente, desde un vínculo cercano, atento a la información y el uso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de atención comercial</li> <li>• Página web</li> <li>• Oficina digital</li> <li>• WhatsApp</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Campañas masivas multicanal</li> </ul>
<p><b>Proveedores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contratistas y proveedores</b></li> <li>• <b>Productores</b></li> <li>• <b>Transportista</b></li> </ul>	<p>Desarrollo y respeto, compartiendo visión y planes hacia la integración de objetivos de calidad y sostenibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Mails</li> <li>• Plataforma SAP/ARIBA</li> </ul>
<p><b>Organizaciones sindicales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>STIGAS</b></li> </ul>	<p>Diálogo permanente, alianza de trabajo y visión compartida hacia la mejora continua, formación y el vínculo cuidado entre ambos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> </ul>



## Grupo de interés

Gobierno y Organismos de Control

## Accionistas

Comunidad, medios de comunicación, academia, ONG, otros

## Entidades del sector

Cámaras empresarias

Sector financiero



## ¿Quiénes son?

- Secretaría de Energía
- ENARGAS
- Secretarías de Desarrollo y Obras Públicas
- Gobiernos CABA, PBA y Municipalidad.
- Congreso Nacional, CABA, PBA y Partidos Políticos
- CNV

- YPF
- Accionistas (minoritarios)

- Comunidad en general
- Prensa
- Asociaciones de Consumidores y Defensoría del Pueblo CABA y PBA
- Policía, bomberos y defensa civil
- Diversas ONG y entidades de bien público

- Otras empresas de servicios públicos (AySA, Edenor, etc.)
- Resto de distribuidoras
- Resto de comercializadoras

- ADIGAS y IAP

- Bancos
- Moody's



## Nuestro compromiso

Disponibilidad, cumplimiento y apertura ante buenas prácticas e incidencia. Cumplimiento de compromisos asumidos, normativa y reportes en tiempo y forma.

Protección de activos e intereses, desde el enfoque transversal de la sustentabilidad en el hacer y la rendición de cuentas.

Disponibilidad e información oportuna.

Colaboración y puesta en común de temas de interés con el ente regulador. Interpretación de norma y posibles soluciones. En el caso de otras empresas de servicios se coordinan acciones que permitan preservar la red de gas y el trabajo coordinado ante incidentes.

Articulación de espacios de trabajo a través de las comisiones que llevan adelante las cámaras empresarias.

Cumplimiento de compromisos asumidos. Análisis y evaluación financiera.



## Canales de comunicación y diálogo

- Reuniones, intercambio de información.
- Asesoramiento técnico y presentación de propuestas con autoridades.
- Comunicaciones escritas/notificaciones.
- Actualización de información en sus plataformas (memoria y balance, reporte de sustentabilidad, hechos relevantes).

- Asamblea
- Reuniones
- Informes periódicos

- Reuniones Intercambios de información digital en la web.
- Redes sociales Eventos especiales Programas de vinculación en territorio.

- Reuniones mails, notas y encuentros a través de cámaras empresarias.

- Actualización de información en sus plataformas, reuniones mensuales, comunicación vía mail, talleres y foros.

- Comunicaciones escritas y notificaciones
- Actualización de información en sus plataformas (memoria y balance, reporte de sustentabilidad, hechos relevantes).



## 2.5 Materialidad

La definición de materialidad se realizó con la participación de nuestros grupos de interés, considerando factores internos y externos y sus impactos económicos, sociales y ambientales. Los temas identificados son significativos para nuestra empresa, y asumimos un compromiso activo para gestionarlos a corto o mediano plazo. Estos temas, identificados en el Reporte anterior, fueron revisados internamente para este período. Para definir los contenidos relevantes, utilizamos los Estándares GRI para elaborar Reportes de Sustentabilidad.



	TEMAS MATERIALES	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO	CAPÍTULO
01	Salud y seguridad en el trabajo	Prácticas implementadas de seguridad e higiene para personal propio y contratistas.	Seguridad y Salud Ocupacional, y Medioambiente
02	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
03	Emisiones	Liberación y gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	Gases de Efecto Invernadero
04	Residuos	Generación, tratamiento y eliminación o disposición de los residuos de nuestras operaciones.	Residuos
05	Anticorrupción	Gestión de los asuntos vinculados con el <i>compliance</i> , la integridad y las medidas de anticorrupción.	Conducta Empresarial Responsable



06

TEMAS MATERIALES

Comunidades locales y educación

DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO

Acciones y programas con la comunidad y la inversión social asociada.

CAPÍTULO

Comunidad

07

Cumplimiento regulatorio

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

Marco regulatorio de nuestra actividad y Conducta Empresarial Responsable

08

Accesibilidad de la energía

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

Área de Cobertura, Gestión Comercial, Gestión de Tarifas y Clientes

09

Desempeño económico

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

Gestión Comercial y Valor Económico Generado y Distribuido

10

Formación y desarrollo

Prácticas de formación y educación de colaboradores.

Formación y Educación

TRABAJAMOS DE FORMA  
**SEGURA Y  
CONFIABLE**





	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 clientes, la propiedad y las emisiones de gases de efecto invernadero, 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, Salud y Seguridad Ocupacional, Medioambiente y 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.	Empleo, 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 y Personal Matriculado



# ► Gobierno, Ética e Integridad

- 24 3.1 Composición accionaria.
- 25 3.2 Nuestra gobernanza.
- 26 3.2.1 Estructura de gobierno y funcionamiento.
- 28 3.2.2 Remuneración y desempeño del Directorio.
- 29 3.3 Sistema de gestión integrado: “Camino a la excelencia”.
- 31 3.4 Gestión integral de riesgos.
- 33 3.5 Conducta empresarial responsable.
- 33 3.5.1 Código de ética y conducta.
- 34 3.5.2 Programa de Integridad y Ética.
- 35 3.5.3 Canales de denuncias.
- 36 3.5.4 Conflicto de intereses y partes relacionadas.
- 37 3.5.5 Debida diligencia sobre terceros.
- 38 3.5.6 Capacitación y alianzas.



### 3.1 Composición accionaria

La Sociedad controlante de MetroGAS es YPF, que posee el 70 % de las acciones de la Sociedad. La composición accionaria de MetroGAS, al 31 de diciembre de 2023, era la siguiente:

## MetroENERGÍA

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



### ACCIONISTAS

#### CLASE

YPF SA

A

YPF SA

B

Integra Gas  
Distribución LLC

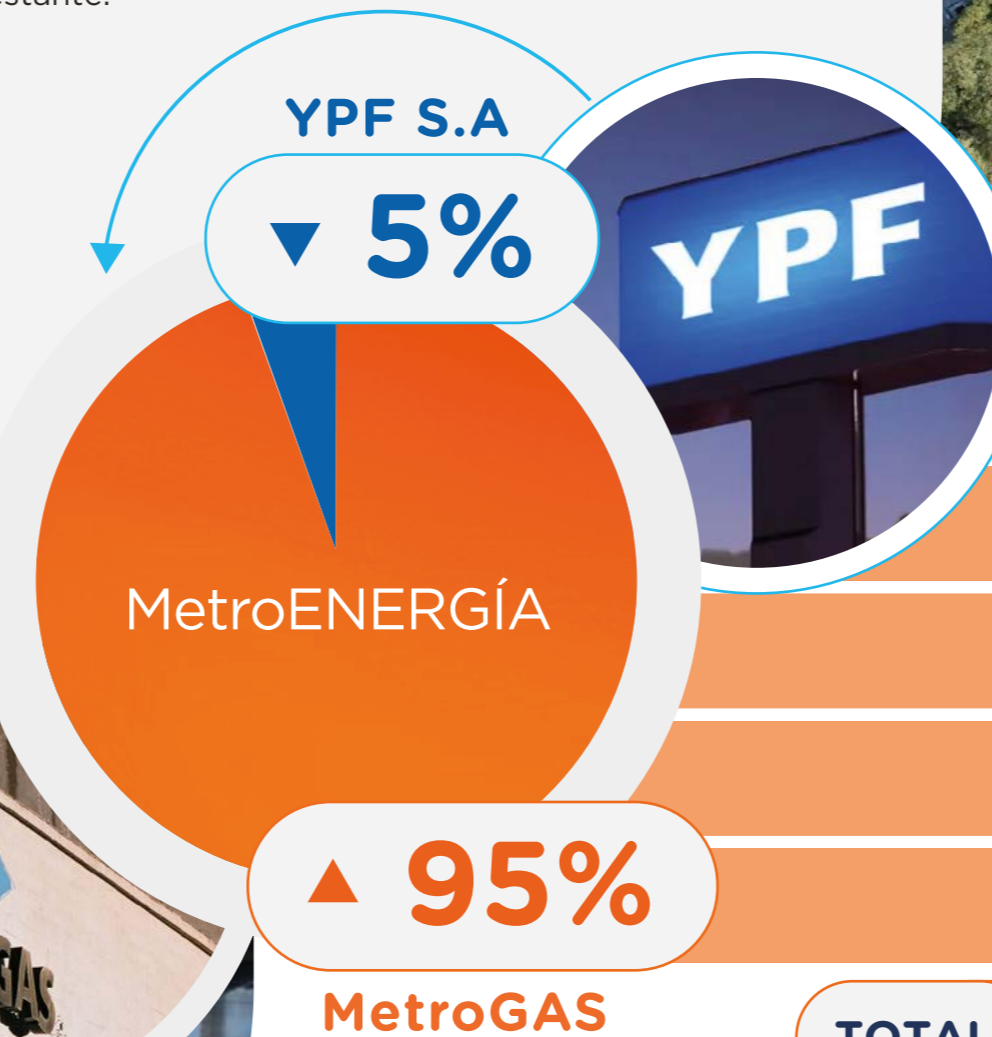
B

Anses - FGS-Ley 26425

B

Floating BYMA

B



#### CANTIDAD DE ACCIONES

#### % DE PARTICIPACIÓN

290.277.316

51,00 %

108.142.529

19,00 %

91.551.360

16,09 %

46.249.934

8,13 %

32.950.069

5,78 %

TOTAL

569.171.208

100,00 %







### 3.2 Nuestra gobernanza



Desde MetroGAS apostamos que un enfoque fundamental para garantizar respuestas ágiles y eficientes se construye sobre la base de la delegación de autoridad. A su vez una definición clara y explícita de los límites de dicha delegación se complementa con una definición clara y explícita de sus límites, estableciendo criterios de aprobación, que se implementan de manera sistemática para mitigar cualquier riesgo potencial.

Es por ello que nuestro sistema de control interno se sustenta en 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.

Por su parte el área de Auditoría Interna se encarga de 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.



# CONTROL INTERNO



### 3.2.1 Estructura de gobierno y funcionamiento

El gobierno de MetroGAS es ejercido por el Directorio. Se reúne en forma periódica, una vez cada tres meses y, dentro de sus deberes y atribuciones, ejerce la administración y la representación legal de la empresa; cumple y hace cumplir las resoluciones de las Asambleas de Accionistas, entre otras tareas; y es el responsable de aprobar el Reporte de Sustentabilidad.

La Asamblea designa a sus miembros; y este puede brindar su opinión no vinculante con respecto al perfil de las personas candidatas para ocupar puestos en el Directorio.

En la definición de su composición los accionistas aspiran a un balance entre miembros ejecutivos, no ejecutivos e independientes, que permite combinar objetividad y conocimiento del negocio para beneficio del proceso de toma de decisiones. En tal sentido, se considera la diversidad de género, el origen, la edad y la experiencia profesional. La variedad de sus integrantes en cuanto a edades, profesiones, género, orígenes y experiencias pone de manifiesto la relevancia de la diversidad en su composición.



#### Composición del máximo órgano de decisión al 31/12/2023 (DIRECTORIO - TITULARES)

**2** MIEMBROS EJECUTIVOS

**7** MIEMBROS NO EJECUTIVOS

**2** DIRECTORES INDEPENDIENTES

#### Diversidad en el Directorio



**9** HOMBRES



**2** MUJERES

! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador



El Directorio también cuenta con comités que lo asisten, los cuales se detallan a continuación:



En el siguiente enlace, puede acceder a más información en relación con el Directorio, los comités y sus miembros:  
[www.metrogas.com.ar/la-compania/gobierno-corporativo](http://www.metrogas.com.ar/la-compania/gobierno-corporativo)

La información del cuadro precedente es la vigente al 31/12/2023 y la misma podría diferir con la publicada en el sitio web que es la vigente a la fecha en que se realiza la consulta.

## COMPOSICIÓN



<sup>1</sup> En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador

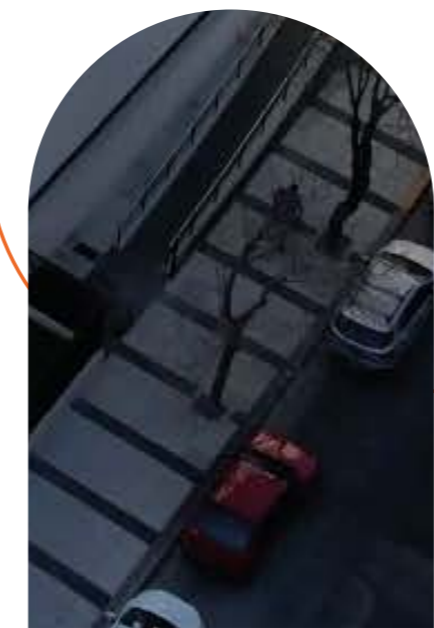


### 3.2.2 Remuneración y desempeño del Directorio

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones revisa la posición competitiva de las políticas y prácticas de remuneración de la compañía, comparandolas con las prácticas del mercado. Además, 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.

Este Comité propone, para la aprobación del Directorio y la Asamblea de Accionistas, los honorarios, actualización y vigencia del presidente del Directorio, directores titulares y síndicos según con las condiciones de mercado para empresas de igual envergadura.



En marzo de 2023 se completó el proceso de autoevaluación de acuerdo con el modelo establecido en 2022. La Secretaría del Directorio elaboró un informe con los resultados obtenidos y las propuestas y planes de mejora, y lo presentó al presidente del Directorio a fines de 2023.

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.

# DIRECTORIO



Se puede encontrar más información sobre el Gobierno Corporativo de MetroGAS en el siguiente enlace:  
[www.metrogas.com.ar/la-compania/Paginas/Gobierno-Corporativo.aspx](http://www.metrogas.com.ar/la-compania/Paginas/Gobierno-Corporativo.aspx)



### 3.3 Sistema de gestión integrado: “Camino a la excelencia”

Durante 2023 se continuó con la implementación del proyecto

## “Camino a la excelencia”

(Premio Nacional a la Calidad) para reforzar nuestro sistema de gestión integrado, con el objetivo de aumentar la competitividad y asegurar la sustentabilidad de los resultados en el largo plazo.



Para conocer más sobre el Modelo de Gestión de Excelencia, accedé al siguiente link: [www.fpnc.org.ar](http://www.fpnc.org.ar)



# NIVEL ORO

**Categoría**  
**MEJORES PRÁCTICAS**  
**DE GESTIÓN INTEGRAL**

Este proyecto nos compromete a reforzar procesos claves como la planificación estratégica, tratamiento de innovación, gestión de mercados y clientes, entre otros. Nos permite conocer los lineamientos de los procesos que necesitan ser mejorados, y define acciones específicas con responsables para cada una de las áreas.

Las mejoras implementadas pueden generar modificaciones o publicación de nuevos procedimientos, que son ejecutadas por cada una de las áreas. En el marco del modelo de excelencia, se incluyen capacitaciones que actualmente están disponibles digitalmente.

Este proyecto es liderado por el área de Sistema de Gestión, que supervisa el cumplimiento de las acciones emergentes por implementar, así como de las evaluaciones realizadas por toda la empresa sobre la base del modelo de gestión de excelencia.



En 2023 obtuvimos la Certificación Oro en “Mejores Prácticas de Gestión Integral”, emitida por IPACE, por haber superado los 400 puntos en el Premio Nacional Calidad (PNC), en el marco de un plan de mejora válido por ser implementado en el proyecto “Camino a la excelencia”.



La siguiente tabla muestra los tres ciclos de autoevaluación que se monitorean anualmente,

**2023**  
**476**  
puntos

2022  
402 puntos

2021  
251 puntos

Aquí, se puede observar que MetroGAS ha mejorado su nivel general de puntuación año tras año.

## Desafíos 2024

Estamos trabajando para incluir la norma **ISO 9001** a nuestras normas certificadas (**ISO 14001 e ISO 45001**), con una hoja de ruta que incluye certificar los procesos de gestión de grandes clientes junto al de clientes residenciales. El objetivo es mejorar nuestro desempeño en calidad, seguridad e higiene y gestión ambiental.

FACTOR	2023		2022		2021	
	Puntos	% respecto a puntos total posibles	Puntos	% respecto a puntos total posibles	Puntos	% respecto a puntos total posibles
Liderazgo	62	48%	54	42%	7	5%
Enfoque de mercados y clientes	48	48%	40	40%	16	16%
Gestión de los procesos	47	44%	40	39%	23	22%
Gestión de la innovación	5	25%	4	20%	0	0%
Gestión de las personas	54	60%	42	47%	38	42%
Gestión de los recursos	43	53%	35	45%	29	36%
Gestión de la responsabilidad social	21	44%	19	55%	19	55%
Resultados	196	47%	168	38%	119	27%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>476</b>	<b>47%</b>	<b>402</b>	<b>40%</b>	<b>251</b>	<b>25%</b>



### 3.4 Gestión integral de riesgos

El modelo de gestión de riesgos toma como base la norma **ISO 31000** y tiene en cuenta las mejores prácticas de administración de riesgos. La estructura de gestión está conformada por un Comité de Riesgos integrado por tres miembros designados por el Directorio (de entre sus miembros titulares) y a un Comité de Administración de Riesgos, integrado por directores ejecutivos de la Sociedad y el director de Auditoría Interna.

La gestión de riesgos está considerada dentro de la política integrada de gestión. Por otra parte, nuestro modelo considera como *input*, información del contexto tanto:

#### EXTERNO

Regulaciones, mejores prácticas, entre otros.

#### INTERNO

Planeamiento estratégico, cambios en procesos internos, alineación con objetivos, entre otros.

Los riesgos identificados por nuestra gestión cuentan con una estimación de impacto y probabilidad, y con un análisis realizado sobre sus principales causas, los controles vinculados y las acciones en proceso de implementación; el objetivo es reducir el rating residual.



El impacto de los riesgos se estima teniendo en cuenta los siguientes criterios:



#### IMPACTO ECONÓMICO:

daño en los resultados y/o activos de la compañía.



#### IMPACTO REPUTACIONAL:

daño a la imagen de la compañía.



#### IMPACTO DE SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE:

accidentes y/o daños a las personas o el medioambiente.



#### IMPACTO LEGAL Y/O REGULATORIO:

falta de cumplimiento a leyes y/o regulaciones aplicables.





A continuación se detallan los temas materiales considerados en nuestra matriz de riesgo:

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

TEMA MATERIAL	RIESGO ANALIZADO	CRITERIO DE RIESGO EN EL QUE IMPACTA			
		ECONÓMICO	REPUTACIONAL	SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE	IMPACTO LEGAL Y REGULATORIO
Salud y seguridad en el trabajo	Factores psicosociales		✓		
	Accidentes graves y fatales			✓	
	Seguridad física			✓	
Atención y satisfacción del cliente	Calidad de servicio al cliente		✓		
Anticorrupción	Corrupción				✓
Cumplimiento regulatorio	Representación no fiel de la información financiera				✓
Infraestructura, extensión de la red y nuevos negocios	Escapes de gas		✓	✓	✓
	Respuesta a emergencias		✓	✓	✓
	Protección anticorrosiva			✓	✓
	Relevamiento de pérdidas			✓	✓
Empleo	Expertise de Recursos Humanos	✓	✓		
Cadena de abastecimiento	Gestión de adquisición de bienes y servicios con relación a percepción de retornos	✓	✓		

- Home icon
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- Bar chart icon



### 3.5 Conducta empresarial responsable

#### 3.5.1 Código de ética y conducta

Contamos con un Código de Ética y Conducta que tiene como objetivo establecer pautas generales de conducta para el Directorio, los miembros de la Comisión Fiscalizadora, colaboradores de MetroGAS, contratistas, subcontratistas, empresas proveedoras y socios o socias de negocios que se realicen con la compañía. Su aplicación alcanza también a MetroENERGÍA como sociedad controlada.

Contiene valores, principios y normas, que nos guían para adaptarnos a las nuevas y complejas realidades del mercado energético y a los desafíos de nuestra organización, así como también a los diferentes ámbitos donde operamos.

En el siguiente enlace, puede acceder a nuestro Código de Ética y Conducta: [www.metrogas.com.ar/assets/media/2022/09/CODIGO\\_ETICA-MGAS-2021.pdf](http://www.metrogas.com.ar/assets/media/2022/09/CODIGO_ETICA-MGAS-2021.pdf)



## VALORES CORPORATIVOS



### 3.5.2 Programa de Integridad y Ética

El Programa de Integridad y Ética está a cargo de un Oficial de Ética y Cumplimiento, responsable de su desarrollo, implementación y control.

## El mismo aborda los siguientes EJES DE ACCIÓN

Cuenta con un monitoreo periódico a cargo del Comité de Dirección y del Comité de Auditoría. Se revisa anualmente según un esquema de mejora continua, incorporando 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.



### 3.5.3 Canales de denuncias

La gestión de denuncias es supervisada por el Comité de Ética de nuestra compañía quien tiene a su cargo la administración del código, evaluar y establecer las acciones que se deberán tomar respecto a las situaciones denunciadas. Está compuesto por tres miembros:

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

## 2 canales de denuncias

La línea ética y el canal vinculado al Programa de Transparencia.



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

A continuación, exponemos los indicadores vinculados con la gestión de la línea ética.

#### DÍAS PROMEDIO DE CIERRE DE LAS INVESTIGACIONES

2023	<b>58</b>
2022	<b>81</b>
2021	<b>38</b>

2023  
**23**

### ► DENUNCIAS RECIBIDAS Motivos

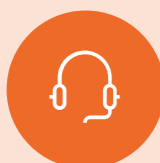
2022  
**12**

2021  
**17**

<b>5</b>	► Acoso	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	► Abuso de autoridad	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	► Malos tratos y discriminación	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>0</b>	► Conflictos de interés	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>1</b>	► Fraude económico	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	► Incumplimiento de procedimientos y uso indebido de activos	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>14</b>	► VERIFICADAS	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	► NO VERIFICADAS	<b>6</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	► DESESTIMADAS	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>0</b>	► PENDIENTES DE VERIFICACIÓN	<b>0</b>	<b>0</b>

# Resguarda

es la empresa asignada para las denuncias de los canales de la Línea Ética y al Programa de Transparencia, para su posterior tratamiento y resolución.  
**ES ANÓNIMA, CONFIDENCIAL Y PROFESIONAL**



## Teléfono

0800-999-INFO (4636)



## Mail

reportes@resguarda.com



## Correo

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



## Web

www.resguarda.com



### 3.5.4 Conflicto de intereses y partes relacionadas

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

El personal y los miembros de la Dirección, que pudieran verse afectados por un conflicto de intereses, lo comunicarán al Comité de Ética o al Comité de Auditoría, respectivamente. Ello, previo a realizar la operación o conclusión del negocio de que se trate, a fin de que se evalúe si su actuación imparcial puede verse comprometida.



En cuanto a transacciones con partes relacionadas MetroGAS cuenta con una política específica cuyas directrices abordan las previsiones establecidas por la Ley de Mercado de Capitales y las Normas de la Comisión Nacional de Valores.

Se cuenta con un procedimiento interno específico para contratos con partes relacionadas, que organiza e implementa sistemas y mecanismos preventivos de protección de su objeto social, de modo de reducir el riesgo de conflictos de interés. A tal efecto, considera la nómina de personas que constituyen partes relacionadas con la Sociedad, recibida periódicamente de la sociedad controlante, y la cuantía de los contratos en cuestión, a fin de determinar si constituyen transacciones de monto relevante.

Si hay sospecha de que existe un conflicto de intereses no declarado, este debe ser reportado a través de la **Línea Ética.**



### 3.5.5 Debida diligencia sobre terceros

MetroGAS y su subsidiaria MetroENERGÍA cuentan con una Política de Debida Diligencia para evaluar y comprobar la integridad y trayectoria de los terceros con los que se relacionan. El propósito es mitigar riesgos por su participación como actores y/o cómplices en hechos de corrupción. Las Gerencias son responsables de que se inicie y termine oportunamente el proceso de debida diligencia, en los términos que establece esta política.

**Todas las empresas proveedoras son informadas sobre nuestro Código de Ética y Conducta, y la adhesión al mismo forma parte de los pliegos licitatorios y del proceso de alta.**

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; 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.



### 3.5.6 Capacitación y alianzas

## DURANTE 2023, REALIZAMOS LAS SIGUIENTES CAPACITACIONES:



### Módulo e-learning sobre Violencia Laboral:

Es de cumplimiento obligatorio para todo el personal, incluye una evaluación de comprensión de los contenidos, los que fueron adaptados al Convenio 190 de la OIT. A la fecha del presente reporte, el módulo fue completado por el 84 % del total de la dotación.

### Módulo e-learning sobre Código de Ética y Conducta:

Es de cumplimiento obligatorio para todo el personal, incluye una evaluación de comprensión de contenidos. A la fecha del presente reporte, fue completado por el 87 % del total de la dotación.

### Inducción en aspectos de Ética y Cumplimiento para nuevas personas ingresantes.



### Programa de Visitas a Locaciones:

entre julio y septiembre de 2023, personal de la Gerencia de Ética y Cumplimiento realizó 27 visitas a las diferentes locaciones de la compañía. En estas se compartieron contenidos del Programa de Integridad y Ética con 312 colaboradores, y se respondieron dudas e inquietudes vinculadas a temas de su incumbencia. El nivel de satisfacción fue de 4,5 sobre 5.

### Talleres Liderando el Programa de Integridad:

entre mayo y junio, se realizaron 3 talleres dirigidos a jefes, gerentes y directores ejecutivos. El objetivo fue transmitir conceptos claves del Programa de Integridad y Ética, que les permitan liderar en el día a día y fortalecer su rol de líderes robusteciendo la cultura de integridad. La tasa de asistencia fue del 91 % y con un alto nivel de satisfacción.





## TAMBIÉN, REALIZAMOS CAPACITACIONES PARA TERCEROS:

### Programa de capacitación en contenidos de ética y transparencia

para empleados y empleadas de las empresas contratistas. Se realizaron 7 encuentros con la participación de 151 colaboradores de contratistas.

### Sumamos contenidos respecto a nuestro Programa de Transparencia

a las actividades de capacitación para matriculados. Participaron 133 personas matriculadas de los 6 encuentros realizados en 2023.



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

integramos la Comisión de Compliance.



### CONSEJO EMPRESARIO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

integramos la Comisión de Compliance y Sustentabilidad.



### INSTITUTO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA ARGENTINA

participamos en la Red de Gobierno Corporativo y Compliance.



### OFICINA ANTICORRUPCIÓN

firmamos un Acuerdo de Colaboración con la OA, para promover el Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades ("RITE"). Además, fuimos una de las 35 empresas pioneras, aportando sugerencias y recomendaciones para mejorar la plataforma, participando en diversas acciones de difusión de la herramienta.



# ► Desempeño Económico

4

41 4.1 Gestión comercial.

44 4.2 Gestión de tarifas.

47 4.3 Valor económico generado y distribuido.












## 4.1 Gestión comercial

El siguiente cuadro muestra las ventas consolidadas de la Sociedad, por tipo de servicio y categoría de clientes, en volúmenes, para los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2023, 2022 y 2021, expresadas en millones de m<sup>3</sup>.



VENTAS POR TIPO DE SERVICIO Y CATEGORÍA DE CLIENTE	2023	2022	2021
 CLIENTES RESIDENCIALES	1.542,8 m <sup>3</sup>	1.724,3 m <sup>3</sup>	1.692,0 m <sup>3</sup>
 COMERCIALES	451,2 m <sup>3</sup>	468,1 m <sup>3</sup>	341,3 m <sup>3</sup>
 INDUSTRIALES	680,1 m <sup>3</sup>	677,1 m <sup>3</sup>	684,4 m <sup>3</sup>
 CENTRALES ELÉCTRICAS	2.491,6 m <sup>3</sup>	2.779,4 m <sup>3</sup>	2.980,9 m <sup>3</sup>
 GAS NATURAL COMPRIMIDO	402,4 m <sup>3</sup>	427,4 m <sup>3</sup>	427,2 m <sup>3</sup>
 SUBDISTRIBUIDORAS	0,4 m <sup>3</sup>	0,3 m <sup>3</sup>	0,3 m <sup>3</sup>
 COMERCIALIZADORES	818,4 m <sup>3</sup>	695,9 m <sup>3</sup>	712,8 m <sup>3</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>6.386,9 m<sup>3</sup></b>	<b>6.772,5 m<sup>3</sup></b>	<b>6.838,9 m<sup>3</sup></b>

# Las ventas de MetroGAS



## CLIENTES RESIDENCIALES

En 2023 y 2022, las ventas a clientes residenciales representaron el 24,1 % y 25,4 %, respectivamente, del volumen de ventas, y alrededor del 41,8 % y 50,9 % del monto de ventas.

Las ventas de gas de MetroGAS a clientes residenciales disminuyeron un 19%, de \$169.669 millones a \$137.351 millones durante los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2022 y 2023, respectivamente. Ello 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 2022, y a una disminución de los volúmenes entregados del 10,5%, debido a las mayores temperaturas.



## CLIENTES INDUSTRIALES, COMERCIALES Y ENTIDADES PÚBLICAS

Las ventas de gas y del servicio de transporte y distribución a clientes industriales, comerciales y entidades públicas representaron el 17,7% y 16,9% del volumen de ventas de la Sociedad en 2023 y 2022, respectivamente.

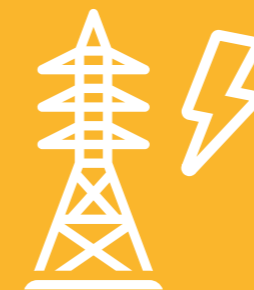
Durante 2023, se renovaron los contratos de suministro con clientes industriales, cuyos vencimientos operaban en ese año. En función de las previsiones realizadas frente al invierno, se continuó con la política desarrollada hasta la fecha, incluyendo opciones que permitieran una mayor flexibilidad operativa 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, la totalidad de los contratos, con vencimiento en abril de 2023, se renovaron hasta abril de 2024.



## CENTRALES ELÉCTRICAS

Durante 2023, las centrales eléctricas del área representaron alrededor del 18% de la generación térmica total del sistema. El despacho con gas, del parque de generación térmica del área de MetroGAS, se redujo un 10% respecto de 2022.



## GAS NATURAL

A nivel país, el consumo de gas natural para generación térmica se mantuvo dentro de los valores de 2022, con bajas importantes en otros sustitutos, resaltando un aumento en la generación de origen nuclear, hidro y renovables.

El mercado de GNC representó el 6,3% del volumen de ventas de MetroGAS durante 2023 y 2022.

En línea con las metas fijadas para el año, y pese a los condicionantes externos que afectan la operatoria de la compañía, se logró mantener adecuadas relaciones con los grandes clientes industriales, así como en el mercado de las PyMEs y de clientes comerciales. La demanda de gas natural para este segmento de clientes (de la cartera de Grandes Clientes) registró una leve reducción del 3,7% respecto al acumulado de 2022.





## VENTAS CLIENTES RESIDENCIALES

	2023	2022	2021
--	------	------	------

% sobre volumen total de ventas	24,1 %	25,4 %	24,7 %
Monto de ventas a clientes residenciales (en millones de pesos) <sup>(*)</sup>	\$137.351	\$169.66	\$204.914
% sobre monto total monto de ventas	41,8 %	50,9 %	60,7 %
Disminución porcentual	-19,0 %	-17,2 %	-23,7 %

(\*) Los montos de las ventas a clientes residenciales surgen de los Estados Financieros consolidados al 31 de diciembre de 2023, 2022 y 2021. Las cifras al 31 de diciembre de 2022 y 2021 fueron reexpresadas al 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con la metodología establecida en la NIC 29.



## GESTIÓN COMERCIAL METROENERGÍA

Durante 2023 se generó una alternativa de abastecimiento para el segmento de GNC. MetroENERGÍA, YPF Y NATURGY vincularon su costo con el precio del combustible alternativo (Nafta Súper) para 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 los consumidores del combustible.

## VENTAS DE METROENERGÍA

	2023	2022 <sup>(1)</sup>	2021
--	------	---------------------	------

Venta (en millones de \$)	130.914	94.194	65.410
Aumento/disminución de volúmenes entregados	39,8 %	11,6 %	-46,7 %

<sup>(1)</sup> Información reexpresada en moneda homogénea al 31 de diciembre de 2023.



## 4.2 Gestión de tarifas

Dentro de la Dirección Comercial, la Gerencia de Planificación Comercial y Tarifaria, se encarga de toda la gestión relacionada con las tarifas por el suministro de gas a usuarios.



### Marco regulatorio tarifario

La Revisión Tarifaria Integral (RTI) es el proceso mediante el cual se definen las tarifas de la distribuidora, que le permitan obtener los ingresos necesarios para invertir, contar con una operación segura y confiable, así como para dar una rentabilidad justa y razonable para los accionistas.

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



### OBJETIVOS

Planificar y liderar las presentaciones para las Audiencias Públicas, a fin de solicitar el ajuste tarifario requerido por la compañía.

Conducir y controlar el inicio y cierre del ciclo de recuperación de los impuestos, tasas municipales y las diferencias entre el costo del gas comprado y el reconocido en tarifas.

Participar y liderar en los procesos relacionados con la participación de la compañía, en las revisiones tarifarias integrales.

Generar, como proceso inicial a nivel de ingresos, las proyecciones financieras y de valuación de empresa y de activos.

Liderar el planeamiento comercial, a partir de modelos operativos de demanda para el mercado regulado de distribución de gas.

### \$/m<sup>3</sup> (valores corrientes)

	Dic. 2023		Dic. 2022		Dic. 2021
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 1	Nivel 2	
<b>Residenciales <sup>(2)</sup></b>	<b>80,21</b>	<b>40,47</b>	<b>50,05</b>	<b>27,55</b>	<b>19,24</b>
<b>Comerciales</b>	<b>32,99</b>		<b>22,75</b>		<b>14,20</b>
<b>Industriales</b>	<b>202,01</b>		<b>50,87</b>		<b>15,50</b>

<sup>(2)</sup> 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 1.000 m<sup>3</sup>/año.



## Marco regulatorio tarifario

El Decreto 1020/2020 dio inicio al proceso de renegociación de la RTI puesto en vigencia en diciembre del 2020, dando un plazo de dos años (máximo) para su finalización. Dicho plazo fue prorrogado en diciembre de 2022 por un año más, por el artículo 1 del DNU 815/2022, de manera que el proceso vigente fue extendido hasta el 17 de diciembre de 2023 por el Poder Ejecutivo Nacional.

Finalizado el plazo mencionado y no habiéndose realizado los pasos pertinentes para terminar el proceso de revisión, sumado a la llegada del nuevo Gobierno, el 16 de diciembre de 2023 se promulgó el Decreto 55/23. En su artículo 3, este establece el inicio de un proceso de revisión tarifaria que desemboque en la emisión de cuadros tarifarios, que deben estar en vigencia no más allá del 31 de diciembre de 2024.

En tanto no finalice el proceso de la RTI, la Compañía suscribe “Acuerdos Transitorios” con aumentos discretos de la tarifa, que cubren de manera parcial, las necesidades mencionadas anteriormente. Al igual que en años anteriores, 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 del período como ajustes transitorios.

En marzo de 2023, la Resolución 97/23 incorpora dos Anexos para aplicar en marzo y mayo, respectivamente. Estos definen los siguientes aumentos de GAS diferentes para las distintas personas usuarias:

### Marzo 2023

Componente GAS	Nivel 1 y N3 BASE	Nivel 2
Residenciales	28,25%	0,00%
SGP 1-2	34,00%	
SGP-3	70,28%	

### Mayo 2023

Componente GAS	Nivel 1 y N3 BASE	Nivel 2
Residenciales	0,00%	0,00%
SGP 1-2	0,00%	
SGP-3	100,81%	

Este incremento no afecta 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).



# Abril 2023

El 29 de abril de 2023, la Resolución 190/23 estableció incrementos en el componente Distribución, diferenciados para cada tipo de usuario/a; además, se establecieron diferentes porcentajes de acuerdo con la Segmentación por Nivel de Ingreso, los cuales son:

	Dic. 2023 Cargo Fijo y Variable			Dic. 2022	
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Cargo Fijo	Cargo Variable
Residenciales	114,6%	56,2%	70,9%	35%	35%
SGP	57%			36%	36%
GNC	111%			35%	35%
GU	222%			70%	70%



## OBJETIVOS HACIA 2024

### LIDERAR

a nivel Compañía, el proceso de revisión tarifaria con la finalidad de asegurar el ingreso futuro.

### GENERAR

los análisis de la mejor estructura tarifaria, que minimice los riesgos y simplifique la complejidad actual.

### INTERACTUAR

con ENARGAS y las demás distribuidoras, para asegurar los ingresos necesarios para el año en curso.

### ASEGURAR

el recupero (en el menor plazo posible) de las deudas existentes por subsidios y de tasas e impuestos.



## DESAFÍOS A LARGO PLAZO

### MEJORAR

la información de gestión a nivel tarifario y de planeamiento de ingresos.





### 4.3 Valor económico generado distribuido

El mercado en el cual MetroGAS opera probablemente continuará siendo muy desafiante, dado un contexto de alta volatilidad de las variables macroeconómicas locales.

El Directorio monitorea de manera permanente la evolución de las variables económico-financieras y el impacto de las medidas adoptadas en el marco de la emergencia declarada por el Decreto 55/2023, así como las normas derivadas de este. El objetivo es adoptar medidas tendientes a disminuir los impactos negativos sobre la Compañía y su consecuente reflejo en los estados financieros de períodos futuros. Entre estas medidas, se incluyen el pago de sus deudas comerciales y financieras, así como el incremento de sus inversiones, para continuar brindando un servicio de distribución de gas seguro, confiable y de calidad. El foco está puesto en optimizar los procesos técnicos y comerciales.



Para saber más sobre el desempeño económico del ejercicio, lo remitimos a la información reportada a la Comisión Nacional de Valores de Argentina: [www.argentina.gob.ar/cnv/empresas](http://www.argentina.gob.ar/cnv/empresas)

## Información financiera ajustada por inflación

A continuación, presentamos la información que surge de los Estados Financieros consolidados de MetroGAS a 31 de diciembre de 2023 y su comparativa con años anteriores.

### VALOR ECONÓMICO GENERADO

DETALLE (en millones de pesos)

	2023	2022	2021
<b>Ventas netas de bienes y servicios</b>	<b>328.264</b>	<b>333.607</b>	<b>337.696</b>
<b>Ingresos por inversiones financieras</b>	<b>35.720</b>	<b>24.234</b>	<b>14.091</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	<b>363.984</b>	<b>357.841</b>	<b>351.787</b>

### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

DETALLE (en millones de pesos)

	2023	2022	2021
<b>Gastos operativos</b>	<b>264.500</b>	<b>273.328</b>	<b>295.852</b>
<b>Salarios y beneficios al personal</b>	<b>38.383</b>	<b>37.710</b>	<b>38.487</b>
<b>Pagos a empresas proveedoras de capital</b>	<b>135.501</b>	<b>101.576</b>	<b>83.620</b>
<b>Pagos al Estado</b>	<b>37.293</b>	<b>37.207</b>	<b>25.442</b>
<b>Inversiones en comunidades</b>	<b>54</b>	<b>53</b>	<b>55</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>475.731</b>	<b>449.874</b>	<b>443.456</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO<sup>3</sup></b>	<b>(111.747)</b>	<b>(92.033)</b>	<b>(91.669)</b>

Las cifras al 31 de diciembre de 2022 y 2021 fueron reexpresadas al 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con la metodología establecida en la NIC 29.

<sup>3</sup> La información se presenta en millones de pesos argentinos y surge de los Estados Financieros consolidados de MetroGAS SA, al 31 de diciembre de 2022 y al 31 de diciembre de 2020 (reexpresado al 31 de diciembre de 2022), aprobados por el Directorio y auditados por Deloitte. El Total del Valor Económico Retenido no incluye el cargo por el impuesto a las ganancias, generado por el impuesto diferido y el Resultado por Exposición al Cambio en el Poder Adquisitivo de la Moneda (RECPAM).





## PRINCIPALES RESULTADOS DE LAS OPERACIONES DURANTE EL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023



**Las ventas de la Sociedad** se redujeron un 1,6 %. Por su lado, los costos de operación disminuyeron un 2,5 % respecto del ejercicio anterior, debido principalmente a la reducción de los costos de compra de gas y transporte de MetroGAS.

↑6,4%

**Los gastos de administración** aumentaron un 6,4 %, debido principalmente al aumento de remuneraciones, otros beneficios al personal y de mantenimiento, y reparación de propiedades, planta y equipo.

↓9,7%

**Los gastos de comercialización** disminuyeron un 9,7 %, a causa de la reducción del cargo de la provisión por deudores incobrables.



**La variación de los otros ingresos y egresos** se debe, principalmente, al mayor cargo de la provisión de juicios y contingencias.



**La variación en los resultados financieros y por tenencia** está originada por la mayor ganancia generada por el RECPAM, las ganancias generadas por los fondos comunes de inversión y la menor diferencia de cambio sobre la deuda financiera, parcialmente compensado por el aumento de los intereses devengados sobre la deuda comercial.



**La Sociedad** modificó el criterio fiscal y, en la declaración jurada del ejercicio fiscal 2022, aplicó el mecanismo del ajuste por inflación sistémico e integral. Por dicho motivo, durante el presente ejercicio, reversó la provisión del impuesto a las ganancias y una parte del pasivo por impuesto diferido al 31 de diciembre de 2022.





# 5 ▶ Nuestro Capital Humano

- 53 5.1 Empleo, clima y cultura.
- 53 5.1.1 Reclutamiento e inducción del personal.
- 55 5.1.2 Remuneraciones.
- 57 5.1.3 Clima y cultura.
- 58 5.1.4 Programa Conectados
- 59 5.2 Modelo de Competencias y Perfil del Líder MetroGAS.
- 60 5.2.1 Proceso de Gestión del Desempeño.
- 61 5.2.2 Promoción interna.
- 62 5.3 Formación y Educación.
- 63 5.3.1 Habilidades para el desarrollo.
- 65 5.3.2 Programa Estímulo a estudiantes de ingeniería.
- 66 5.3.3 Convenio con universidades para colaboradores.
- 67 5.3.4 Centro de Entrenamiento Técnico (CET).
- 69 5.4 Gestión de la diversidad.
- 72 5.5 Programa de proyectos de innovación.



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

### DISEÑAR

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



### SOSTENER

una mirada de mejora continua de nuestros procesos, con orientación al cliente interno.



# ESTRATEGIA

### INCORPORAR, FORMAR Y DESARROLLAR

los recursos humanos que la compañía requiere para lograr sus objetivos de manera efectiva.



### SOSTENER Y FORTALECER

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

### CONSOLIDAR

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

### 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.

# EN EL MARCO DE ESTA ESTRATEGIA, LA GESTIÓN DE TALENTO EN LA COMPAÑÍA ESTÁ ENFOCADA EN:

Todos nuestros programas vigentes de formación, desarrollo y clima miden la satisfacción del cliente interno, a través de encuestas que son evidencia de su satisfacción y que permiten detectar áreas de oportunidad de mejora o acciones destacadas para que continúen en el tiempo.



## Elaborar una estrategia

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.

## 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.



## Actualizar el Modelo de Competencias,

su difusión y adopción a lo largo de toda la organización.

## Gestionar el clima laboral

desde su evaluación hasta la implementación de planes de mejora.

## Identificar, elaborar y consensuar

mapas de talento, planes de desarrollo, carrera y sucesión.

## Gestionar los procesos

de reclutamiento y selección e inducción del personal.



A continuación, exponemos la composición de nuestra nómina de personal:



2023

2022

2021

Colaboradores por **CATEGORÍA Y SEXO**



TOTAL



TOTAL



TOTAL

DOTACIÓN TOTAL	774	329	1.103	804	337	1.141	876	378	1254
Directores	0,6%	0,3%	<b>0,9%</b>	0,61%	0,26%	<b>0,87%</b>	0,64%	0,15%	<b>0,79%</b>
Gerentes	1,7%	0,9%	<b>2,6%</b>	1,58%	0,78%	<b>2,36%</b>	1,59%	0,40%	<b>1,99%</b>
Jefes	4,5%	2,4%	<b>6,9%</b>	4,47%	2,01%	<b>6,48%</b>	3,67%	2,39%	<b>6,06%</b>
Supervisores	5,8%	2,4%	<b>8,3%</b>	5,70%	2,27%	<b>7,97%</b>	5,74%	1,83%	<b>7,57%</b>
Prof./Analistas	22,2%	9,2%	<b>31,4%</b>	20,15%	8,42%	<b>28,57%</b>	20,57%	8,21%	<b>28,78%</b>
Adm./Operativos	35,3%	14,7%	<b>50,0%</b>	37,60%	15,77%	<b>53,37%</b>	37,40%	17,14%	<b>54,54%</b>
Personal Tercerizado (contratistas)			<b>1.960</b>			<b>1.912</b>			<b>1.683</b>

## Afiliación sindical

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

Colaboradores bajo Convenio Colectivo de Trabajo

**Personal fuera de convenio**  
2023 **50%**

2022 **46%** | 2021 **45%**

**Personal dentro de convenio**  
2023 **50%**

2022 **54%** | 2021 **55%**





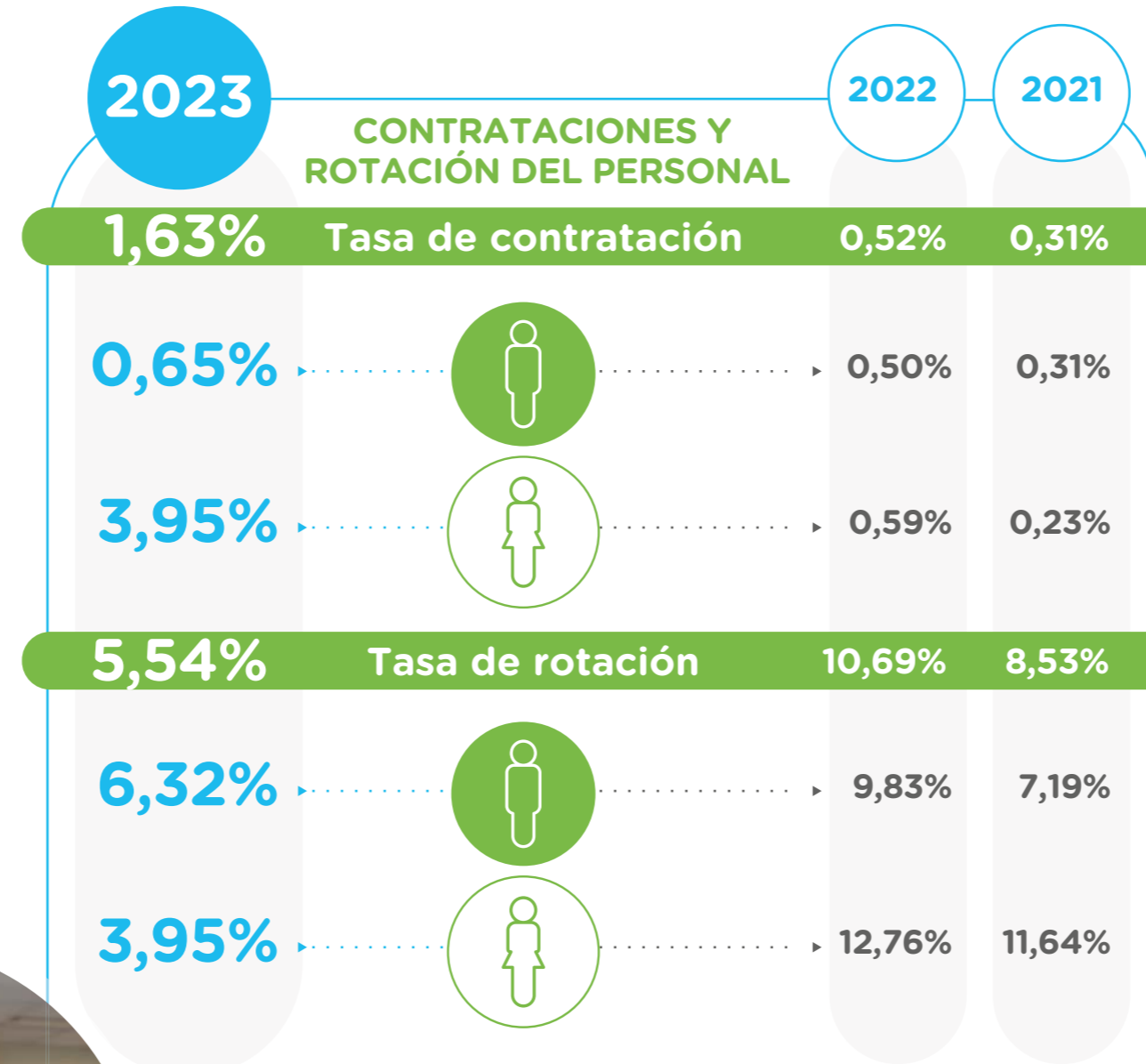
## 5.1 Empleo, clima y cultura

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones revisa la posición competitiva de las políticas y prácticas de remuneración de la compañía, comparando con las prácticas del mercado. Además, 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.

Este Comité propone, para la aprobación del Directorio y la Asamblea de Accionistas, los honorarios, actualización y vigencia, del presidente del Directorio, directores titulares y síndicos, según con las condiciones de mercado para empresas de igual envergadura.

### 5.1.1 Reclutamiento e inducción del personal



! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador



## Bienvenida al personal nuevo

El personal nuevo participa de un proceso de inducción minucioso y a medida, de acuerdo con la posición que ocupa. 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 al negocio de MetroGAS. Dentro de las temáticas, se incluye una visita a nuestro Centro de Entrenamiento Técnico.

Durante 2023, implementamos un video *checklist*, que enviamos a cada líder que incorpora personal a su equipo, con el fin de acompañar el proceso de ingreso y generar una gran experiencia de *onboarding*.

# INGRESOS



Cantidad de pasantes contratados

20  
2023

17  
2022

## Programa Pasantes

Tenemos un Programa de Pasantías con el objetivo de generar una experiencia ganar-ganar para la organización y el/la pasante que se incorpora. Se orienta a estudiantes con interés de realizar una experiencia en el ámbito laboral y un aprendizaje en nuestra industria. La pasantía puede tener una duración de entre 6 a 18 meses, con un horario laboral de 20 horas semanales.

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



! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador

## 5.1.2 Remuneraciones

Desde 2021, venimos implementando diferentes acciones para lograr una asignación remunerativa más transparente y equitativa, de acuerdo con el perfil y las habilidades de las distintas posiciones dentro de la compañía.



# 2023

En 2023 se actualizaron los descriptivos de puesto cada 3 años, salvo los casos donde las funciones cambian antes de la fecha prevista. Asimismo, con cada cambio de posición, nos encontramos en proceso de implementar el envío del descriptivo para que el superior directo valide si están todos los conocimientos y las habilidades requeridos, como así también las tareas que realiza la posición. Durante mayo, se procederá a implementar esta mejora.

# 2021

En 2021, se completó la evaluación de los puestos en las direcciones no core utilizando la metodología "HAY". Adicionalmente, se evaluaron los puestos (hasta Jefatura inclusive) de todas las direcciones y alcanzamos el nivel de supervisores de las direcciones core. Esta evaluación permitió ubicar en la banda correspondiente a cada posición (por funciones y responsabilidades, entre otras competencias) de manera objetiva, ya que lo que se evalúa es el puesto y no la persona que lo ocupa.



Nos encontramos revisando el programa de reconocimientos al personal para que sea más eficiente en los criterios que se toman en consideración, como, por ejemplo, el desempeño distinguido y los montos. Esto nos permitirá reconocer los diferentes tipos de desempeño en forma independiente, a diferencia de la asignación de un presupuesto por dotación.

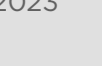
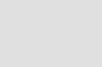
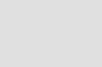
## Programa de Reconocimiento de personal



### OBJETIVO Y DESAFÍO

#### PARA 2024

Dar transparencia a la información de bandas salariales para jefes, gerentes y directores. Ya se revisaron y analizaron las evaluaciones de puestos y las bandas con directores, por lo que nos encontramos a la espera de lanzar la segunda etapa, que comprende a gerentes y jefes.





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

Jerarquía	2023	2022	2021
Directores	80%	75%	103%
Gerentes	87%	85%	94%
Jefes	93,5%	95%	95%
Supervisores	91%	88%	86%
Profesionales/ Analistas	91%	93%	91%
Administrativos/ Operativos	92%	97%	97%



# Beneficios

A continuación, detallamos los principales beneficios otorgados para nuestro personal:

**Beneficios diferenciados**  
para posiciones de liderazgo.

**Medicina prepaga premium**

**Convenios**  
con gimnasios corporativos.

**Bonificación Internet.**

**Seguro de vida**  
Seguro de vida optativo a cargo del empleado o la empleada.

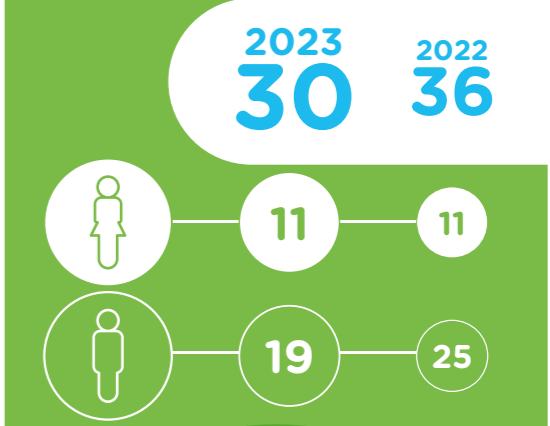
**Licencia por paternidad diferenciada**  
(21 días corridos, la LCT otorga 2 días).

**Bono de Gestión por Objetivos**  
con alcance hasta personal fuera de convenio.

**Bonificación gas.**

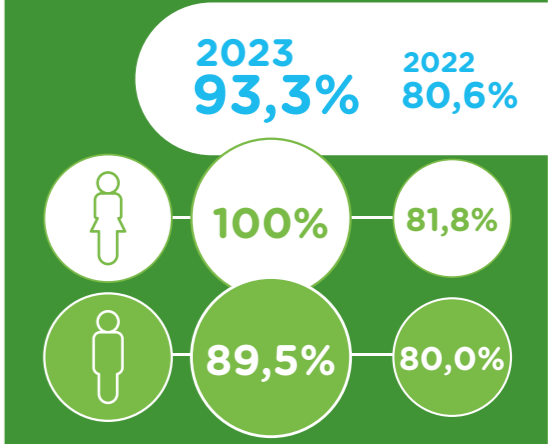
GRI 401-3  
Permiso parental

**Cantidad de empleados que se han acogido al permiso parental**



**100%** Tasa de regreso de empleados

**Tasa de retención de empleados**  
(regresaron luego de su licencia y siguen siendo empleados luego de 12 meses. Retención)



! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador







### 5.1.3 Clima y Cultura

En 2023 realizamos la encuesta de clima, utilizando la misma herramienta que en 2021, para comparar resultados y analizar avances y oportunidades de mejora en relación con el clima y la cultura laboral.

Con una participación anónima, confidencial y optativa del 82%, como resultado promedio obtuvimos una favorabilidad del 7, un 3 % más que en la encuesta de 2021.

Los resultados de la encuesta, sumado al análisis comparativo con el ejercicio anterior, dieron lugar a un nuevo plan de acción que se encuentra vigente y tanto el equipo de Recursos Humanos y el equipo de embajadores de clima.

En 2024-2025 estaremos ejecutando el nuevo plan de acción derivado de los resultados de la encuesta, la comparación con el ejercicio anterior y el input recibido en las visitas del Programa Conectados.

**82%** de participación encuesta de clima

RESULTADOS TOTAL EMPRESA		2023	2021	
75	LIDERAZGO	Comunicación	81	79
		Conducción de equipo	72	71
		Conducción del negocio	78	76
		Generación de confianza	73	72
63	COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN HACIA LAS PERSONAS	Compensaciones	56	56
		Cuidado	68	67
		Entorno y recursos	67	67
		Inclusión	78	62
68	COMPROMISO DE TODAS LAS PERSONAS	Clima entre pares	61	63
		Compromiso con el cliente	71	63
		Compromiso mutuo	80	79
FAVORABILIDAD PROMEDIO		71	69	



## 5.1.4 Programa Conectados

En pos de romper silos, se puso en vigencia el Programa Conectados, generando encuentros periódicos en las locaciones de la compañía para abordar temas actuales y resolver inquietudes.

Se organizaron visitas programadas a las diferentes instalaciones de MetroGAS, a las que nos acercamos con novedades y temáticas del momento, con el objetivo de informar y generar espacios de consulta e intercambio.

En 2023 realizamos tres ciclos de encuentros, donde llevamos las siguientes temáticas:



**CICLO 1**  
**DESEMPEÑO**



**CICLO 2**  
**FORMACIÓN Y DESEMPEÑO**



**CICLO 3**  
**ÉTICA**

**30**  
VISITAS PROGRAMADAS

Cada ciclo estuvo compuesto de un total de 30 visitas programadas. Los encuentros, además de informativos, resultaron una vía para recoger temáticas emergentes y canalizar las respuestas y soluciones. El nivel de satisfacción de estas fue de 4,4 sobre 5, motivo por el cual lo continuaremos realizando de manera anual.



## 5.2 Modelo de Competencias y Perfil del Líder MetroGAS

**DISPONEMOS DE UN MANUAL DE COMPETENCIAS Y PERFIL DEL LÍDER METROGAS,** que fue revisado por última vez en 2021, con el objetivo de:

El modelo fue aprobado por el Comité de Dirección y se utiliza como base de trabajo de todos los procesos asociados al roadmap de la gestión del talento. Se trabaja en su difusión continua, con orientación a su apropiación cultural. También, constantemente se realizan revisiones, con el objetivo de que la herramienta se adecúe a la realidad organizacional y a las personas.



## 5.2.1 Proceso de Gestión del Desempeño

Su objetivo central es evaluar el desempeño de las personas de manera anual, sobre la base del Manual de Competencias de MetroGAS y Perfil del Líder, con foco en sus fortalezas y sus áreas de mejora.

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 se evalúan 8 competencias: 6 genéricas y 2 exclusivas para líderes.

Durante 2023 simplificamos los pasos del formulario para agilizar el proceso y para que sea más amigable. Asimismo, incorporamos herramientas de seguimiento para líderes de la compañía, como gráficos de avances de completamiento, reportes individuales, posibilidades de realizar distintos filtros para identificar casos y la habilitación del Módulo de Calibración, para consensuar calificaciones y alinear criterios de evaluación a través del sistema. Finalizado el proceso, cada director/a recibe un informe individual acerca de su Dirección, comparado con el total de la compañía, facilitando el análisis de información.

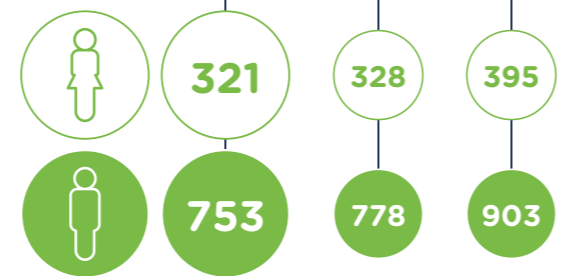


### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Personal Evaluado

99,5% 95,0% 94,5%

2023 2022 2021



## 5.2.2 Promoción interna

Nuestro proceso de empleo prioriza el desarrollo interno y la promoción dentro del equipo MetroGAS. Se enfoca en promociones, movimientos laterales, transferencias y búsquedas internas para cubrir posiciones vacantes, fomentando así el desarrollo de carrera de quienes ya integran la organización.

Las promociones a roles de Management se guían por el Mapa de Talento y Sucesiones, identificando a individuos de alto potencial alineados con las prioridades estratégicas. Se utiliza la metodología de *nine boxes* (mapeo de talento), revisado anualmente y validado por el Comité de Dirección para garantizar objetividad y consistencia. Además, se prioriza la selección interna para posiciones de supervisión y personal general, promoviendo oportunidades dentro de la organización.

Asimismo, movilidades transitorias y asignación de proyectos especiales son incentivadas como oportunidades de desarrollo en todos los niveles de la compañía.

2023

### BÚSQUEDAS INTERNAS

(hasta nivel de Supervisión)  
cubierto por búsqueda interna

2022

2021

28	Cantidad de personal general	31	12
37,3%	% de personal general	77,5%	80,0%

Los procesos de reclutamiento, mapa de talento y sucesiones se encuentran al alcance de todo el personal, en un espacio compartido dentro del sharepoint de la compañía.

Durante 2023 incorporamos el ejercicio de Talento las Conversaciones de Desarrollo de Carrera, con el objetivo de revisar el grado de alineamiento de los intereses de colaboradores/as nominado/as con respecto a las expectativas de MetroGAS.

Durante el período del presente reporte continuamos sumando colaboradores internos al proceso de inducción, que ya se encuentran trabajando en la compañía y que cambian de posición por promoción o búsqueda interna. La intención es que tengan una bienvenida y un acercamiento al área a la que se están integrando.

2023

Resultados de la sistematicidad de los ejercicios de mapa de talentos y cuadros de reemplazo y del programade desarrollo de talentos:

100%

Posiciones de Liderazgo cubiertas por personal interno

90%

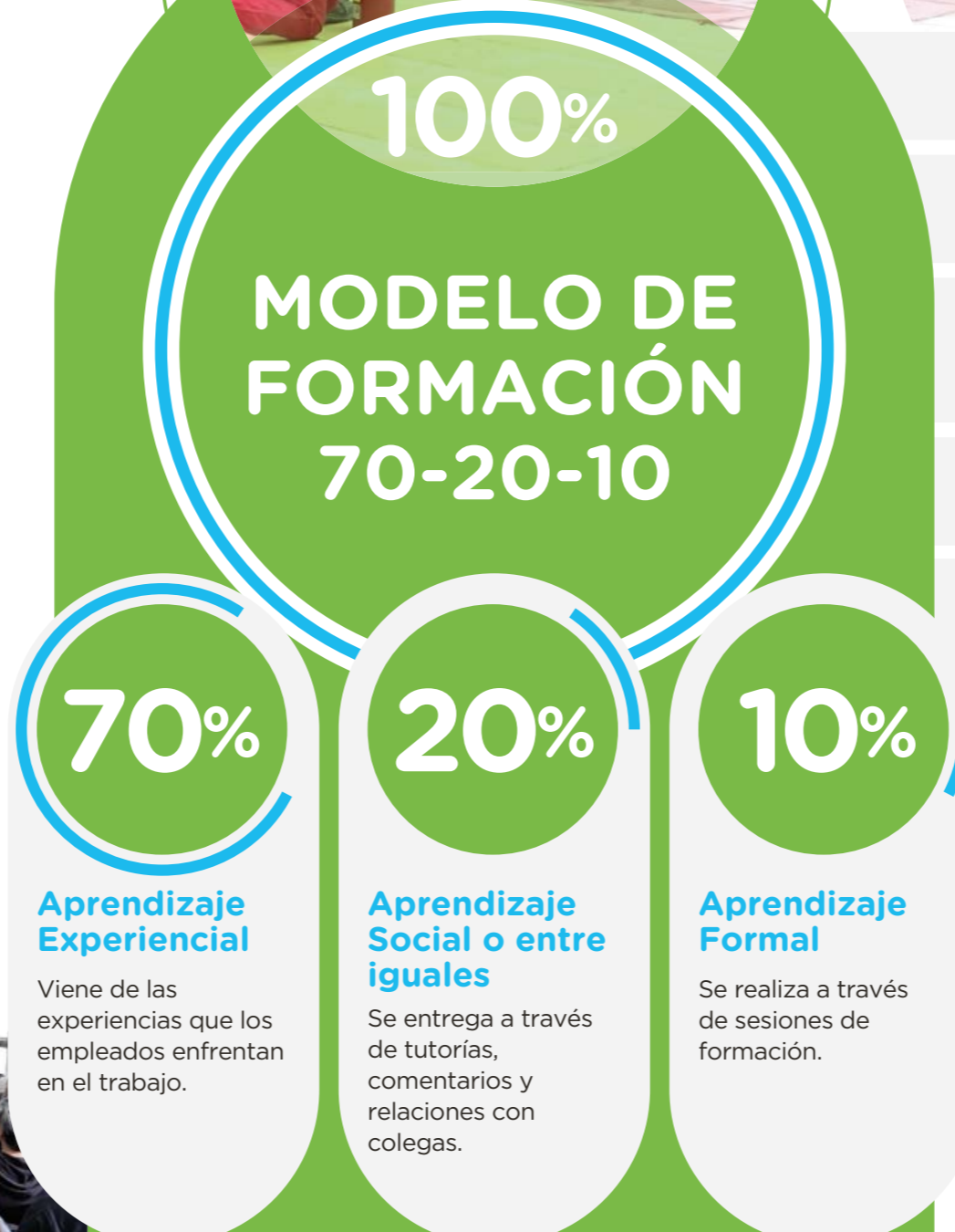
Nominaciones cubiertas por personas identificadas en el último ejercicio de talento.



## 5.3 Formación y educación

La formación y la educación son esenciales para el desarrollo integral de nuestra gente, y también para el negocio. Dadas las características de la Compañía, se requiere talento formado técnicamente, con capacidades y habilidades suficientes para integrar equipos de alto rendimiento, que nos permitan posicionarnos como líderes del sector.

Cada dos años se relevan las necesidades de capacitación de todas las áreas y con esa información se elabora un **Plan de Formación y Desarrollo**. El mismo prioriza el cumplimiento de las actividades obligatorias solicitadas por Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene y Medioambiente, así como las áreas orientadas a obtener las habilidades necesarias para asegurar la operación, preservar a nuestros clientes y a las personas que integran la organización. Complementariamente para fortalecer la eficiencia y la eficacia de la labor en cada puesto de trabajo, se incluyen actividades de formación transversales, genéricas y en Management.



### Principales aspectos del modelo:

- Más agilidad y proactividad para acompañar el cambio y el contexto ágil y cambiante.
- Autodesarrollo y coaching del líder o la líder como gestor/a de equipos.
- Ampliar la oferta de actividades incorporando actividades presenciales y formaciones virtuales, tanto 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.

Formación y Capacitación	2023	2022	2021
Horas totales de formación y capacitación	27.352	36.068	25.357
Total promedio de horas de formación por persona	25,0	31,0	20,2

! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador



### 5.3.1 Habilidades para el desarrollo

El conjunto de actividades para potenciar las habilidades blandas que permitan ocupar futuras posiciones de liderazgo se orienta 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 de líder MetroGAS.

#### NUEVAS OLAS

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

#### 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.



# LIDERAZGO



# DESARROLLO

A fines de 2023 lanzamos un nuevo *e-learning* para líderes, orientado a dar herramientas de gestión y desarrollar habilidades de liderazgo. El desafío para 2024 es incluir esta formación en el nuevo Modelo *On Boarding* para Líderes, que se incorporaran a la compañía o que son promovidos/as.

Para los cuadros de reemplazo de directores, gerentes y jefes de área, brindamos charlas a líderes y talentos bajo la metodología 70-20-10, para que realicen un seguimiento conjunto de sus Programas de Desarrollo Individual (PDI) en cuanto a cumplimiento, avances y novedades. Además, sumamos al programa a la población de cuadros de reemplazo para jefes de las áreas core del negocio.



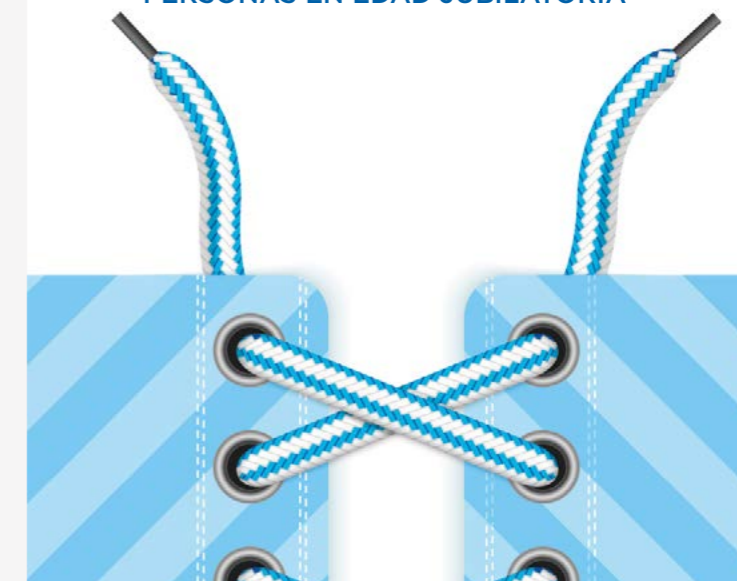
Siguiendo la misma línea, fomentamos y potenciamos el desarrollo de la población identificada como nuevas olas de talento, con las siguientes acciones:

- 1 Generación y validación de programa de desarrollo individual.**
- 2 3 encuentros para fortalecer *skills* blandas.**
- 3 Acompañamiento de líderes y seguimiento de Recursos Humanos.**

## En 2023 lanzamos el Programa Caminos, una iniciativa que busca acompañar al personal que llega a la edad jubilatoria.

Se trata de cinco talleres, donde las personas reciben soporte de cuestiones administrativas, previsionales y económicas, pero, sobre todo, emocionales. En este primer año el programa fue un éxito, alcanzando un puntaje de 4,4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

**Caminos**  
PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS EN EDAD JUBILATORIA





### 5.3.2 Programa Estímulo a estudiantes de Ingeniería



Este programa tiene por objetivo acompañar económicamente e incentivar a estudiantes de ingeniería, para que finalicen su formación académica. Se busca fomentar sus conocimientos y habilidades para el desarrollo interno en la organización, premiando el compromiso del personal que estudia ingeniería.



2023  
17

CANTIDAD DE PERSONAS QUE **INGRESARON AL PROGRAMA**

2022  
15

2021  
17

El acompañamiento consiste en la participación en actividades de formación, obtener mayor visibilidad, días adicionales de licencia por examen y un estímulo económico (asociado al avance en la carrera para obtener el título de grado). 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.

2023

2022

2021

2

CANTIDAD DE PERSONAS QUE SE **EGRESARON DE ESTE PROGRAMA**

2

0

15

CANTIDAD DE PERSONAS **EN CURSO QUE ESTÁN EN EL PROGRAMA**

13

14

88,20%

**TASA DE ÉXITO DE PERSONAS DE ESTE PROGRAMA**  
(QUE ALCANZÓ EL OBJETIVO)

73,33%

64,70%

En 2024 ampliaremos el programa, incluyendo a estudiantes de **Ciencias Económicas e Informática.**

El estímulo económico es anual y se entrega en función al cumplimiento entre enero y marzo de cada año, así como en el momento de la graduación.



### 5.3.3 Convenio con universidades para colaboradores



En MetroGAS celebramos convenios con diferentes universidades, con el objetivo de la colaboración recíproca y el 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 realizar cursos, seminarios, carreras de grado y posgrado.

#### BENEFICIO % DESCUENTO

UNIVERSIDADES	EN MATRÍCULA	EN CARRERA DE GRADO	EN CARRERA DE POSGRADO	EN CURSOS	PARA FAMILIARES
01 UCES ▶		✓	✓		✓
02 BELGRANO ▶		✓	✓	✓	
03 ITBA ▶			✓	✓	
04 EDUCACION IT/BIZ ▶		✓		✓	
05 EAN ▶	✓	✓		✓	
06 UCEMA ▶		✓	✓		✓
07 CUI ▶		✓		✓	✓
08 DA VINCI ▶	✓			✓	
09 UADE ▶		✓	✓	✓	
10 SIGLO 21 ▶		✓	✓	✓	✓
11 BLAS PASCAL ▶		✓	✓	✓	✓
12 UP ▶		✓	✓	✓	



### 5.3.4 Centro de Entrenamiento Técnico (CET)



## CET

El objetivo de este espacio de formación es fortalecer habilidades técnicas y en seguridad. Este centro educativo 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.



### EL CET CUENTA CON ESPACIOS PARA SIMULAR SITUACIONES REALES,

donde pueden realizarse prácticas de habilidades técnicas, de seguridad e higiene y medioambiente, 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 de las distintas áreas, con el fin de que disminuyan los riesgos asociados. Además, especialistas del CET 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.

### LAS PRINCIPALES ÁREAS ABORDADAS EN EL CET SON:

- ▶ SEGURIDAD E HIGIENE
- ▶ MEDIOAMBIENTE
- ▶ SALUD OCUPACIONAL
- ▶ TÉCNICOS/ OPERATIVOS



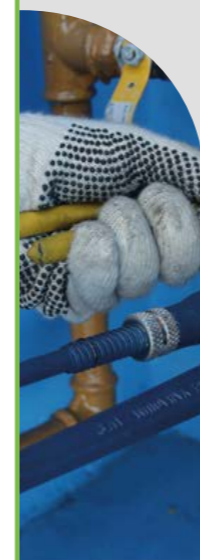
### CERTIFICACIONES

## ISO 45.001

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

## ISO 14.001

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL





▶ Presentación del Plan Acción de Clima para aprobación.

▶ Continuidad del Programa Visitas a Locaciones.

▶ Formación y acompañamiento a Líderes para fortalecer su rol (jefes con inducción a gerentes).

▶ Desarrollo de un Programa de Mentoring Interno.

▶ Continuidad del Programa Nuevas Olas y Talento.

▶ Continuidad del Acompañamiento Académico (incorporando estudiantes de Ciencias Económicas y Sistemas).

▶ Continuidad del Programa Escuelas de Oficios (sumando nuevas áreas para fortalecer los conocimientos técnicos y de procesos, y asegurarnos el traspaso de know how).

▶ Puesta en marcha de un Programa de JP (jóvenes ingenieros) y continuidad del Programa de Pasantes.

▶ Transparencia de Bandas Salariales Personal Confidencial.

▶ Desarrollo de un nuevo Programa de Reconocimiento.



# DESAFÍOS PARA 2024



▶ Revisión del Modelo de Competencias (más orientado a la cultura organizacional actual y a la agilidad).

▶ Fusionar formularios de desempeño y objetivos, para generar una sola conversación integral de feedback entre líderes y colaboradores.

▶ Puesta en marcha de un Programa Integral de Instructores Internos, para el desarrollo, reconocimiento y puesta en valor del rol.



## DESAFÍOS A MEDIANO Y LARGO PLAZO

**Ejecución de acciones y programas del Plan de Acción de Clima (2023-2024).**

**Implementación del Módulo Sucesión en Success Factors.**

**Desarrollo de un tablero común de los principales indicadores de gestión de RRHH.**

**Desarrollo de Formaciones Virtuales Artai.**





## 5.4 Gestión de la diversidad

Uno de los objetivos principales que nos hemos trazado en MetroGAS es fortalecer la diversidad e inclusión, reconocidos no sólo como principios de equidad social, sino también como fundamentales para el desarrollo empresarial sostenible.

La creación del Comité de Diversidad e Inclusión en 2021, junto con la aprobación de un plan a 2023 y la implementación en 2022 de una Política de Diversidad e Inclusión, materializaron el compromiso en el marco de los valores corporativos de MetroGAS.

### ¿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

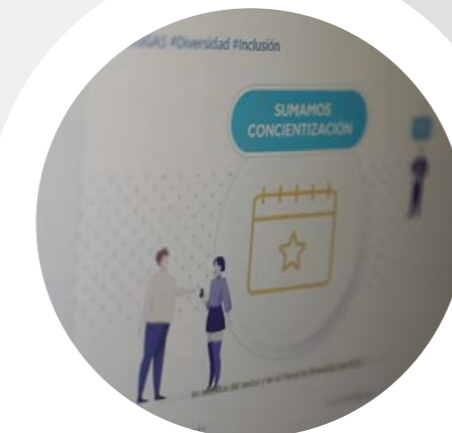
Jefatura de Prensa y Comunicación Interna

Gerencia de Salud Ocupacional

Colaboradores de diferentes áreas

# PLAN TRIENAL DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 2021-2023:

## ÁREAS DE TRABAJO EN DIVERSIDAD



### Concientización

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

Plan de comunicación anual de efemérides DEI (diversidad, equidad e inclusión).

Talleres de sensibilización general sobre diversidad: Convivir en la diversidad (ÁNIMA).

Módulo de Inducción sobre DEI para nuevos/as ingresantes.

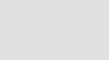
Campañas de concientización específicas sobre ejes de trabajo: Diversidad Sexual (ÁNIMA), Violencia Doméstica (Casa del Encuentro), +Diversidad (YPF), 25N (YPF).

Talleres específicos para:

**Líderes:** Pineros Qualitas 190 (Min. de Trabajo), talleres para el Comité de Dirección (NODOS), talleres sobre violencia laboral para directores, gerentes y jefes, 5´ DEI en reuniones de Equipo de Gestión.

**Áreas de selección de personal:** taller sobre diversidad en procesos de selección (AMIA).

**Comunicación y discapacidad (AMIA).**





## Políticas, normativas y procesos

Trabajamos en el fortalecimiento de nuestro marco normativo, creando políticas, protocolos, reglamentos y guías en relación con la diversidad:

- Política de Diversidad e Inclusión.
- Guía de comunicación inclusiva.
- Norma de lugar de trabajo libre de violencia y acoso.
- 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:

- **Programa de Compras Inclusivas** (CODE, El Arca, Fundación Multipolar, Asociación Civil Andar).
- **Discapacidad:** relevamiento de infraestructura inclusiva e inicio de implementación de adecuaciones (señalización de espacios de estacionamiento, lactarios).
- **Género:** análisis de segmentación horizontal. Análisis de brechas salariales: acuerdo de metodología, alcance y periodicidad.

## Métricas

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

Ponemos a disposición indicadores demográficos de género y generaciones en el Sharepoint con mediciones mensuales.

Evaluamos percepciones internas sobre DEI, mediante diferentes herramientas (pulsos puntuales e inclusión de sentencias específicas en la encuesta de clima).



Trabajamos los aspectos de DEI colaborativamente con otras organizaciones, entre las que se pueden mencionar: **Red de Empresas por la Diversidad - Universidad Di Tella, Asociación Civil Casa del Encuentro, CODE, IDEA - Red Diversidad y Comisión de Diversidad, Equidad e Inclusión, del Instituto Argentino de Petróleo y Gas (IAPG).**

En 2023, medimos nuestro nivel de madurez con relación a nuestras prácticas y nuestra gestión de diversidad, equidad e inclusión, usando una herramienta de la consultora NODOS - Índice Insight, para obtener un parámetro objetivo que nos permite identificar y priorizar acciones para elaborar el próximo Plan Trienal 2024-2026.

De dicha medición obtuvimos un resultado total de un nivel de madurez “progresivo” en la gestión del DEI. Ello significa que “la gestión de DEI” para MetroGAS es un valor estratégico que cuenta con estructura y recursos, y tiende a integrar diferentes áreas de la organización. La herramienta también nos proporcionó recomendaciones en las tres dimensiones, para alcanzar el máximo nivel de madurez “sustentable”.

**El Comité de Diversidad elaboró un nuevo Plan Trienal 2024-2026 considerando las recomendaciones de la herramienta de autoevaluación previamente mencionada, así como las devoluciones obtenidas de colaboradores de la compañía que participaron en encuestas-pulsos internos y visitas a locaciones, entre otros.**





## OBJETIVOS PARA 2024

### ARTICULAR

las acciones de DEI con las acciones de clima.

### CONSOLIDAR

las acciones que se vienen desarrollado en los ejes de concientización y capacitación.

### AMPLIAR

la base de indicadores que permitan medir el cumplimiento de los objetivos propuestos.

### FORTALECER

las alianzas con actores clave, que potencien las acciones de DEI.



## DESAFÍOS A MEDIANO Y LARGO PLAZO

### DESARROLLAR

un plan de adecuación de la infraestructura, que tome en cuenta cuestiones de accesibilidad e inclusión.

### DISEÑAR

un programa destinado a incentivar la participación femenina en áreas masculinizadas.



### DEFINIR

un rol dentro de la estructura con responsabilidades específicas en DEI, con la asignación de los recursos correspondientes.

### INCORPORAR

objetivos de desempeño vinculados a DEI en posiciones de liderazgo.



## 5.5 Programa de proyectos de innovación

# EN METROGAS IMPLEMENTAMOS EL PROGRAMA DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN,

el cual busca estimular el espíritu creativo, el trabajo en equipo y la mejora continua dentro de los procedimientos de la organización. El programa fomenta las innovaciones tanto de productos, servicios o procesos, y se alinea al Premio Nacional a la Calidad.



Ser más eficientes, eficaces, reducir tiempos y costos, lograr mejoras en procesos, productos y servicios, ser más sustentables y mejorar la competitividad de la organización.

Implementación de la idea por parte de las personas que la generaron.

Aumentar el trabajo en equipo.



Sistematizar y fomentar las innovaciones que hay dentro de la compañía.

## METAS

Generar integración entre personas de diferentes niveles jerárquicos y áreas.

Apoyar y dar seguimiento a las ideas de innovación hasta su implementación.

## ÁREAS DE FOCALIZACIÓN

- Enfoque al cliente.
- Mejora de Procesos.
- Reducción de Costos.
- Transformación Digital.
- Posicionamiento de Marca.
- Clima Laboral.
- Seguridad, Salud y Medioambiente.



PROGRAMA  
**INNOVACIÓN**  
MetroGAS







# PROYECTOS DESTACADOS

El programa tiene sistematizado el proceso de innovación, a partir de la selección y evaluación de proyecto en base a los siguientes criterios: grado de innovación, impacto, recursos e integración entre áreas. La selección, evaluación, y aprobación de implementación de proyectos la realiza el Comité de Innovación, integrado por los directores de cada área de la compañía. Los proyectos aprobados y finalistas se presentan al Directorio para su premiación.

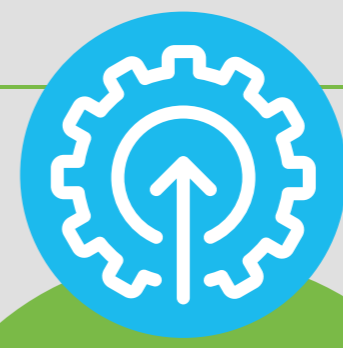
## Ámbito de Aplicación

- ENFOQUE AL CLIENTE 1
- MEJORA DE PROCESOS 5
- REDUCCIÓN DE COSTOS 3
- SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE 4
- TRANSFORMACIÓN DIGITAL 5

Cantidad de proyectos



**2023**  
**18** PROYECTOS APROBADOS  
**30** PROYECTOS PRESENTADOS



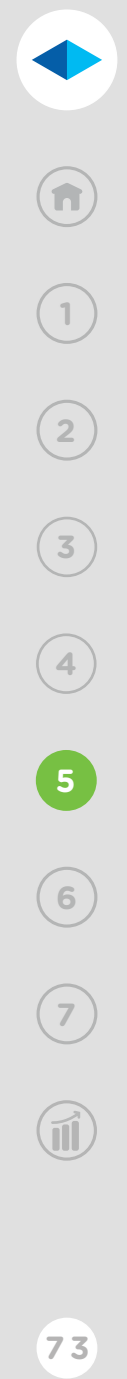
## Mejoras en el control de calidad de los materiales

MetroGAS participó en la competencia de equipos de innovación organizada por FUNDECE presentando un proyecto de mejoras en el control de calidad de los materiales a través de la utilización de una aplicación informática, habiéndose obtenido el Certificado Oro.



## Plan de mantenimiento de los medidores ultrasónicos

MetroGAS tiene instalado medidores ultrasónicos en las centrales eléctricas, y miden el 91% del gas consumido en los ciclos combinados. El proyecto permitió transmitir la información del autodiagnóstico de los medidores al sistema SCADA, monitorear su funcionamiento en forma online, detectar desvíos, realizar las tareas de mantenimientos necesarias y reducir costos por todas las mejoras mencionadas.



# ► Nuestro Capital Social

- 75 6.1 Clientes.
  - 75 6.1.1 Canales de atención: Clientes en el centro.
  - 80 6.1.2 Programa Transparencia para clientes.
  - 81 6.1.3 Comunicación responsable y cuidado de clientes.
  - 84 6.1.4 Atención de reclamos.
  - 86 6.1.5 Integridad de la red de distribución.
- 91 6.2 Empresas proveedoras.
- 96 6.3 Matriculados.
  - 99 6.4 Comunidad.
    - 102 6.4.1 Desarrollar.
    - 106 6.4.2 Cuidar.
    - 108 6.4.3 Compartir.



# 6.1 Clientes

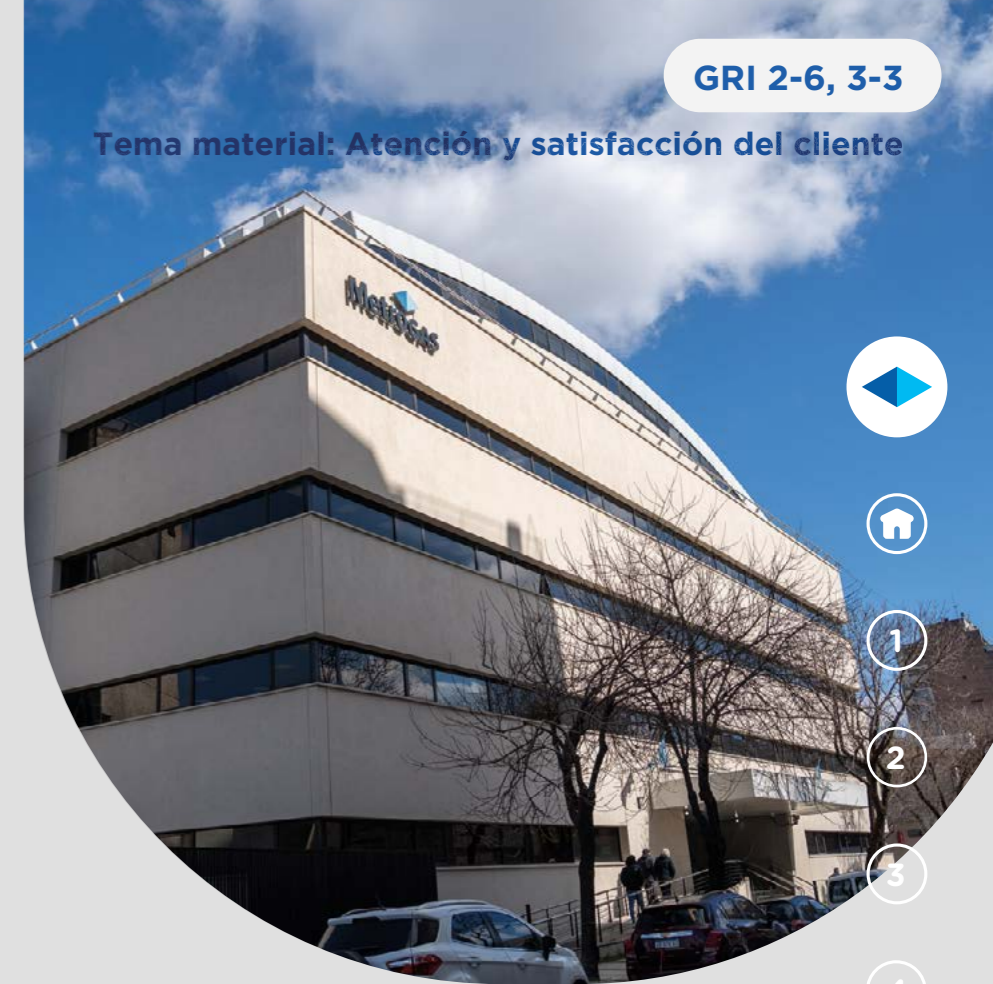
## 6.1.1 Canales de atención: Clientes en el centro

En MetroGAS estamos comprometidos con la optimización de procesos y la digitalización de la gestión del cliente. Nos enfocamos en automatizar consultas y trámites, además de desarrollar campañas de comunicación que promuevan la adopción de estos canales. Implementamos nuevas funcionalidades para mejorar la experiencia del cliente, priorizando una atención efectiva y eficiente a distancia, adaptada a las necesidades actuales.



**La Estrategia de Canales (ECA) tiene como objetivo:**

-  **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**



# Acciones 2023



## INCORPORACIÓN DE FUNCIONES EN OFICINA VIRTUAL (OV)

### ESTADO DE SUMINISTRO ONLINE

El cliente puede consultar el estado de suministro desde su OV, ante una suspensión o interrupción de servicio el cliente puede consultar el motivo del mismo y cómo proceder.

### CONSULTA DE TRÁMITES

El cliente puede visualizar desde su OV todos los trámites solicitados y su estado.

### NUEVOS TRÁMITES

El certificado de libre deuda y solicitud de corte por demolición.



## MEJORAS EN LA ATENCIÓN DE WHATSAPP

### MODO CHAT

Se modificó la lógica de asignación de mensajes, disminuyendo un 90% los reclamos asociados al tiempo de atención en los canales de atención digitales.

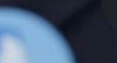
### DASHBOARD BIENVENIDA

Se incorporó al canal el Dashboard de bienvenida de la OV, donde el cliente obtiene el resumen de estado de su servicio al momento del primer contacto.



## ATENCIÓN PRESENCIAL

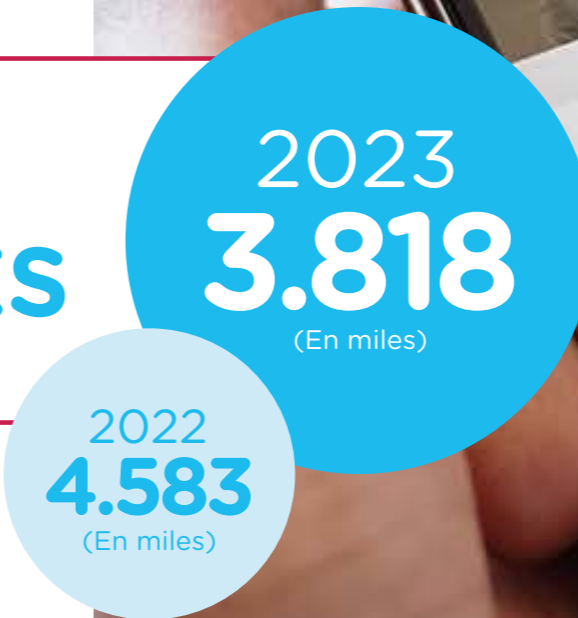
Incorporación de un sistema de gestión de turnos online o vía Whatsapp, más amigable para el cliente.





El siguiente cuadro resume los indicadores de digitalización de la gestión de clientes. En 2023, los contactos totales disminuyeron un 17% respecto a 2022, mostrando menos inconvenientes o una adecuada autogestión por parte de los clientes. El 78,3% de estos contactos se realizó por canales digitales, con WhatsApp como el canal preferido, superando los 2 millones de contactos. La migración de lo presencial a lo virtual indica que nuestras acciones para promover la digitalización son bien recibidas y utilizadas por los clientes.

## CONTACTOS CON CLIENTES



## CANAL DE CONTACTO



Con el fin de recopilar comentarios detallados para mejorar el servicio, implementamos encuestas de calidad al finalizar cada interacción. En 2023, se actualizaron los formularios de las encuestas para obtener *insights* precisos sobre la percepción del servicio, herramientas digitales y canales de atención, utilizando indicadores como atención, resolución, agilidad y NPS (*Net Prometer Score*). Esta información facilita la gestión rápida de problemas, la toma de decisiones, la implementación de acciones correctivas y la evaluación continua de desempeño.



Implementar un robusto esquema de notificaciones que nos permita mejorar la contactabilidad con los clientes



## DESAFÍOS Y OBJETIVOS

Promover la adhesión de 200 mil clientes a la factura digital

Mejorar los indicadores de atención NPS > 50%

	Satisfacción General		NPS	
	2023	2022	2023	2022
Chatweb	83%	81%	48%	37%
Facebook	89%	90%	57%	55%
Contact Center	94%	92%	-	-
Bot WhatsApp	81%	72%	52%	33%
WhatsApp	85%	79%	47%	30%
Oficinas	90%	87%	61%	58%



## Atención de personas matriculadas

En lo que respecta a la atención a instaladores, mediante los canales digitales se superó el 90% de los trámites. Durante el mes de diciembre de 2023 todos los legajos nuevos presentados en la oficina técnica se trabajaron en forma digital, lo que permitió:



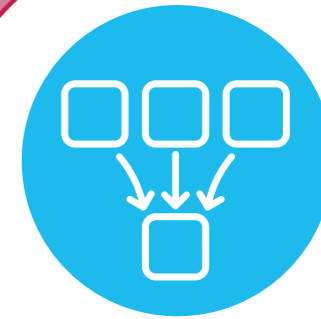
**Agilizar las consultas de los expedientes y evitar la pérdida de información.**



**Reducción de los tiempos de inspección y posibilidad de programar visitas en el día.**



**Ahorro de papelería por la no impresión de trámites**  
(más de 300 mil impresiones anuales).



**Unificación de criterios en la gestión de los trámites.**

# INSTALADORES

Aumento del **90%** en trámites digitales



### 6.1.2 Programa Transparencia para clientes

Esta vía de contacto, exclusiva y especializada para clientes, permite recibir y gestionar denuncias sobre presuntas acciones deshonestas o tratos indebidos por parte de nuestro personal o contratistas.



Indicadores vinculados con la gestión del Programa Transparencia:

Total de denuncias recibidas

178  
2023

248  
2022

238  
2021

! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador



PROGRAMA TRANSPARENCIA MetroGAS

DENUNCIÁ CUALQUIER ACCIÓN DESHONESTA  
0800 666 2646

LÍNEA ANÓNIMA, GRATUITA Y CONFIDENCIAL



Días promedio de cierre de las investigaciones

65  
2023

65  
2022

40  
2021





### 6.1.3 Comunicación responsable y cuidado de clientes

En MetroGAS resguardamos la información personal de nuestros clientes según la Ley de Habeas Data, evitando exposiciones innecesarias. Con políticas y procedimientos unificados, garantizamos que nuestras comunicaciones mantengan una forma y tono coherentes, cuidando nuestra reputación. Establecemos un contacto constante, ofreciendo información clave sobre la empresa, opciones de atención, gestión de trámites, consejos de prevención e información importante para nuestros clientes.

A efectos de promover la eficiencia energética en nuestros clientes, y también gestionar sus consumos, en la oficina virtual (OV) se incorporó un nuevo formato del histórico de consumo de gas con el fin de presentar la información en forma más amigable al cliente. Con el fin de que los clientes puedan realizar ajustes en sus consumos de forma anticipada, tienen a disposición a través de la OV y Whatsapp un simulador que les permite proyectar el importe de su próxima factura, en base a sus consumos del mismo periodo del año anterior, su categoría de cliente y su nivel de subsidio.

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 el compromiso con nuestros clientes.



# Principales campañas



## 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.



## FACTURA DIGITAL

Buscamos 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 este programa, buscamos prevenir daños en las cañerías y garantizar la seguridad. MetroGAS pone a disposición de particulares y contratistas que intervienen en vía pública, una línea telefónica para verificar la traza de nuestra red antes de realizar una obra.





## PROGRAMA TRANSPARENCIA

Realizamos campañas de difusión del PROGRAMA TRANSPARENCIA. Con solo llamar al 0800-666-2646, las denuncias son recibidas por una empresa externa que trata las mismas en forma anónima y confidencial. Cada reclamo es sometido a un proceso de investigación exhaustivo que analiza el proceder de los involucrados.



## REVISIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS

En forma previa al invierno, realizamos una campaña de comunicación para movilizar a los usuarios a que realicen una revisión de sus instalaciones internas (estufas) con un gasista matriculado.



## USO EFICIENTE DEL GAS

Para fomentar el uso eficiente del gas, dentro de nuestra página web tenemos una sección con información sobre consejos útiles para ahorro en el consumo de gas detallada para calefacción, cocción y baño.



## MONÓXIDO DE CARBONO

Llevamos adelante campañas para transmitir la idea de que todos los accidentes causados por inhalación de monóxido de carbono, se pueden evitar, subrayando la importancia de mantener un control periódico de las instalaciones internas.

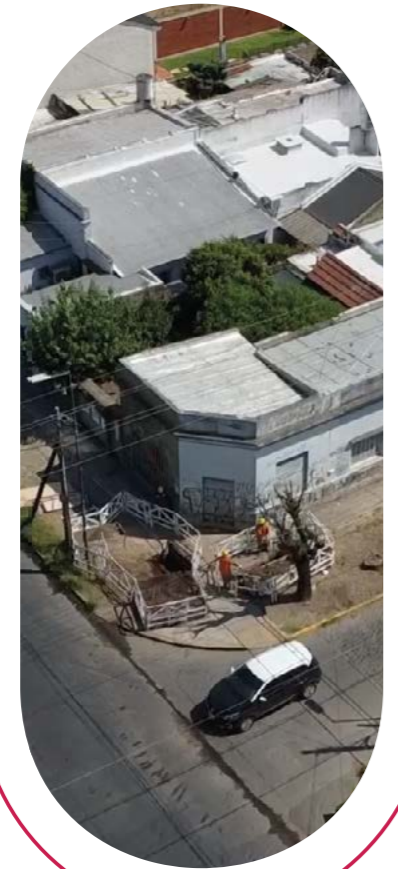
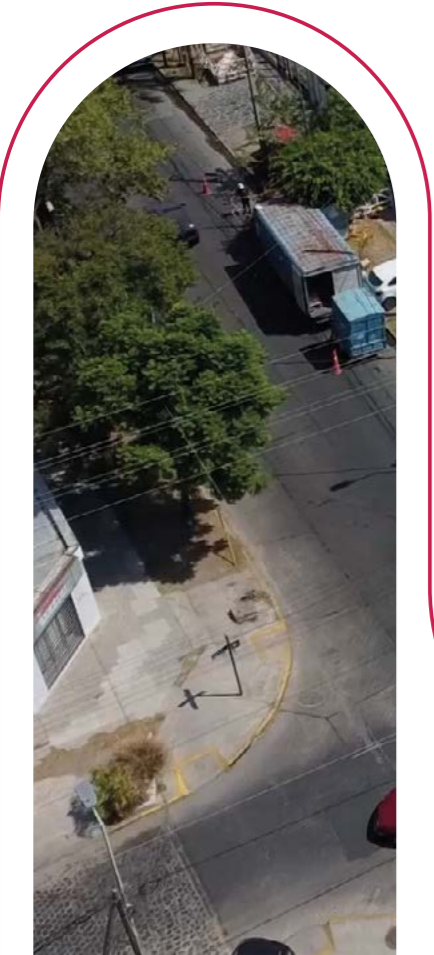


[www.metrogas.com.ar/informacion-util/ahorra-gas](http://www.metrogas.com.ar/informacion-util/ahorra-gas)



## 6.1.4 Atención de reclamos

En 2023 atendimos 51.752 reclamos por año, de los cuales alrededor del 7.40% fueron clasificados como de alta prioridad. El 99,53% 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 8925 servicios domiciliarios por año.



### RECLAMOS Y RENOVACIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS

	2023	2022	2021
Cantidad de reclamos de emergencia por año	51.752	42.697	43.672
% promedio de reclamos de alta prioridad	7.40%	9,1%	9,5%
% de reclamos de alta prioridad atendidos en menos de una hora	99.53%	98,97%	96,05%
Cantidad promedio de renovación de servicios domiciliarios	8.925	7.026	6.994

La adecuada presión en la red de distribución, se logra operando debidamente las estaciones reguladoras de presión. Para esto contamos con un sistema SCADA de telemetría de las variables críticas del sistema, sobre el cual nos apoyamos para dar un servicio confiable, es esto, suministro de gas a clientes en condiciones propicias de presión, calidad y medición. En 2023 se incorporó al sistema de telemetría la *City Gate Domseelar*.





A mediados de 2023 se implementó un importante cambio operativo priorizando la mitigación del riesgo por sobre la productividad del plantel de Reclamistas. Este cambio implicó dejar parte del personal disponible en lugares estratégicos sin tareas asignadas, para que pueda concurrir prestamente ante una emergencia. Se capacitó al personal del CCAU para establecer que sólo si no hay emergencias pendientes y habiendo personal en “escuchas estratégicas”, podían atender reclamos de menor prioridad (sin gas o baja presión). Este cambio operativo se tradujo en una disminución del tiempo de atención de las emergencias.



## OBJETIVOS PARA 2024

Se realizarán tareas en City Gate San Vicente con el objetivo de optimizar la capacidad y transporte del Sistema de Distribución.

Se llevará adelante la evaluación de tecnologías existentes en la medición de gas en redes de alta, media y baja presión. Se analizarán los resultados, las propuestas de mejoras y la automatización en las tareas de censado, telemedición y visualización de información online



Se estableció un objetivo de atención de los casos ingresados como escape externo, de atender el 80% de los casos en menos de 1 hora. Anteriormente estos casos se medían con un plazo de 2 hs.



## 6.1.5 Integridad de la red de distribución



La seguridad y fiabilidad de nuestro servicio de distribución de gas dependen de un mantenimiento riguroso y una operación adecuada de la red, alineados con el proceso de "Gestión de la Integridad de los Activos". Este enfoque garantiza que la red opere con el mínimo riesgo, utilizando metodologías que priorizan acciones basadas en la identificación de riesgos. El "Triángulo de Integridad" ilustra cómo gestionamos la seguridad de los activos.

### Triángulo de Integridad



### ACCIONES DESTACADAS DEL PERIODO:

- 1**

Junto con Excelencia Operacional, se crearon tableros de gestión mensual para cada Gerencia de Dirección de Operaciones, facilitando decisiones basadas en datos.
- 2**

Se cambió el análisis de la red de hierro fundido a un modelo semi cuantitativo, considerando factores como la densidad de población y las intervenciones anuales.
- 3**

Desde Gestión Operativa de la Red, se trabajó en reducir la huella de carbono, disminuyendo los escapes G2B pendientes de 695 a 185 y el tiempo de atención de 49 a 21 días, reduciendo así las emisiones fugitivas.



### DESAFÍOS Y OBJETIVOS PARA 2024

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

Continuar trabajando en la mejora de procesos operativos, buscando la eficiencia y reduciendo costos.

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



### 6.1.5.1 Acciones preventivas

Estas acciones son fundamentales para garantizar la seguridad de las operaciones, minimizar riesgos de accidentes y proteger tanto a las personas como a la propiedad. Dentro de estas medidas se encuentra la renovación de activos, un aspecto que se tratará en el capítulo sobre Inversiones Obligatorias.

Cumpliendo con la normativa del ENARGAS (Parte O NAG 100), reevaluamos continuamente las líneas de transmisión de gas según el riesgo. Las actividades incluyen relevamientos tipo DCVG (*Direct Current Voltage Gradient*), CIS (*Close Interval Survey*) y evaluaciones directas de la cañería. Como acción correctiva, priorizamos el relevamiento de pérdidas para anticiparnos a los reportes públicos. Anualmente, relevamos más de 20.000 km de cañerías, cubriendo el 100% del plan regulatorio del sistema de distribución

#### Relevamiento de cañerías

Km de cañerías relevados anualmente

**2023**

**2022**

**2021**

20.520,41<sup>(\*)</sup>

18.321,70

18.270,31

% cañería relevada respecto del total

100%

100%

100%

(\*) El total de cañerías relevadas supera el total de cañerías disponibles. Esto se debe a que algunas cañerías fueron relevadas más de una vez.

En 2023, en el marco del año electoral y las obras en curso, el área de prevención de daños colaboró con empresas, entidades y municipios en obra pública. Se implementaron nuevos canales de comunicación, campañas de difusión y se sistematizó el pedido de interferencias, lo que permitió reducir las roturas por obras de terceros en un 15% y aumentar en un 13% las solicitudes de interferencias.



## 6.1.5.2 Sustitución de tuberías

Con el fin de minimizar los riesgos de pérdidas ocasionadas por su antigüedad, fallos en la protección o las particularidades del sistema constructivo, se llevó adelante un proceso de renovación de tuberías. Con los recursos presupuestarios disponibles y tarifas aprobadas, continuamos el plan de renovación de cañerías de hierro fundido en el sistema de distribución a un ritmo de 30 km al año.

Por normativa, los reclamos de clientes en relación con emergencias tienen que ser atendidos dentro de la hora.

El tiempo de atención de los reclamos PO se redujo a 30, 75 minutos en 2023, siendo menor al año anterior.

	2023	2022	2021
Tasa de sustitución de tuberías (*)	1,8%	2,2%	3,6%
Porcentaje de reclamos PO atendidos en menos de 1 hora	99,50%	99,05%	98,31%
Tiempo de atención de reclamos (en minutos)	30,5'	32,97'	ND

(\*) 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.

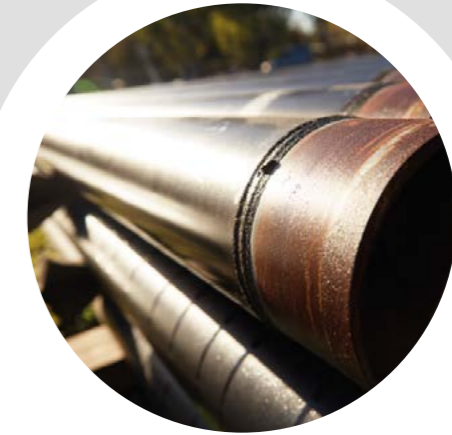


### Evaluación de emisiones de cañerías existentes

mediante ensayos en campo y métodos estadísticos, estableciendo un cálculo para estimaciones periódicas.

### Análisis de la gestión de mantenimiento y operación de redes de baja presión

con recomendaciones de mejora basadas en normas y buenas prácticas.



### Construcción de un ramal

que conecta el Tramo XIV con el Segundo Anillo.

### Revisión de proyectos

para la renovación de tramos de alta presión.



### Finalización y operación

de la City Gate Domselar, así como la construcción de la City Gate San Vicente, mejorando el control del sistema en la provincia.





### 6.1.5.3 Plan de inversiones obligatorias y obras de renovación

# INVERSIONES

Los planes de inversión están sujetos a las renegociaciones de tarifas con el ente regulador. Cada año definimos y ejecutamos un plan de trabajo que nos permita operar el sistema de distribución de forma segura y confiable, asegurando la continuidad del negocio mediante la "Gestión de la Integridad de los Activos". Este plan y los proyectos se basan en 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(\*)

	2023	2022	2021
Cantidad de obras ejecutadas	3	4	4
Cantidad de km de cañerías tendidos	27	38	49
Cantidad de conversión de clientes	2.300	2.800	3.800

(\*) Solo se reflejan las obras de renovación de redes.

Para seleccionar las obras de renovación en este período, previamente se estudia la red de baja presión completa, el contexto que rodea esta cañería (cantidad de viviendas, organismos, hospitales, escuelas) y la cantidad de intervenciones que tuvo en los últimos años. Para priorizar reemplazos, se evalúa técnicamente la viabilidad y el impacto en la red post-renovación, evitando problemas como vinculaciones inadecuadas y sobrecarga de estaciones reguladoras de presión. Además, se revisan las actividades de mantenimiento del período anterior.

Del análisis, se definieron y seleccionaron las siguientes tres obras que se detallan a continuación:

OBRAS DE RENOVACIÓN EJECUTADAS EN 2023	TENDIDO (METROS)	ABANDONO (METROS)	CONVERSIÓN DE CLIENTES
Lomas 8	8.530	6.534	765
Lanús Oeste 14	11.480	7.140	954
San Lorenzo	7.438	5.103	578
<b>TOTAL</b>	<b>27.448</b>	<b>18.777</b>	<b>2.297</b>



Como estrategia de ejecución, se optó por renovar áreas completas en lugar de bloques de una cuadra, maximizando la eficiencia de los recursos. Se seleccionaron áreas de aproximadamente 7 km de cañerías cada una, con una relación muy positiva entre cantidad a abandonar e instalar. Esto reduce costos de mantenimiento y mejora la calidad y confiabilidad del servicio. Además, permite desvincular estaciones de reducción de presión para evaluarlas como futuras redes de media presión. El siguiente cuadro muestra las obras de renovación previstas para iniciar en 2024, con algunas finalizando en 2025.

# OBRAS DE RENOVACIÓN POR EJECUTAR



	TENDIDO (METROS)	ABANDONO (METROS)	CONVERSIÓN DE CLIENTES
Hospital Muñiz	10.270	8.840	385
Playón Chacarita R2 y R3	12.320	12.300	3.377
Villa Urquiza 5 R2	6.500	4.900	556
Coghlan 3	9.230	7.770	3.926
Villa Ortuzar	8.540	6.690	926
Sáenz Peña	8.500	7.170	987
Temperley I	9.870	9.400	926
<b>TOTAL</b>	<b>65.230</b>	<b>57.070</b>	<b>11.083</b>





## 6.2 Empresas proveedoras

En MetroGAS coordinamos y gestionamos el ciclo de vida de los proveedores para asegurar su contribución efectiva en el aprovisionamiento de bienes y servicios; a quienes también informamos de nuestras normativas y políticas pertinentes. Nuestra cadena de abastecimiento está integrada por proveedores internacionales y nacionales ubicados en San Luis, Córdoba y Rosario; sin embargo, la mayoría se encuentra en nuestra área de distribución.

Para cubrir los servicios críticos con nuevos proveedores, efectuamos evaluaciones en el terreno junto a contratistas, operativos y responsables de seguridad e higiene, además de revisar su desempeño con los encargados del contrato.

### RELACIÓN CON EMPRESAS PROVEEDORAS:



#### MATERIALES Y BIENES:

concurso de compra eventual



#### SERVICIOS:

contratos a monto/plazo determinado

### POLÍTICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES O CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

PG-SEC-001 tiene como objetivo establecer disposiciones que regulen la adquisición de bienes o contratación de servicios en MetroGAS.

### PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DE OBRAS Y SERVICIOS

Busca fijar los métodos para aplicar las políticas, procedimientos y normas que guían las compras y contrataciones en MetroGAS.



## DE ACUERDO A LA CRITICIDAD DE SERVICIOS, CONTAMOS CON UNA MATRIZ QUE ESTABLECE TRES CATEGORÍAS:

**Proveedores críticos**

**Proveedores importantes**

**Proveedores no críticos**



### Para los servicios críticos,

como escapes y atención al cliente, MetroGAS impone estrictos requisitos a sus contratistas. Estos incluyen la metodología, el equipo utilizado y la formación del personal, que debe cumplir con los mismos estándares que el colaborador interno.

### Los contratos del servicio de vigilancia,

mantenimiento, limpieza, intervenciones en casos de escapes, cortes y reaperturas de servicios, lecturas de medidores y distribución de facturas, entre otros; son considerados renovables y se monitorean a través de ARIBA que es la plataforma de seguimiento de contratos



### Desde 2018,

utilizamos el sistema ARIBA para gestionar nuestras empresas proveedoras, mejorando continuamente sus módulos para fortalecer las relaciones con los proveedores.

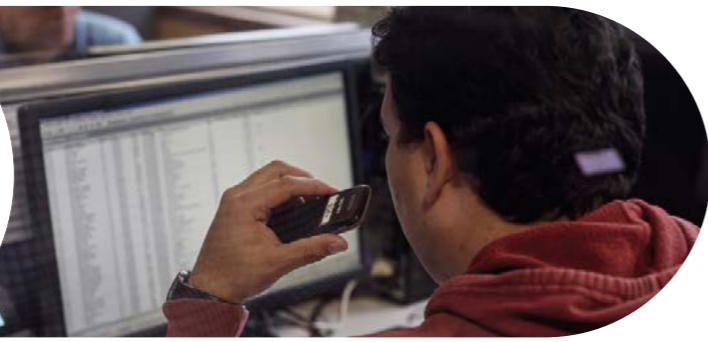
### En 2023,

comenzamos a relevar el mercado de "Software como Servicio" para identificar plataformas de "Marketplace". Estas plataformas facilitarán a los usuarios autogestionar las compras de materiales no estratégicos, liberando a los compradores de tareas rutinarias y permitiéndoles enfocarse en compras estratégicas.

### En 2024,

se espera identificar alternativas, evaluar su viabilidad e implementar la solución si es factible.





	2023	2022	2021
<b>CANTIDAD EMPRESAS PROVEEDORAS</b>			
LOCALES (Activos)*	3.230	2.980	2.723
EXTERIORES (Activos)*	128	126	121
<b>Total Proveedores (Activos)*</b>	<b>3.358</b>	<b>3.106</b>	<b>2.844</b>
<b>CANTIDAD DE ALTAS EMPRESAS PROVEEDORAS</b>			
LOCALES (Activas)*	204	258	336
EXTERIORES (Activos)*	2	5	5
<b>Total Altas (Activos)*</b>	<b>206</b>	<b>265</b>	<b>341</b>

! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador

<sup>(\*)</sup> Activos: corresponde a proveedores que no están bloqueados en el sistema para transaccionar con ellos.

## Evaluación de proveedores

Hacia fines de 2023, se confeccionó un cuestionario de homologación de proveedores que se les enviará en 2024. Su principal objetivo es relevar información referente a sus Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad, Higiene y Medioambiente, como así también relevar datos sobre el cálculo y las gestiones que realizan para reducir o compensar el impacto de la huella de carbono.

Durante 2023, se enviaron 249 cuestionarios de evaluación de *performance* de proveedores, de los cuales 162 fueron respondidos. La calificación media ponderada de dichas evaluaciones fue 86,60 puntos y se registraron 12 con baja calificación (60 puntos globales o por pregunta, según se definió en el procedimiento). Estas fueron analizadas por el Subcomité de Evaluación de Proveedores, quien determinó las acciones por tomar en cada caso.



## OBJETIVOS PARA 2024

En el marco de la implementación del Premio Nacional de la Calidad, se prevé enviar los cuestionarios de homologación a nuestras empresas proveedoras a lo largo de 2024 y se trabajará en armar un Plan de Auditoría a las compañías proveedoras, con un cronograma de inicio a partir de 2025.

- Home
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- Bar chart icon



## Compras inclusivas

En MetroGAS, una compra se define como inclusiva cuando, a través de una transacción comercial, se suma a su cadena de valor una unidad productiva que genera bienes o servicios y que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad y exclusión, enfrentando dificultades para establecer relaciones comerciales en el mercado.

Desde hace más de 10 años, impulsamos acciones de este tipo. Desarrollamos una tecnología social –“saber hacer”– para conectar demandas de mercado con ofertas de valor social y ambiental.

Asimismo, estamos elaborando una Política de Abastecimiento que refuerce nuestro **PROGRAMA DE COMPRAS INCLUSIVAS**, la cual será sometida a revisión y aprobación en 2024. Esta propone incorporar consideraciones que evalúen aspectos ambientales y sociales.



## 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.



## Misión

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



**POR OTRA PARTE, REALIZAMOS DIFERENTES ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y APRENDIZAJE, RESUMIMOS LAS PRINCIPALES:**

1

Se realizaron dos talleres internos para presentar al equipo, explicar la "compra inclusiva" y su impacto innovador, así como detallar las etapas del proceso, la misión del programa, focos de inclusión, condiciones de compra, flujograma y rol de las áreas solicitantes.

2

Se elaboró un borrador del procedimiento de compras inclusivas.

3

Se concretaron dos operaciones bajo la modalidad de compras inclusivas: tazas con Asociación El Arca como parte del proyecto de eliminación de plásticos de un solo uso promovido por el "Programa de Innovación" y mudanza de archivos físicos con Fundación Multipolar en una de las oficinas técnicas de la compañía.



Realizar dos nuevos talleres, en donde también se invitarán a otras empresas para que cuenten sus casos.

## OBJETIVOS PARA 2024

Redactar y aprobar la versión final del Procedimiento de Compras que incluya un anexo de Compras Inclusivas.

Sumarnos formalmente al Ecosistema de Empresas que Distribuyen Oportunidades promovido por CODE e integrado por varias empresas de distintos rubros.



## 6.3 Personas matriculadas



### Los gasistas matriculados

son esenciales en nuestra cadena de valor, actuando como un eslabón crucial. Su labor es vital para la implementación de nuevos servicios y para el mantenimiento y adaptación de las instalaciones de gas en hogares, comercios e industrias.



### Durante 2023,

continuamos perfeccionando el sistema de Atención Virtual a Matriculados (AVM), a través de la digitalización de los legajos de obras presentados por los instaladores. Se invirtieron 15 millones de pesos en hardware para gestionar las visitas de obras sin necesidad de documentos impresos.

Además, se implementó el trámite de aceptación de trabajo en la Oficina Virtual de clientes (OV), permitiendo a los usuarios dar seguimiento a sus expedientes y recibir notificaciones sobre su progreso, eliminando la necesidad de documentación en papel.

### Nuestro desafío para 2024

Nuestro desafío para 2024, es que todas las presentaciones de legajos sean digitales, optimizando la gestión documental y otorgando a los usuarios un rol activo en el proceso. Esto mejorará la planificación de trabajos y reducirá los tiempos de inspección, ahorrando unas 300 mil impresiones anuales, lo que se traduce en una reducción de 832 kg de papel que impactan en la huella de carbono de MetroGAS.

AVM proporciona a los instaladores herramientas para gestionar su trabajo, incluyendo trámites de matriculación, solicitudes de inspección y consultas técnicas. Actualmente, alrededor del 93% de los trámites se reciben y gestionan de esta forma.



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







MetroGAS publica en su sitio web un listado de gasistas matriculados y habilitados para operar en nuestra área de distribución. Esta iniciativa beneficia tanto a los clientes, quienes pueden verificar la habilitación de los instaladores, como a los gasistas, que obtienen visibilidad.



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

Existen tres categorías de personas matriculadas habilitadas para trabajar en la zona de MetroGAS, denominadas 1era., 2da. y 3ra. categoría.



En el siguiente enlace puedes acceder a más información respecto a los alcances de trabajo para cada categoría:  
[www.metrogas.com.ar/colaboradores/categorias/](http://www.metrogas.com.ar/colaboradores/categorias/)

### 2023

**CANTIDAD DE PERSONAS MATRICULADAS**

			Total
1. <sup>ra</sup> categoría	1.275	92	1.348
2. <sup>da</sup> categoría	4.137	86	4.250
3. <sup>ra</sup> categoría	276	21	289
<b>TOTAL</b>	<b>5.688</b>	<b>199</b>	<b>5.887</b>

### 2022

**CANTIDAD DE PERSONAS MATRICULADAS**

			Total
1. <sup>ra</sup> categoría	1.271	97	1.368
2. <sup>da</sup> categoría	4.047	87	4.134
3. <sup>ra</sup> categoría	266	24	290
<b>TOTAL</b>	<b>5.584</b>	<b>208</b>	<b>5.792</b>

## LOGROS DEL PERÍODO

### ACCIÓN | Beneficios

#### LEGAJO DIGITAL

En 2023, se completaron los pasos para migrar a un legajo 100 % digital, lo que facilita la eliminación del papel y permite un acceso inmediato a la información para todos los sectores y clientes. Esto mejora los tiempos de inspección y permite que el cliente participe activamente en el proceso.

#### NOTIFICACIÓN A CLIENTES DE ALTA DE PUNTO DE SUMINISTRO

Se implementó una nueva notificación que comunica a los clientes la finalización del trámite correspondiente al legajo técnico junto al punto de suministro generado, permitiéndoles iniciar su alta comercial con MetroGAS.

#### VALIDACIÓN DE LA PERSONA USUARIA A LAS PRESENTACIONES DE INSTALADORES

A partir de 2023, todo expediente de obra presentado por el instalador matriculado es validado por la persona usuaria final desde su oficina virtual, donde podrá dar seguimiento al trámite. De esta forma, ya no es necesario contar con documentación firmada en papel.



Durante el mes de diciembre de 2023 todos los legajos nuevos presentados en la oficina técnica se trabajaron en forma digital, lo que permitió:



### AGILIZAR

las consultas de los expedientes y evitar la pérdida de información.

### AHORRO

de papelería por la no impresión de trámites (más de 300 mil impresiones anuales)



### REDUCCIÓN

de los tiempos de inspección y posibilidad de programar visitas en el día.



### UNIFICACIÓN

de criterios en la gestión de los trámites.



## DESAFÍOS PARA 2024

Legajo Digital: gestionar, de manera digital, el 100 % de los legajos de obras nuevos iniciados en 2024 y el 60 % del total.

Implementar en AVM la solución para solicitar pedidos de inspecciones parciales de manera virtual.

Dar inicio el plan de relacionamiento con instaladores matriculados 2024/2025.





## 6.4 Comunidad

Acompañamos el desarrollo inclusivo y sostenible de las comunidades donde operamos, gestionando proyectos de impacto positivo, promoviendo vínculos comprometidos y con una mirada integral.

Trabajamos por el bienestar de las personas, haciendo foco en el hogar como núcleo del bienestar colectivo.

En línea con la definición de nuestros lineamientos estratégicos hacia 2027 a nivel compañía, nuestro compromiso con la sustentabilidad se refuerza integrando aprendizajes de la experiencia y los diálogos sociales, con una fuerte atención al contexto y en pos del desarrollo sostenible.



### Principales hitos de nuestros últimos tres años:



### 2023

Gestión equilibrada de iniciativas y programas, talleres de gestión sustentable entre áreas clave de la compañía, participación institucional con aporte de vinculación y reputación.



### 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.

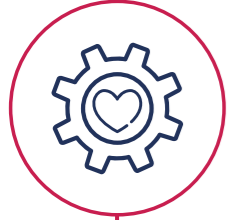


### 2021

Fortalecimiento de los programas como contribución al desarrollo sostenible 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 y, nuevamente, incorporamos acciones presenciales.



## Tenemos 3 ejes de trabajo que enriquecen 7 programas actuales:



### EJE DE TRABAJO

### PROGRAMAS

### COMUNIDADES OBJETIVO

#### DESARROLLAR

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

**Instalando Calor Seguro.**  
Formación técnica, empleabilidad, ética y servicios.

- ▶ Alumnos, alumnas y docentes de las escuelas técnicas del área de distribución.
- ▶ Centros de formación profesional.
- ▶ Asociaciones, consejo de profesionales y diversas ONG.

**Calor que Cuida.**  
Acción de cercanía en territorio ante nuevos usuarios y usuarias. Información, sensibilización y relacionamiento.

- ▶ Acompañamos a nuevos usuarios y 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 medioambiente como partes de un sistema virtuoso.

**Hogar Cálido Hogar.**  
Sensibilización de niños y niñas de 7 a 12 años.

- ▶ Alumnos, alumnas y docentes de escuelas primarias de nuestra zona de distribución, y activaciones en eventos que reúnan al público a quien va dirigido.

**Instalaciones solidarias.**  
Apoyo a organizaciones comunitarias en su conexión con el gas.

- ▶ Centros comunitarios, comedores y merenderos de nuestra zona de distribución.

#### COMPARTIR

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

**Voluntariado.**  
Colaboradores como puentes a la comunidad.

- ▶ Colaboradores de la empresa, organizaciones sociales y la comunidad en general.

**Vinculación y valor, sustentabilidad.**  
Reporte, diálogo y articulación en espacios de agenda colectiva.

- ▶ Asociaciones y cámaras empresarias, entidades de bien público, asociaciones de consumidores, gobiernos locales, sector académico y prensa especializada.

**Donaciones.**

- ▶ Diversas ONG y escuelas de la zona de distribución.



## Durante 2023 se incorporaron al eje COMPARTIR actividades de capacitación destinadas a Fuerzas Vivas

(Bomberos de Policía Federal, Defensa Civil, bomberos de GCBA, bomberos voluntarios de nuestra zona de distribución, entre otros).

Los temas abordados son: Industria del Gas, Indicador de Gas Combustible y Lucha Contra Incendios; esto lo hacemos con el objetivo de sostener un vínculo con este sector de la comunidad, que son quienes con su compromiso y dedicación brindan seguridad y asisten a la comunidad ante emergencias.

La incorporación de estas actividades en articulación con la comunidad nos permite capitalizar un trabajo que la empresa viene desarrollando desde 1996.



### Reconocimientos recibidos por MetroGAS por su compromiso con la comunidad:

- ▶ **Premio Apsal 2023** por programa Instalando Calor Seguro.
- ▶ **Premio Foro Ecuménico Social 2023** al “Emprendedor Solidario” por el programa de Voluntariado Corporativo.
- ▶ **Reconocimiento de CEADS** (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible), “Programa Conectando Empresas con los ODS”, por la presentación de tres nuevas iniciativas y actualización de seis vigentes.



Reevaluar los indicadores de impacto que contribuyen al lineamiento estratégico 2027.

## DESAFÍOS PARA 2024

Vincular nuestros programas de vinculación con la comunidad, con los ejes de nuestra estrategia de diversidad e inclusión: género, discapacidad, generaciones y diversidad sexual.

Mejorar el cuadro de registro de donaciones para dimensionar el aporte.

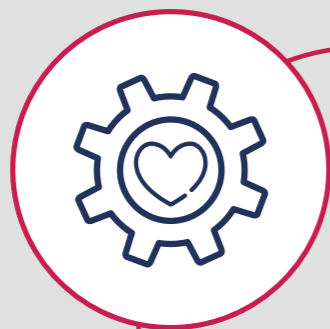
Incrementar el número de personas e instituciones aliadas.



## 6.4.1 Desarrollar

Durante el período del presente reporte, alcanzamos los siguientes

# LOGROS



### IMPACTO

Coordinamos acciones con distintos sectores de la compañía para lograr un impacto más integral.

### ALCANCE

Extendimos el alcance de nuestras iniciativas, beneficiando a más personas y reforzando la colaboración con instituciones públicas y privadas.

### PARTICIPACIÓN

Aumentamos la participación de nuestros colaboradores en las acciones y sumamos nuevos contenidos a los programas utilizados por otras áreas para conectar con públicos externos.

## Instalando Calor Seguro

Programa de prácticas profesionalizantes de formación técnica, ética y de servicios, dirigido a personas que se gradúan de escuelas técnicas en el área de influencia de MetroGAS.

Coordinado junto a las Direcciones de Educación Técnica de la Ciudad y la Provincia de Buenos Aires, ponemos el foco en la capacitación técnica y ética de estudiantes en la industria del gas. Personas voluntarias de nuestra compañía, capacitan para la enseñanza virtual y presencial. Con un enfoque integral, abordan aspectos técnicos como los éticos, legales y regulatorios.

El programa incorpora temas de seguridad y responsabilidad en el consumo de gas, e impulsa el desarrollo productivo de la comunidad, al fomentar la inserción laboral y el espíritu emprendedor de los/as técnicos/as formados/as.





# DESARROLLAR

La encuesta de opinión a participantes del programa edición 2023:

El **84,3%**

dijo que la capacitación le servía para una salida laboral como gasista matriculado.

El **78,7%**

opinó que el contenido brindado era novedoso.

El **68,7%**

no había tenido la materia sobre gas e instalaciones.

El **91,5%**

opinó que el nivel de los/as talleristas era excelente o muy bueno.

2023

▶ RESULTADOS

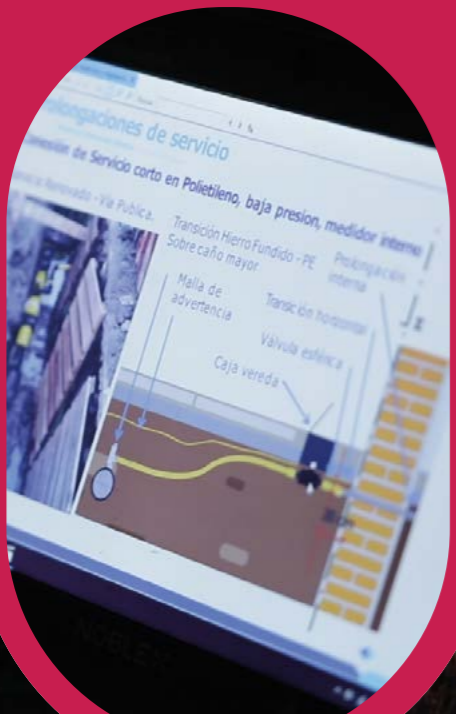
2022

2021

36	Escuelas	30	38
28	Voluntarios y voluntarias	20	23
49	Talleres	44	30
1.357	Alumnos y alumnas	1.089	977
2	Formación de formadores	1	2
2	Aliados	3	3



También incorporamos un trabajo práctico para medir la comprensión en los contenidos del curso. Los resultados fueron:



El **67%**

tuvo todos los puntos correctos.

El **22%**

tuvo el 85 % correcto.

El **6%**

no pudo resolver el cálculo de cañerías.

El **5%**

solo completó hasta el 35 % del trabajo.



A su vez, **530**

**participantes**

del programa asistieron a una jornada especial de la **XVI Exposición Internacional del Petróleo y del GAS**, y, junto a otros alumnos y alumnas, de la jornada de "Jóvenes Profesionales".





## Calor que Cuida

Desde su lanzamiento en 2018, este programa busca establecer lazos con futuros usuarios/as del servicio. Acompañamos a hogares, negocios y pymes en la adopción del gas natural, incentivando un uso responsable que contribuya al bienestar general.

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

Durante 2023 los contenidos del programa fueron adaptados por otras áreas de la compañía (Desarrollo Comercial) para realizar acciones de vinculación externa con Administradores de Consorcios y Desarrolladores Inmobiliarios.



## INFORMACIÓN

### Beneficio y Servicio

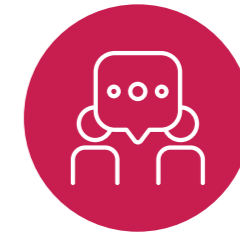
Conexión alta, tarifa y diferencia del gas natural, generando vínculos de cercanía con la comunidad.



## 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.



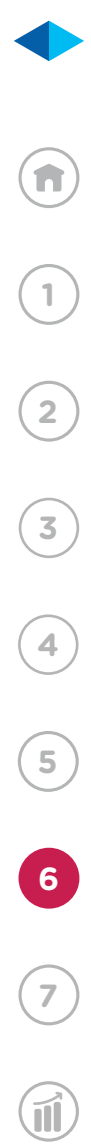
6.4.2 Cuidar

## Hogar Cálido Hogar

Este programa está diseñado para estudiantes en edad escolar, con el fin de fomentar un uso seguro y responsable del gas natural. Se centra en la prevención de accidentes por monóxido de carbono, empoderando a los niños y niñas como promotores de esta causa. Las actividades se llevan a cabo en escuelas primarias dentro del área de distribución de MetroGAS, utilizando dinámicas interactivas y la proyección de videos.

Durante 2023 nos adaptamos al contexto y realizamos la iniciativa durante las vacaciones de invierno en el espacio que tiene la compañía en el Museo de los Niños, “La Casita de MetroGAS”. De esta manera, más de 12.000 niños y niñas aprendieron sobre el uso responsable del gas natural, así como el cuidado y mantenimiento de los equipos.

RESULTADOS	2023	2022	2021
Escuelas	-	68	54
Alumnos y alumnas	12.000	1.801	1.674
Docentes	-	88	62



# Programa Instalaciones Solidarias

El programa tiene como prioridad la inclusión social y el cuidado del entorno. Su propósito es garantizar que organizaciones de la sociedad civil tengan acceso al servicio de gas natural, realizando o mejorando sus instalaciones. Esto se logra a través de un proceso de identificación y selección de dichas organizaciones, en alianza con el Banco de Alimentos y Cáritas.



RESULTADOS	2023	2022	2021
<b>ORGANIZACIONES TERRITORIALES</b>	<b>8 ENTIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Centro Cultural Manitos Garabato</li> <li>▶ Comedor Sagrada Familia</li> <li>▶ Rincón de la Amistad</li> <li>▶ Fundación Aluminé/Solidaria Club de la Virgen</li> <li>▶ Comedor del Niño San Agustín</li> <li>▶ Parroquia Santa Clara de Asís</li> <li>▶ Casa de la Mujer</li> <li>▶ Comedor Maternal San Agustín</li> </ul>	<b>4 ENTIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pequeños Grillitos.</li> <li>▶ Comedor Dar Más</li> <li>▶ Biblioteca Popular Julio Cortázar</li> <li>▶ Comedor del Niño San Agustín</li> </ul>	<b>5 ENTIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fundación CASASAN -CABA - La Boca</li> <li>▶ Comedor Tras Sus Mismas Pisadas - Almirante Brown -Longchamps</li> <li>▶ Asociación Civil y Recreativo de Primera Infancia "El Grillito" -Almirante Brown</li> <li>▶ Asociación Civil Camino y Vida - Lomas de Zamora</li> <li>▶ Comedor Luz de Alejandrina - Florencio Varela</li> </ul>
<b>CANTIDAD DE FAMILIAS BENEFICIARIAS</b>	<b>907</b>	<b>1.375</b>	<b>1.389</b>
<b>ALIADOS INTERNOS</b>	<b>4 ÁREAS DE LA COMPAÑÍA</b>	<b>4 ÁREAS DE LA COMPAÑÍA</b>	<b>4 ÁREAS DE LA COMPAÑÍA</b>
<b>ALIADOS EXTERNOS</b>	<b>BANCO DE ALIMENTOS Y CÁRITAS</b>	<b>ALIANZA CON BANCO DE ALIMENTOS</b>	<b>ALIANZA CON BANCO DE ALIMENTOS</b>



### 6.4.3 Compartir

## Logros del período



### INCREMENTAMOS

el involucramiento de nuestros colaboradores en las fases de planificación y en la ejecución de actividades.



### PUBLICACIÓN

del cuarto reporte bianual 2021-2022.



### ARTICULAMOS

con otras áreas de la empresa, para potenciar objetivos vinculados al desarrollo sustentable.

### DIFUNDIMOS

nuestra gestión de sustentabilidad interna y externamente.

### PARTICIPAMOS

en espacios interinstitucionales: lideramos la comisión de sustentabilidad del IAPG hasta junio de 2023; como miembros del CEADS, participamos de la agenda de actividades; actualizamos y presentamos iniciativas que contribuyen a la agenda 2030 del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



### GENERAMOS

un tablero de control integrado a los indicadores principales de la compañía, como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible para 2027.



### MANTUVIMOS

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

### PARTICIPAMOS

en la Argentina OIL & GAS 2023.





## Programa de Voluntariado Corporativo

En 2023, se celebró la novena edición de nuestro Programa de Voluntariado Corporativo, que refleja el compromiso de MetroGAS con el desarrollo social. Este programa está sustentado por una política corporativa que guía su ejecución, permitiendo que nuestros voluntarios canalicen su potencial y habilidades en acciones significativas. La empresa, junto con sus colaboradores y colaboradoras, juega un papel esencial al involucrarse activamente en la comunidad, generando un impacto positivo en conjunto.



### Resultados

**8**  
Actividades  
2023

2022 **5** | 2021 **6**

**167**  
Colaboradores  
2023

2022 **169** | 2021 **109**

## PLAN ACCIÓN ANUAL

Jornadas y campañas anuales: junto con aliados expertos del sector social, cuentan con una planificación autónoma.

Campaña de Navidad y 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, plantado de árboles, talleres de sensibilización y otras actividades que contribuyen a promover el cuidado del ambiente.



## Gestión de las Donaciones

Contamos con una Política de Donaciones que resulta fundamental para maximizar el impacto social de nuestros activos en desuso y materiales no utilizados. Realizamos un mapeo exhaustivo de las necesidades de las organizaciones, lo que nos permite identificar aquellas que pueden beneficiarse de nuestras contribuciones. Seleccionamos de manera equitativa organizaciones sociales y educativas que se alineen con nuestras prioridades estratégicas, priorizando a las escuelas técnicas y a los miembros de la comunidad en la zona de influencia de MetroGAS, con el objetivo de crear conexiones valiosas y un impacto duradero.

Para 2024, nos fijamos como desafío incorporar una grilla donde los colaboradores y colaboradoras, que donan objetos de rezago, puedan asignarle un valor y, así, medir un impacto estimativo del precio de la donación, ya que no hacemos donaciones monetarias.

### Resultados

2023

**35**  
Cantidad de acciones de donación

2022 59

2023

**1.691**  
Cantidad de elementos donados

2022 11.348

2023

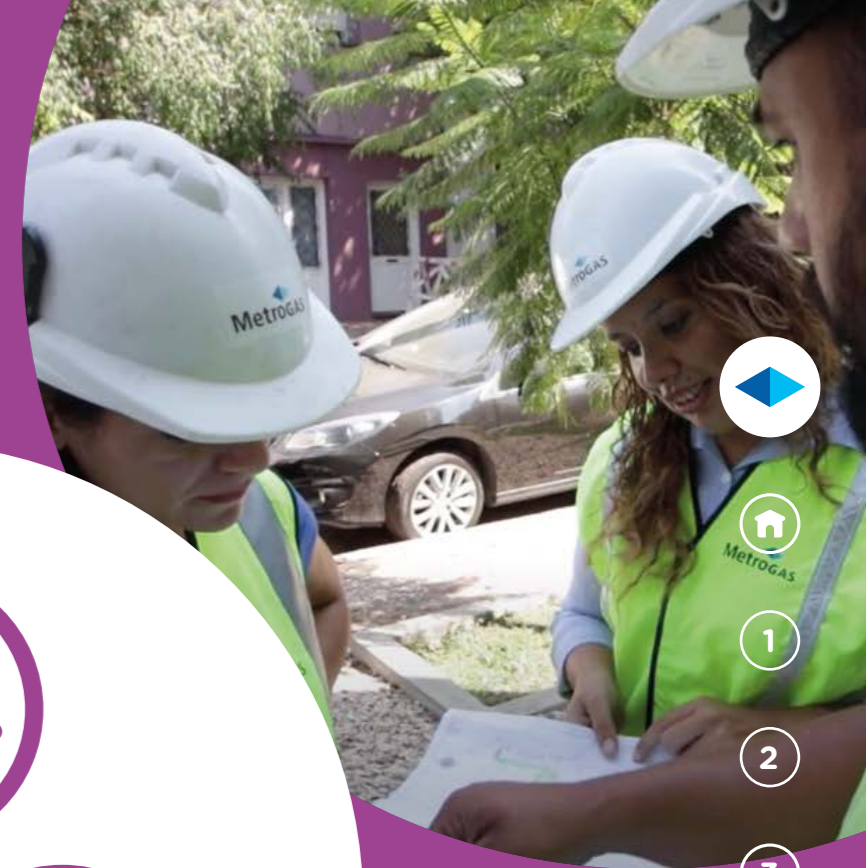
**26**  
Cantidad de organizaciones beneficiarias

2022 48

En 2023, el número de elementos donados fue menor que en 2022, ya que en 2022 se comenzó el proceso de reforma de espacios, lo que resultó en una cantidad excepcionalmente mayor de elementos disponibles para donar ese año.



# Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente



- 116 7.1 Seguridad laboral.
- 118 7.2 Salud laboral.
- 120 7.3 Cuidamos el ambiente.

- 123 7.3.1 Energía.
- 126 7.3.2 Gases de efecto invernadero.
- 130 7.3.3 Residuos.

Tenemos una política de gestión integrada que abarca Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente (SSOMA), respaldada por la firma del Directorio de la Compañía, lo que implica la responsabilidad de todo el personal. Nuestro Sistema de Gestión de SSOMA incluye manuales, procedimientos, registros y auditorías para estandarizar procesos y promover la mejora continua. Nos comprometemos a salvaguardar el entorno natural, estableciendo y revisando periódicamente objetivos ambientales, y fomentando la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

Cada colaborador debe desempeñar sus funciones de manera segura, siguiendo procedimientos y regulaciones vigentes. En nuestra área de concesión, priorizamos la protección del ambiente, considerándolo una responsabilidad fundamental tanto para el personal interno como para los contratistas.



### SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO POR IRAM

MetroGAS mantiene ininterrumpidamente las siguientes certificaciones desde 2003, destacando nuestra búsqueda constante de mejoras en rendimiento y adherencia a nuestros principios y metas.

#### ISO 14.001



(V. 2015)  
Sistema de Gestión Ambiental

#### ISO 45.001



(V.2018)  
Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo







# METAS

## SER

una empresa segura y confiable.

## 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.

Contamos con un equipo de profesionales capacitados, responsables de realizar controles en las actividades del personal interno y contratado en todas las instalaciones y bases operativas de la compañía.

Nos comprometemos a mantener un diálogo constante con distintos grupos de interés, fomentando la participación y retroalimentación constructiva a través de canales de comunicación abiertos y fluidos, como:

▶ **Contacto constante con organismos públicos y de control en nuestras jurisdicciones.**

▶ **Información a los accionistas sobre nuestro desempeño en SSOMA.**

▶ **Reuniones continuas con representantes del gremio y de empresas contratistas.**

▶ **Comunicación de SSOMA con nuestros clientes y resolución de reclamos de manera oportuna.**





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**

**Acciones preventivas, correctivas y verificación de eficacia**



**Procedimientos frente a riesgos de integridad física**

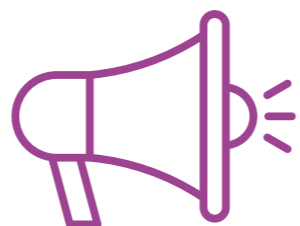
**Inclusión de nuestros contratistas operativos en nuestro Sistema de Gestión Integrado**



**Participación y consulta de trabajadores en temas relativos a SSOMA**

**Investigación de accidentes con la inclusión de lecciones aprendidas**





En particular, se realizan las siguientes 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 carteleras digitales en la empresa. 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 reporta al Directorio.
- Intercambio de programas y nuevas prácticas.
- Comunicación externa del programa de SSOMA con empresas del rubro Oil & Gas.
- Participación de colaboradores en el cuidado de los recursos, a través de buenos hábitos en la vida cotidiana y en el trabajo.

Respecto al cumplimiento normativo, los sectores de Legales, Salud Ocupacional, Seguridad, Higiene y Medioambiente (SSOMA) reciben mensualmente por correo electrónico las novedades legislativas de SSOMA del ámbito nacional, provincial y de la ciudad de Buenos Aires, a través de un servicio externo. La nueva legislación, reglamentada y aplicable a nuestras operaciones, se analiza y se incorpora a la matriz legal de SSOMA. Esta matriz se revisa periódicamente para verificar el cumplimiento de requisitos legales específicos (inscripciones, renovaciones, análisis, pago de tasas, etc.). La verificación final del cumplimiento legal se realiza una vez al año.





## 7.1 Seguridad laboral

Nuestro objetivo es proteger la salud y seguridad de nuestro personal y de terceros, así como preservar el ambiente. Los procedimientos del SGI (Sistema de Gestión Integrado) de MetroGAS eliminan peligros y minimizan riesgos según la norma ISO 45001:2018. El personal que identifica y evalúa riesgos recibe capacitación acorde a su rol.



# SEGURIDAD

Cobertura del sistema de seguridad laboral

% del total de colaboradores

% del total de trabajadores que no son empleados, aunque están bajo el control de la organización

2023

2022

2021

100%

! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador



Fomentamos la participación y consulta de los trabajadores a través de procesos de innovación, encuestas de clima laboral y el Comité Mixto, que incluye representantes de los trabajadores, el sindicato y la empresa, y toma decisiones sobre el Sistema de Gestión.

La información sobre seguridad e higiene se comunica internamente mediante carteleras, reuniones y otros medios. El Comité Mixto se reúne cuatro veces al año, con la posibilidad de reuniones adicionales.

Utilizamos una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos para determinar los peligros laborales, como el riesgo eléctrico, trabajo en espacios confinados y riesgos de deflagración-incendio-explosión. Las lesiones laborales más frecuentes son traumatismos, torceduras, escoriaciones y golpes, sin haber reportado lesiones con grandes consecuencias.



## EDIFICIO SEGURO

En 2023, MetroGAS participó en la actualización del libro “Edificio Seguro” coordinado por el Colegio Profesional de Ingeniería Civil (CPIC) de la Ciudad de Buenos Aires; revisando y actualizando los protocolos de seguridad, higiene y medioambiente. En su primera edición en 2014 la compañía participó junto a otras empresas, el libro incluye 10 protocolos sobre instalaciones, seguridad e higiene para edificios de más de 5 años.



### Lesiones por accidente laboral

	2023	2022	2021
<b>Cantidad</b> de lesiones por accidentes laborales registrables de colaboradores (*)	28	23	28
<b>Tasa</b> de lesiones por accidentes laborales registrables de colaboradores (*)	9,32	9,28	10,39

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

! En el “Anexo Indicadores GRI” encontrará apertura completa del indicador

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



## 7.2 Salud laboral

Nuestro Servicio de Salud, basado en requisitos legales y normas internas, asegura ambientes laborales saludables y prioriza la prevención de la salud de los empleados. Todas las campañas y acciones realizadas por el área de salud de MetroGAS se comunican a nuestro personal por diferentes vías, a efectos de garantizar la mayor participación: mail, WhatsApp, Yammer y carteleras.



GRI 3-3, 403-5

Tema material:  
Salud y seguridad  
en el trabajo



### Programas de salud destacados:

#### EXÁMENES MÉDICOS PREVENTIVOS:

Anualmente, realizamos exámenes médicos preventivos al personal según su nivel de riesgo, detectando tempranamente enfermedades profesionales y no transmisibles, promoviendo la prevención en salud.

#### PROGRAMA VIDA ACTIVA:

MetroGAS promueve un estilo de vida activo mediante diversas actividades y beneficios para su personal, incluyendo acceso a gimnasios y participación en carreras para fomentar la actividad física e integración.

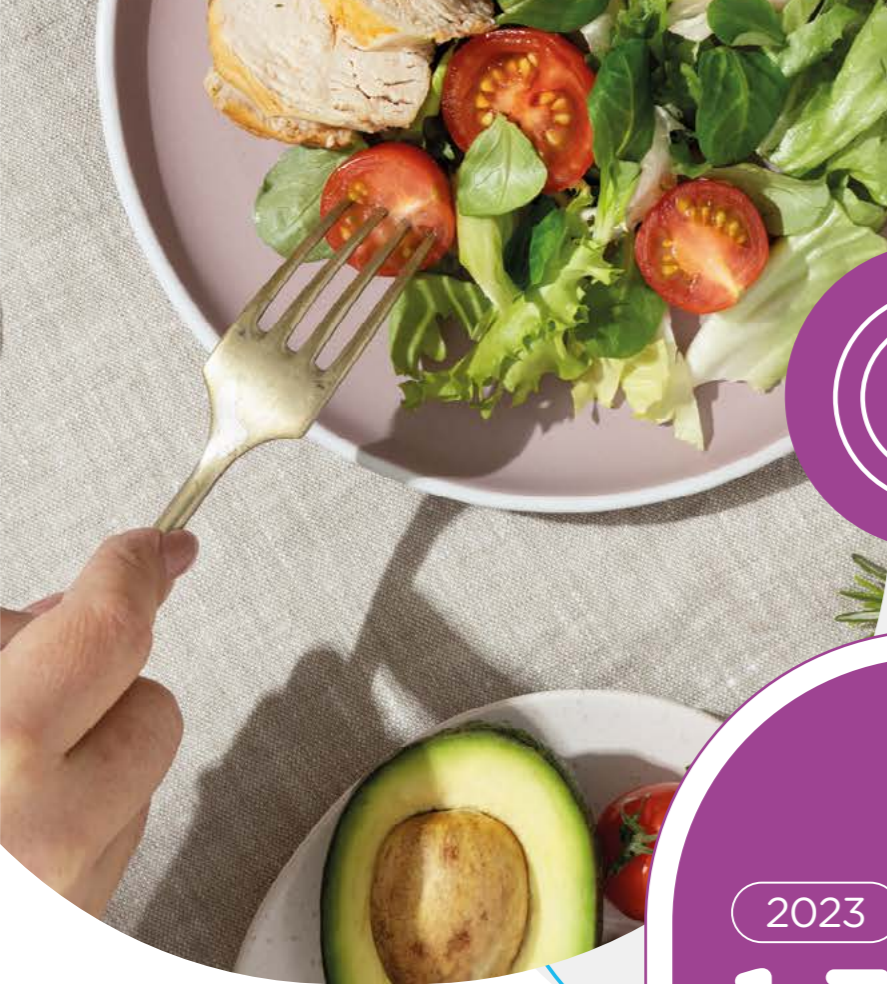
#### PROGRAMA DE CESACIÓN TABÁQUICA:

Anualmente se llevan a cabo actividades para apoyar, asesorar y tratar a quienes desean dejar de fumar.

#### CAPACITACIONES EN SALUD:

Todos los años, capacitamos en diferentes temáticas de salud a nuestra gente.





2023

**1.790**  
Horas de capacitaciones en salud

2022 | 5.936

2021 | 7.220

En 2023, invitamos al personal interesado en mejorar su dieta a unirse a los programas de Alimentación Saludable, obteniendo un 30% de resultados positivos. Además, llevamos a cabo 15 simulacros de emergencias médicas en diversas ubicaciones y puestos de trabajo, implementando acciones correctivas para abordar los desvíos identificados.

## REALIZAMOS LAS SIGUIENTES CAMPAÑAS VINCULADAS A LA SALUD OCUPACIONAL:

- ▷ Día Mundial de la Obesidad
- ▷ Carrera Unicef
- ▷ Lanzamiento y Promos Gympass
- ▷ Día Mundial de la Prevención del Cáncer de Cuello Uterino
- ▷ Día Mundial de la Prevención del Cáncer de Colon
- ▷ Vacunación Antigripal
- ▷ Chequeos Médicos WellTest
- ▷ Día Mundial de la Hipertensión
- ▷ Día Mundial sin Tabaco
- ▷ Donación de Sangre Junto a FuHeSa
- ▷ Alimentación Saludable
- ▷ Día Mundial del Corazón
- ▷ Día Mundial Contra el Cáncer de Mama
- ▷ Día Mundial de la Alimentación
- ▷ Exámenes Médicos Periódicos
- ▷ Día Mundial de la Diabetes
- ▷ Carga Térmica - Golpe de Calor
- ▷ Simulacros



1

2

3

4

5

6

7



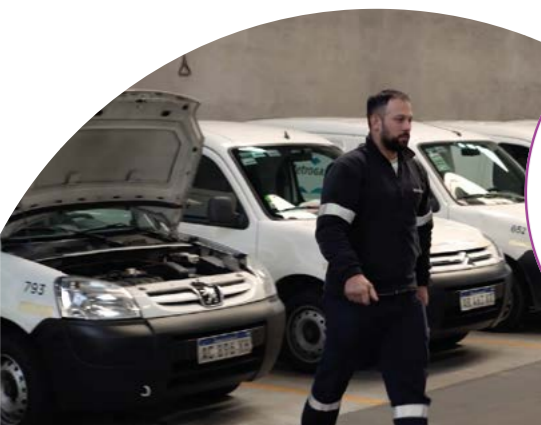
119

## 7.3 Cuidamos el ambiente

En MetroGAS estamos comprometidos con la protección del entorno, asignando los recursos necesarios para gestionar y mitigar los impactos ambientales. Nuestra Política del Sistema de Gestión Integral incluye la identificación, evaluación, control y monitoreo de riesgos, así como la eliminación de peligros presentes y futuros.

Utilizamos matrices para evaluar y categorizar los impactos de nuestras actividades, revisándolas periódicamente. Estas herramientas analizan diversas variables, como intensidad, extensión y reversibilidad, permitiéndonos implementar medidas de mitigación adecuadas. A través de este enfoque, identificamos y controlamos los impactos significativos, estableciendo métodos de seguimiento y evaluación para monitorear el desempeño.

Cumplimos con las normativas relacionadas gestionando una matriz legal actualizada y, durante 2023, no recibimos denuncias, multas o sanciones por incumplimiento. Establecemos objetivos anuales de corto plazo, compartidos internamente para asegurar la participación de todos los colaboradores.



# ACTIVIDADES QUE GENERAN IMPACTOS

## CONSUMO DE RECURSOS

- **CONSUMO DE COMBUSTIBLE LÍQUIDO Y GASEOSO:** principalmente por el uso de la flota vehicular, calderas, calefones y equipos electrógenos en nuestros establecimientos.
- **CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** principalmente por la demanda de nuestros establecimientos y unidades de protección por corriente continua impresa (UPCCI)
- **CONSUMO DE PAPEL:** principalmente por el uso de las islas de impresión en los establecimientos.



## EMISIONES DE GASES

- **GENERACIÓN DE EMISIONES DIFUSAS MÓVILES:** causadas por el uso de la flota vehicular.
- **GENERACIÓN DE EMISIONES GASEOSAS:** causadas por el uso de combustibles en vía pública y establecimientos, además del uso y mantenimiento de equipos de climatización.
- **ESCAPES DE GAS NATURAL:** principalmente por fugas en la red de distribución, venteos programados y roturas por terceros de nuestros activos.

## GENERACIÓN DE RESIDUOS

- **GENERACIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES/PELIGROSOS:** principalmente de tareas operativas en vía pública y, en menor medida, de los establecimientos, incluyendo grasa, aceites, anaeróbicos, pinturas, aparatos de iluminación (no LED), pilas, baterías y tóner
- **GENERACIÓN DE RESIDUOS RECICLABLES:** incluye papel, tapitas, llaves, cartón, plásticos, vidrio, metal, y residuos de Scrap de, principalmente, hierro fundido y polietileno
- **DERRAME DE SUSTANCIAS QUÍMICAS:** aunque poco probable, incluye derrames de pinturas, aceites y combustible.





## Certificaciones, auditorías, e inspecciones ambientales

Desde 2003, estamos certificados en ISO 14001, abarcando actividades operativas y administrativas. En 2023, IRAM recomendó mantener esta certificación tras una auditoría.

Cumplimos la norma NAG 153 de ENARGAS con auditorías ambientales periódicas, además de realizar evaluaciones en edificios, obras y tareas de contratistas para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y nuestras normas internas. Durante el último año realizamos cinco auditorías internas en materia ambiental.



## Capacitación, concientización y sensibilización en temas ambientales

A efectos de promover una mayor conciencia ambiental, y compromiso en la gestión diaria de las actividades del negocio, realizamos diferentes actividades vinculadas a capacitación, concientización, y sensibilización en temas ambientales.

### PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS:

- ▶ Reuniones mensuales de SHyMA, de las cuales participa el 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.
- ▶ Comunicación del resultado de los distintos tipos de materiales enviados a reciclar desde la Compañía.



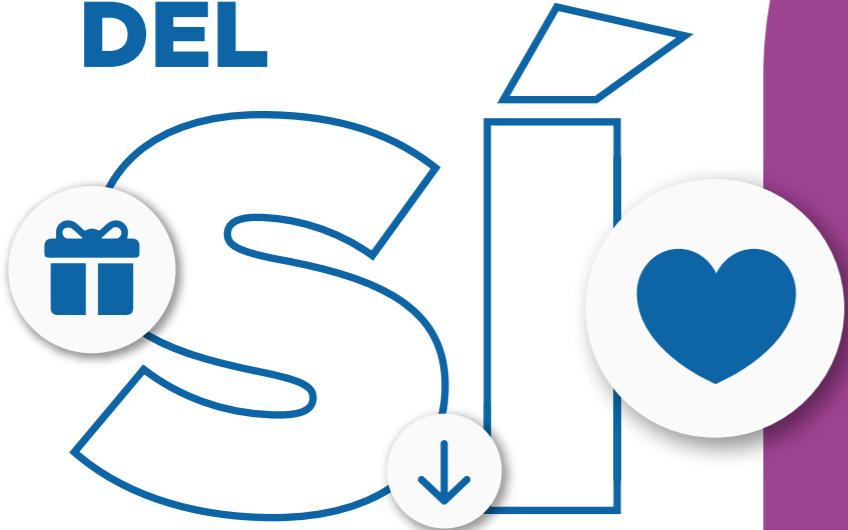
Comunicaciones internas o externas en días de relevancia: Día de la Energía, Día de la Eficiencia Energética, Día del Reciclaje, Día del Árbol, Día Internacional contra el Cambio Climático, Día del Medioambiente.

Comunicación interna sobre uso eficiente del combustible y la priorización del uso del GNC por sobre los combustibles líquidos.



Campaña

LA COMUNIDAD DEL



DECILE SÍ A LA FACTURA DIGITAL



Es una campaña que tiene por objetivo incrementar la cantidad de clientes adheridos a los servicios de factura digital, e incentivar el uso de canales digitales mediante la difusión de las ventajas para el cliente y sorteos mensuales de premios entre los clientes que forman parte de esta comunidad.

Durante el 2023 logramos un

crecimiento del 25% en la cantidad de clientes adheridos a este servicio

alcanzando un total de 1.270.000 facturas emitidas en formato digital sobre el total de clientes.





7.3.1 Energía

LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS DE METROGAS INCLUYEN ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMBUSTIBLE.

La energía eléctrica se utiliza principalmente en sistemas de climatización e iluminación, mientras que el combustible se destina mayormente a nuestra flota de vehículos.

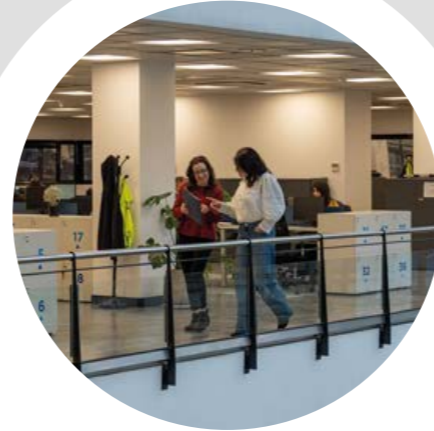


ORIGEN DE NUESTROS PRINCIPALES CONSUMOS ENERGÉTICOS



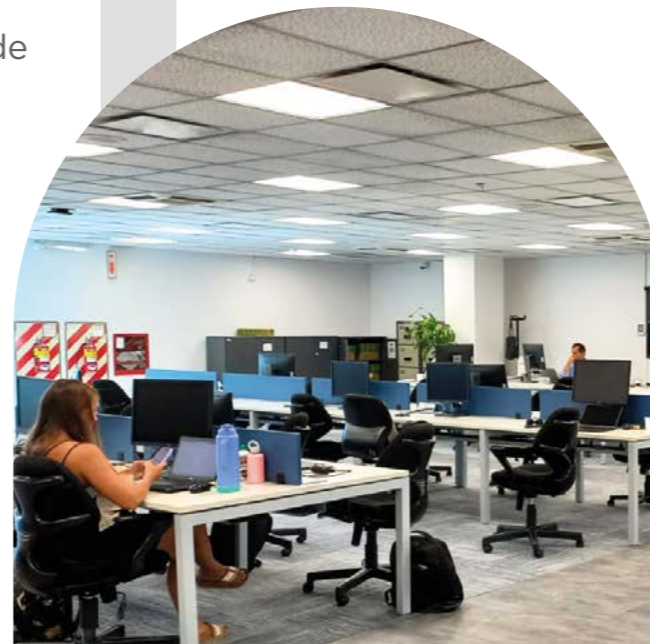
Consumo de combustible líquido y gaseoso

por uso de los vehículos de nuestra flota y el funcionamiento de 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.



2023

10.800,75 GJ  
Consumo energético eléctrico total dentro de la organización

2022 | 9.578,60 GJ

2021 | 10.084,61 GJ



Consumo de combustible de flota de vehículos

	2023	2022	2021
Litros de Diésel	149.760	141.495	141.271
Litros de GNC	79.182	66.242	62.205
Litros de Nafta	189.058	197.635	217.440



## Consumo de energía eléctrica

La gestión de este tipo de consumo, se focaliza en el mantenimiento eléctrico dentro de MetroGAS. Este es indispensable para detectar posibles fallos o anomalías de funcionamiento del equipamiento eléctrico industrial. Las consecuencias de los fallos eléctricos pueden revertir mayor o menor gravedad, pero en todos los casos afectan la productividad de la empresa, por no hablar de posibles daños humanos.

La gestión del consumo eléctrico en MetroGAS se centra en el mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento eléctrico industrial para detectar y prevenir desperfectos. Estos fallos pueden afectar la productividad y seguridad de la empresa. Con el paso del tiempo y el uso continuo de los equipos industriales, la probabilidad de fallos aumenta, por lo que se realizan inspecciones regulares y se implementan acciones correctivas y preventivas. Las tareas de mantenimiento incluyen revisar tomas de corriente, conexiones eléctricas, medir amperaje y voltaje, y controlar la corrosión y el desgaste de componentes. Estas labores se aplican a todos los edificios de la compañía, impactando diversos sectores de MetroGAS para garantizar un funcionamiento seguro y eficiente.

### LOS SECTORES QUE ALCANZA EL SISTEMA DE GESTIÓN SON:

- ▷ Operaciones (estaciones reguladoras de presión, plantas de odorización proporcional, etc.)
- ▷ Seguridad, Higiene y Medioambiente (facilitar el control para las normas 14.001 y OHSAS 18.001 sobre el tipo de tareas que desarrolla el sector)
- ▷ Oficinas comerciales
- ▷ Taller de automotores
- ▷ Seguridad y vigilancia
- ▷ Redes y comunicaciones
- ▷ Centro procesamiento de datos
- ▷ Edificio central

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.

### Principales mejoras realizadas en el período:

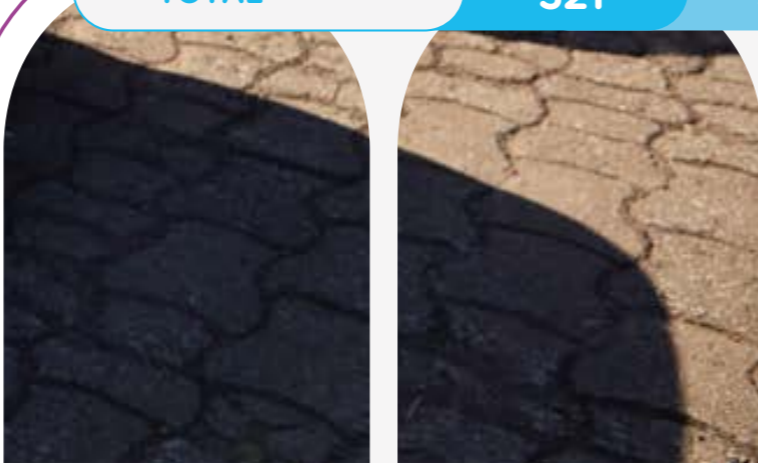
- Realizamos el cambio del sistema de climatización central del laboratorio de validación de medidores, por un nuevo equipo de tecnología VRV. Se obtuvo una temperatura constante de trabajo de  $20^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ , indispensable para el mantenimiento de los equipos.
- Se continuó con el reemplazo de los sistemas separados (split), de las distintas locaciones, por tecnología Inverter. En este sentido, se continúa reemplazando equipos viejos y toda instalación que requiera equipo nuevo con tecnología Inverter.
- Se colocaron sensores de movimiento, tanto en cocinas como baños, para reducir tiempos de encendido en la base operativa de Lamadrid 1240.
- Se compró un sistema ininterrumpido de energía (UPS) para reemplazarlo en 2024 en el centro y procesamiento de datos.

## Consumo de combustible



Durante 2023 se convirtieron 20 vehículos a GNC, y está previsto 20 vehículos adicionales para 2024. La flota de vehículos en MetroGAS es utilizada para realizar tareas operativas. Al cierre del año, dispusimos de 321 vehículos operativos, distribuidos por combustible:

Cantidad de vehículos	2023	2022
Diésel	112	116
Nafta	114	139
Nafta/GNC	100	80
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>335</b>



### DESCRIPCIÓN

% de vehículos (que poseen GNC) que alcanzaron un consumo del 80% de GNC respecto al consumo de combustible total anual acumulado del año

**2023**

OBJETIVO

**80%**

DESEMPEÑO

**53%**

Disponemos de un plan de concientización para el uso responsable y para dar prioridad al GNC. En 2023 todas las personas conductoras participaron de un plan de concientización sobre el uso eficiente del combustible, su objetivo fueron los vehículos duales de 0% de GNC y 20% de nafta. Los/as conductores/as que no cumplen con estos objetivos son pasibles de sanción.

Para el uso de GNC, tenemos objetivos definidos. A pesar de todas las medidas tomadas no se pudo cumplir con el objetivo. Entre los principales motivos podemos citar que el año comenzó con cargas muy elevadas de nafta y, al ser un valor acumulado, esto impactó significativamente en el resultado anual, siendo muy difícil de revertir a lo largo del período evaluado.





## 7.3.2 Gases de efecto invernadero

MetroGAS continúa trabajando en la identificación y alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de Naciones Unidas, en particular, se enfoca en el ODS 13 “Acción por el Clima”, involucrando a toda la organización en la adopción de medidas para combatir el cambio climático. Cumpliendo con exigencias externas, reportamos nuestras emisiones a la Gerencia Operativa de Desarrollo Sustentable de APrA mediante la Calculadora de Huella de Carbono. En 2023, además del edificio central en Lamadrid 1360, incluimos los datos de nuestra base operativa en Lamadrid 1240.

Este reporte incluye nuevas mediciones de GEI: fugas de gases refrigerantes de los equipos de climatización, de muy baja cantidad y propias de los equipos y emisiones de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) del Edificio Central de Lamadrid 1360 y la Base Operativa Lamadrid 1240, los establecimientos con mayor cantidad de personas.

### FUENTE DE EMISIONES DE GEI CUBIERTAS

#### EMISIONES DE ALCANCE 1

- **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.
- **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.
- **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.
- **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).

#### EMISIONES DE ALCANCE 2

- **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.**
- **Generación de RSU: comenzamos a pesar los RSU generados en nuestros edificios ubicados en Lamadrid 1360 y 1240. A partir de los kg obtenidos calculamos las emisiones de GEI asociadas.**
- **Gases refrigerantes: incorporamos al inventario las pequeñas fugas de nuestros equipos de climatización debido a su alto potencial de calentamiento, a pesar de ser volúmenes reducidos.**





Toda la información de nuestras emisiones es de acceso libre para los integrantes de MetroGAS, fomentando la democratización de los datos.

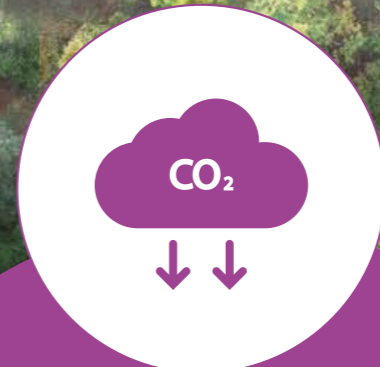
Emisiones de GEI del período y comparativa con año anterior.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) <sup>(1)</sup>	Unidad de medida	2023	2022
Emisiones directas de GEI (Alcance 1) <sup>(2)</sup>	T de CO2 equiv.	626.614	549.339
Emisiones directas de GEI (Alcance 2)	T de CO2 equiv.	1.345	1.231
<b>TOTAL EMISIONES GEI</b>	<b>T de CO2 equiv.</b>	<b>627.959</b>	<b>550.570</b>

! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador

(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).



Respecto a las emisiones fugitivas, en el período anterior el indicador se calculó con un Potencial de Calentamiento para el metano de 25. Para el reporte de este año se actualizó este potencial de calentamiento, quedando en 28. Si se hubiese impactado este cambio el año pasado, el valor arrojado hubiese sido 612.002 ton de Co2 eq.



## Acciones de impacto del período



### OBJETIVO 2023

Logramos cumplir y superar el objetivo 2023 que nos propusimos de disminuir en 5% el consumo eléctrico anual de los establecimientos Lamadrid 1360 y 1240, respecto a 2022. Pasamos de 2.092 MWh en el 2022 a 1.968 MWh lo que implica una reducción de un 5,9%.



### SISTEMA SCADA

A partir del Programa Innovación se propuso trabajar en los parámetros que entrega el sistema SCADA(\*) en relación a los 6 medidores ultrasónicos que MetroGAS posee distribuidos en 3 centrales eléctricas. A estos medidores se les realizaba un mantenimiento preventivo cada 6 meses, lo que implicaba realizar venteos de gas natural en cada uno de ellos. A partir de la obtención de nuevos parámetros mediante el SCADA, es posible realizar un monitoreo on line de los mismos lo que habilitó la posibilidad de realizar mantenimientos predictivos en función de estos resultados, disminuyendo la frecuencia de estas intervenciones y por ende los venteos asociados.

(\*) SCADA es una herramienta de automatización y control que puede controlar, supervisar, recopilar datos, analizar datos y generar informes a distancia mediante una aplicación informática.

### MÁS EQUIPOS

Incorporamos más equipos para la disminución en los tiempos de atención y reparación de determinado tipo de escapes, logrando disminuir el 70% del pendiente en un año calendario.



### PLANTACIÓN

Durante el año 2023 las emisiones de GEI de las oficinas comerciales a raíz del consumo eléctrico fueron de 126,75 ton de CO<sub>2</sub>eq. A partir de la incorporación de MetroGAS al Club del Clima, se plantaron 250 árboles en Pampa de Achala, Córdoba, lo que implica una captura de CO<sub>2</sub> proyectada de 312 Tn CO<sub>2</sub>. Sumando los árboles plantados en actividades de voluntariado, la captura proyectada haciendo a 375 Tn CO<sub>2</sub>.



Pueden encontrar más información en el siguiente enlace: <https://clubdelclima.org/bosques22.html>





## Colaboración y participaciones institucionales

Durante el año 2023 MetroGAS continuó participando en el 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, cuyo objetivo fue coordinar iniciativas y estrategias, y contar con un espacio de diálogo público-privado sobre acciones de mitigación y adaptación al cambio climático.

También, a lo largo del 2023 se realizaron encuentros entre representantes de MetroGAS y representantes de empresas, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y de los Municipios de Berazategui, Alte. Brown, Ezeiza, Esteban Echeverría, Quilmes, Avellaneda, Lanús y San Vicente, con el objetivo de informar acerca del Programa de Prevención de Daños y su alcance, cuáles son los medios de contacto, cuáles son las situaciones de riesgo y el intercambio de contactos para realizar difusión vía mail y responder consultas. Por parte de MetroGAS asistieron a los encuentros representantes de los sectores de Infraestructura y Alta Presión; Asuntos Corporativos y Sustentabilidad; y por parte de los Municipios asistieron representantes de sectores asociados a vía pública, infraestructura y vialidad.



En CABA, participamos de las jornadas de capacitación para empresas que realizan aperturas en la vía pública, en donde el público concurrente estuvo integrado por responsables, jefes de obra y personal de las contratistas y distribuidoras que ejecutan obras en vía pública en el ámbito CABA y de las contratistas que trabajan para el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Se realizaron aproximadamente 10 encuentros con un promedio de 30/40 asistentes en cada encuentro.





7.3.3 Residuos

MetroGAS se enfoca en el ciclo de vida completo de los productos, fomentando el consumo responsable y la separación de residuos en el origen para una gestión adecuada. Nuestro objetivo es prolongar la utilidad de los materiales e impulsar la economía circular a través de la reducción, reutilización y reciclaje, mitigando los riesgos para la salud y el medioambiente. Estas acciones también ayudan a disminuir el uso de recursos naturales y ofrecen beneficios ambientales, económicos y sociales. Preferimos insumos menos peligrosos, como pintura al agua y desengrasantes biodegradables, en lugar de alternativas más dañinas.

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



ESPECIALES/ PELIGROSOS

1

Descripción

Los residuos se almacenan en depósitos especializados y son tratados por empresas autorizadas conforme a la legislación vigente. Proviene de actividades de construcción, mantenimiento de la red de gas, talleres de vehículos, reparación de medidores, laboratorios y mantenimiento edilicio, entre otros.

Flujo de generación del residuo

Estos residuos, contaminados con grasas, aceites e hidrocarburos, incluyen pilas, adhesivos, absorbentes contaminados, pinturas, solventes, baterías y luminarias. Los residuos sólidos se colocan en bolsas amarillas selladas y los líquidos en tambores, almacenados temporalmente con etiquetas que indican origen, contenido y peso. Una empresa autorizada los retira, generando documentos de trazabilidad. Los toners son retirados por el proveedor para reciclaje y tratamiento. MetroGAS registra estos movimientos, aunque no puede separar el peso de los residuos peligrosos tratados debido al tratamiento conjunto con otros toner.





## RECICLABLES 2

### Descripción

En todos nuestros establecimientos, se generan residuos de tres fuentes principales: actividades administrativas (papel), hábitos de consumo individual (tapitas, llaves, cartón, plástico, metal, vidrio y eco botellas), y cubiertas en desuso de la flota vehicular.

### Flujo de generación del residuo

Los residuos se organizan en islas de separación, Rincones Verdes y urnas para Eco botellas. Semanalmente, cooperativas recogen los reciclables, mientras que la Fundación Botellas de Amor y la Fundación Garrahan se encargan de las Eco botellas y el papel. Las cubiertas se envían a plantas recicladoras, y toda la gestión se documenta para garantizar la trazabilidad.



## SCRAP 3

### Descripción

Incluye restos de cañerías de polietileno, materiales ferrosos y grandes cantidades de cartón, generados principalmente por actividades de construcción y mantenimiento de la red de gas natural y sus instalaciones

### Flujo de generación del residuo

En las Bases Operativas de MetroGAS, Lope de Vega y Llavallol, se generan restos de polietileno, materiales ferrosos y cartón voluminoso, almacenados en boxes específicos. El sector de Medio Ambiente coordina su retiro con una cooperativa de recuperadores urbanos una vez acumulados, y la trazabilidad de estos retiros está documentada.



## DOMICILIARIOS 4

### Descripción

Estos residuos provienen de los hábitos de consumo del personal, siendo mayormente orgánicos, e incluyen residuos de poda y mantenimiento de edificios.

### Flujo de generación del residuo

Los residuos de oficinas se separan en cestos individuales y se trasladan a contenedores municipales para su envío al relleno sanitario CEAMSE. Los residuos de poda y mantenimiento se depositan en contenedores municipales y son retirados por una empresa autorizada, también destinados al relleno sanitario, con trazabilidad documentada.





Para prevenir y gestionar los residuos peligrosos, realizamos 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.

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.

## Alianzas para la gestión de los residuos

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



### INDICADORES DE DESEMPEÑO

	Unidad de medida	2023	2022-2021
<b>Residuos generados</b>	Tn métricas	142,27	222,61
<b>Residuos peligrosos</b>	Tn métricas	5,97	5,45
<b>Residuos no peligrosos</b>	Tn métricas	136,3	217,6
<b>Residuos reciclados/preparados para reutilización</b>	Tn métricas	17,59	31,31

! En el "Anexo Indicadores GRI" encontrará apertura completa del indicador



Se pueden observar diferencias significativas respecto al período anteriormente reportado (2021 - 2022) en lo que refiere a residuos peligrosos, residuos reciclables y SCRAP.

## A continuación resumimos las principales causas:



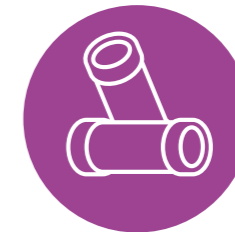
### RESIDUOS PELIGROSOS

Durante el año 2022 hubo sólo un retiro de residuos peligrosos de nuestra base operativa Llavallol, lo que debería haber sido un segundo retiro se trasladó para principios del 2023, por lo que se efectuaron en total tres retiros de la base operativa Llavallol durante este año. Además, se dispusieron residuos de materiales vencidos (anaeróbico y alcohol en gel) lo cual implicó una generación eventual de estos residuos peligrosos incrementando así las tn tratadas de residuos peligrosos.



### RESIDUOS REICLABLES

Debido a una reestructuración edilicia que está atravesando la Compañía, muchos sectores tuvieron la necesidad de realizar una limpieza general, lo cual generó una gran cantidad de papel para reciclar, es por ello que la cantidad de residuos reciclables recolectada a lo largo del 2023 es mucho mayor que la reportada en el período anterior.



### SCRAP

En este caso la diferencia se debe a dos motivos. El primero es que debido a un problema de recursos no se pudieron coordinar todos los retiros que se suelen realizar con la Cooperativa Jóvenes en Progreso. Es necesario aclarar que el material durante ese período no se dispuso, simplemente estuvo acopiado por más tiempo y los retiros se realizaron efectivamente a principios del 2024. Por otro lado, en el 2022 se entregó a la cooperativacrap correspondiente a material vencido, en dos oportunidades, siendo esta una generación eventual propia de ese año la cual incrementó significativamente los kg. reportados.



# LOGROS

del período en  
la gestión de  
residuos



## CESTOS

Se retiraron los cestos individuales de residuos domiciliarios en la base operativa Lamadrid 1240 para promover la separación en origen. Se implementaron islas de separación con tres cestos: uno para papeles, otro para residuos reciclables y otro para residuos orgánicos. Además, se añadieron cestos de residuos reciclables a las islas existentes en otros edificios y se mejoró la cartelería de estas estaciones de separación en origen.

## ACUERDO

En el 2023, establecimos una alianza con una empresa ambiental para retirar los residuos de aceite mineral usado de nuestras bases operativas. Estos residuos se destilan al vacío para revalorizar cortes de hidrocarburos aptos para nuevos aceites lubricantes, reduciendo así los residuos peligrosos asociados a la contaminación química.



Implementamos un proyecto innovador para reducir plásticos de un solo uso en nuestros establecimientos. Se eliminaron los vasos y revolvedores plásticos de nuestras máquinas de infusiones y eventos con catering. Todos los colaboradores recibieron tazas de loza adquiridas mediante el Programa de Compras Inclusivas. Además, lanzamos una campaña de concientización sobre el uso responsable de plásticos.



## Reciclaje de residuos de oficinas

Año a año impulsamos la mejora del reciclaje de residuos de oficinas. A continuación, se detallan los objetivos de 2023 y su desempeño.

Kg de residuos reciclables generados en oficinas y entregados

OBJETIVO 2023

4.300

DESEMPEÑO 2023

3.163

% de papel consumido que fue reciclado

OBJETIVO 2023

90%

DESEMPEÑO 2023

327%

Impresiones por persona mensual

OBJETIVO 2023

113

DESEMPEÑO 2023

87<sup>(\*)</sup>

(\*) Es un promedio mensual de consumo

En 2022 se separó una cantidad significativa de papel para reciclar debido al proceso de reestructuración interna que comenzó ese año. Dando como resultado una variación en el indicador de papel reciclado en 2023.



## Ecosellos Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

A lo largo del 2023 se inició el proceso para la obtención del Ecosello Residuos en nuestro edificio central ubicado en Lamadrid 1360 y en la base operativa Lamadrid. Este programa es impulsado por la Gerencia de Desarrollo Sustentable que forma parte de la Agencia de Protección Ambiental y tiene por objeto el desarrollo e implantación de planes de sostenibilidad en los establecimientos, premiando las mejoras alcanzadas en el eje seleccionado, en el caso de MetroGAS, es el eje de Residuos.



Comenzar a trabajar la temática de Huella de Carbono con nuestras contratistas core.



El programa consta de varias etapas, durante el 2023 se trabajó junto a integrantes de la Gerencia de Desarrollo Sustentable en el prediagnóstico, adhesión, capacitación, relevamiento y diagnóstico, confección e implementación del plan de sostenibilidad, el cual incluye muchas de las acciones mencionadas en este reporte. El cronograma del plan establece que durante el 2024 se avanzará con las instancias del informe de avance y evaluación de resultados, por lo que para ese año se espera finalmente obtener el Ecosello de ambos establecimientos.



En 2023, MetroGAS obtuvo el Sello Verde para su Edificio Lamadrid, 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 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 94 puntos (equivalentes a 3 estrellas) sobre un total posible de 100. Con este reconocimiento, ya son dos los establecimientos que obtienen el Sello Verde.

### DESAFÍOS Y OBJETIVOS PARA 2024

Obtener el Sello Verde en 3 establecimientos.

Lograr la recertificación de la norma ISO 14001:2015, conservando el alcance

Planificar y ejecutar una serie de simulacros de derrame en nuestros establecimientos, independientemente de los que llevamos adelante periódicamente en los trabajos operativos de la vía pública

Obtener el Ecosello eje Residuos en el edificio Ombú y en la base operativa Lamadrid







# Acerca del Reporte

144

Índice de Contenidos GRI y SASB

139

Indicadores Integrados GRI



1

2

3

4

5

6

7



137

# Acercas de este Reporte

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

Este es el quinto Reporte de Sustentabilidad de MetroGAS y se elaboró utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para el período enero a diciembre de 2023.

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.

Para el presente Informe, decidimos modificar la periodicidad de la emisión de nuestros reportes, pasando de informes bienales a anuales. Por ello, este es el primero de carácter anual de 2023, y el anterior fue del período 2021-2022.

La información de este Informe no contiene reexpresiones de información, 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 SA, 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  
REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2023

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y SASB

MetroGAS ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023, utilizando como referencia los Estándares GRI y SASB.

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-1 Detalles organizacionales	9,24,138
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	138
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	138
	2-4 Actualización de la información	138
<b>Actividades y trabajadores</b>		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5,9,41,75
	2-7 Empleados	50
	2-8 Trabajadores que no son empleados	50,96

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>Gobernanza</b>		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-9 Estructura de gobernanza y composición	25
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	25
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	25
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	25
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	25
	2-15 Conflictos de interés	25
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	25,33
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	25
	2-19 Políticas de remuneración	25
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	25
	<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>	
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	14
	2-23 Compromisos y políticas	33
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	31
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	33
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	33
	2-28 Afiliación a asociaciones	17



ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>CONTENIDOS GENERALES Participación de los grupos de interés</b>		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	18
	2-30 Convenios de negociación colectiva	50
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	20,31
	3-2 Lista de temas materiales	20,31
<b>TEMAS MATERIALES Desempeño económico</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	41
GRI 201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	47
SASB IF-GU-000 PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	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	41
<b>TEMAS MATERIALES Cadena de abastecimiento</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	91
GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	91

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>TEMAS MATERIALES Infraestructura, extensión de red y nuevos negocios</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	11,86,89
GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	89
SASB IF-GU-000 PARÁMETROS DE ACTIVIDAD	IF-GU-000.C Longitud de gasoductos (1) transmisión y (2) distribución	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	86
	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	86
<b>TEMAS MATERIALES Anticorrupción</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	33
GRI 205 ANTICORRUPCIÓN	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	33
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	33



ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>TEMAS MATERIALES Energía</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	123
GRI 302 ENERGÍA	302-1 Consumo energético dentro de la organización	123
<b>TEMAS MATERIALES Emisiones</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	126
GRI 305 EMISIONES	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	126
	305-1 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	126
<b>TEMAS MATERIALES Residuos</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	130
GRI 306 RESIDUOS (2020)	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con residuos	130
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	130
	306-3 Residuos generados	130
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	130
	306-5 Residuos destinados a eliminación	130

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>TEMAS MATERIALES Empleo</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	53
GRI 401 EMPLEO (2016)	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	53
	401-2 Beneficios para colaboradores y colaboradoras de tiempo completo que no se dan a las personas que trabajan a tiempo parcial o temporales	53
	401-3 Permiso parental	56
<b>TEMAS MATERIALES Salud y seguridad en el trabajo</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	116,118
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	116
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	116
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	116
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	116
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	118
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	118
	403-9 Lesiones por accidente laboral	116



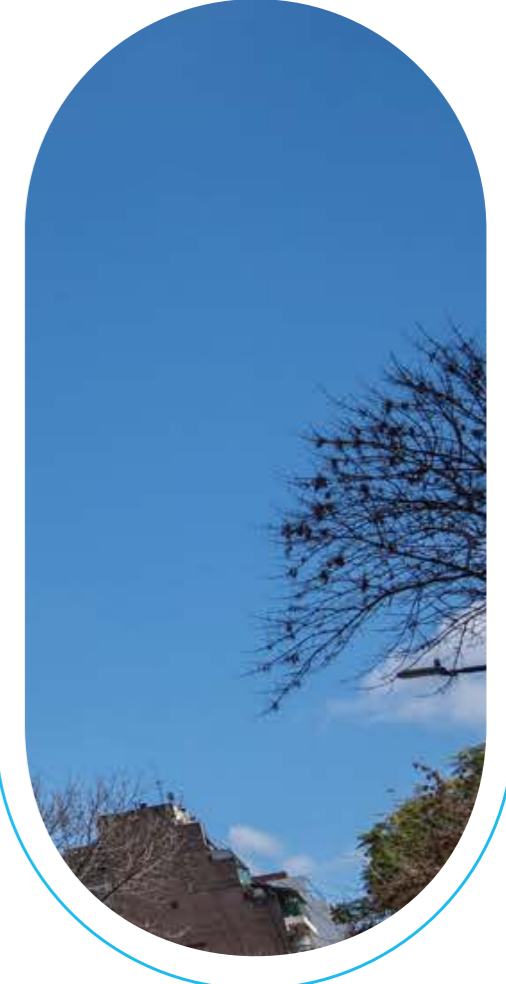
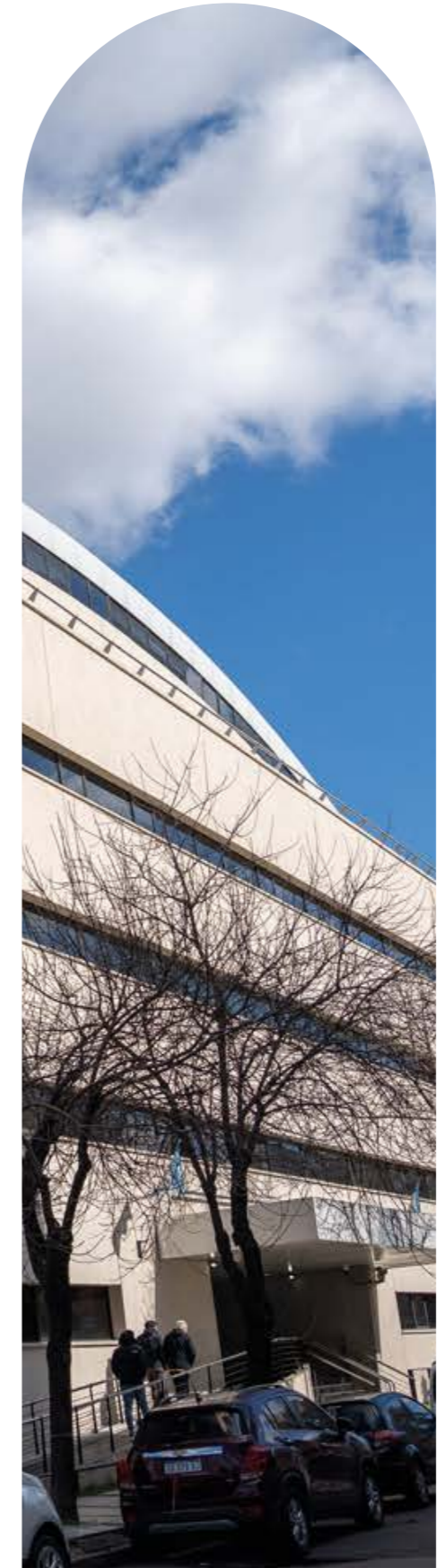
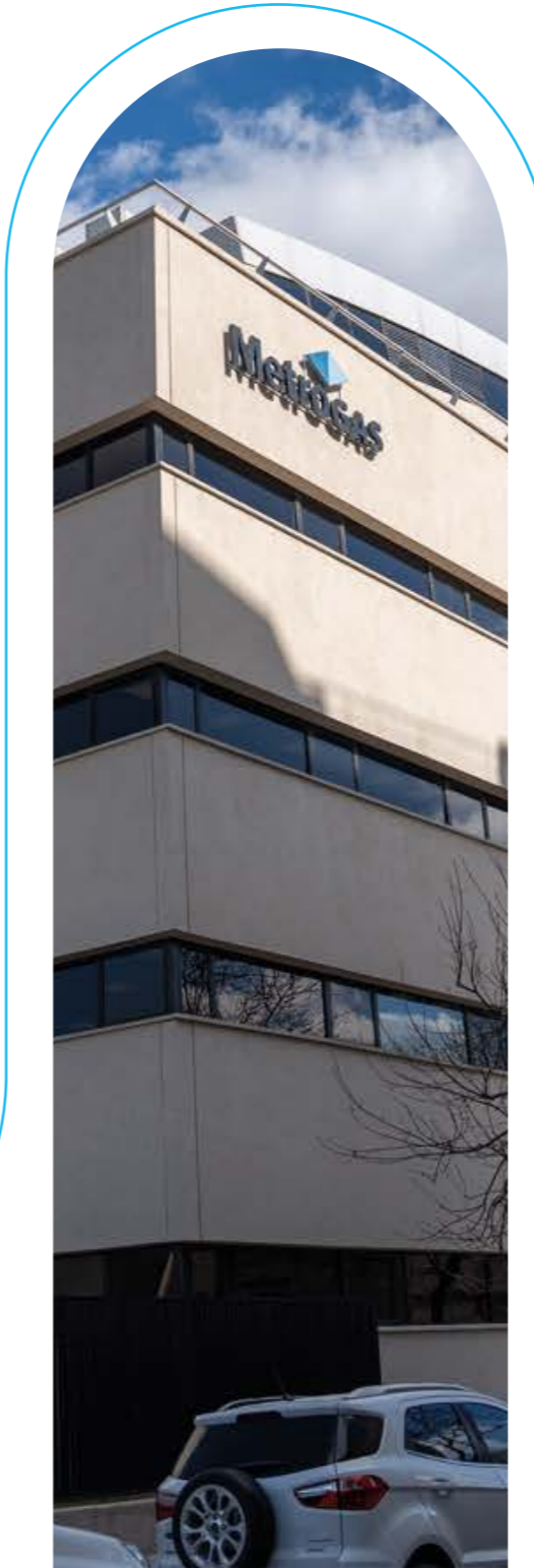
ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>TEMAS MATERIALES Formación y desarrollo</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	62
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1 Media de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	62
<b>TEMAS MATERIALES Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	50,57,59
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	50 53
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	59
INDICADOR PROPIO	Encuesta clima laboral	57

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>TEMAS MATERIALES Comunidades locales</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	99
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	99 99
<b>TEMAS MATERIALES Atención y satisfacción del cliente</b>		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	75,80,81,84
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	81
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	80
SASB IF-GU-240 ASEQUIBILIDAD DE LA ENERGÍA	IF-GU-240a.3 Número de cortes de gas de clientes residenciales, desconexiones por impago, porcentaje reconexión	80
INDICADOR PROPIO	Reclamos y renovación de servicios domiciliarios	84





ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA REFERENCIA
<b>TEMAS MATERIALES</b>	<b>Cumplimiento regulatorio</b>	
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	12,44
<b>TEMAS MATERIALES</b>	<b>Asequibilidad de la energía</b>	
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	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	9





# Indicadores Integrados GRI





# ANEXO INDICADORES GRI METROGAS 2023

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>CAPÍTULO 1: QUIENES SOMOS</b>				
<b>SASB IF-GU.000.A NÚMERO DE CLIENTES; GRI 2-6.B CADENA DE VALOR</b>				
Residenciales	Cantidad	2.461.519	2.353.538	2.344.800
Comerciales	Cantidad	69.324	71.228	71.410
Industriales	Cantidad	5.463	5.587	5.596
Centrales eléctricas	Cantidad	4	4	4
Gas natural comprimido	Cantidad	315	315	333
Subdistribuidoras	Cantidad	1	1	1
Comercializadores	Cantidad	12	13	9
<b>Total clientes</b>	<b>Cantidad</b>	<b>2.536.638</b>	<b>2.430.686</b>	<b>2.422.153</b>
<b>SASB IF-GU-540A.2 TIPO DE TUBERIAS</b>				
% tuberías hierro fundido	%	11,02%	11,22%	11,51%
% tuberías de acero	%	43,28%	43,42%	43,45%
% tuberías de polietileno	%	45,70%	45,36%	45,03%
<b>SASB IG-GU-000.C LONGITUD DE LAS TUBERÍAS</b>				
Tuberías de transmisión	Km	259,15	259,15	258,77
Tuberías de distribución	Km	18.199,57	17.161,20	17.134,99



CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>CAPÍTULO 3: GOBIERNO, ÉTICA, E INTEGRIDAD</b>				
<b>GRI 405-1 DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS</b>				
<b>DIRECTORIO</b>	<b>Cantidad</b>		2.353.538	2.344.800
Cantidad de miembros del Directorio	Cantidad	11	71.228	71.410
- Miembros ejecutivos	Cantidad	2	5.587	5.596
- Miembros no ejecutivos	Cantidad	7	4	4
- Directores independientes	Cantidad	2	315	333
Directorio según género, rango etario, y especialidad profesional	Cantidad		1	1
- Hombre	Cantidad	9	13	9
- Mujer	Cantidad	2	<b>2.430.686</b>	<b>2.422.153</b>
<b>Directorio según rango etario</b>				
- hasta 30 años	Cantidad	0		
- De 30 a 50 años	Cantidad	4		
- Más de 50 años	Cantidad	7		
<b>Directorio según especialidad profesional</b>				
- Abogacía	Cantidad	4		
- Ingeniería	Cantidad	2		
- Contabilidad	Cantidad	2		
- Economía	Cantidad	2		
- Licenciatura en seguros	Cantidad	1		
<b>COMITÉS</b>				
<b>Comité Remuneraciones y nominaciones</b>	Cantidad			
• <b>Cantidad de miembros totales</b>	Cantidad	5		
- Miembros ejecutivos	Cantidad	1		
- Miembros no ejecutivos	Cantidad	2		
- Miembros independientes	Cantidad	2		
• <b>Cantidad de miembros según género</b>	Cantidad			
• <b>Mujer</b>	Cantidad	2		
• <b>Hombre</b>	Cantidad	3		



CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>CAPÍTULO 3: GOBIERNO, ÉTICA, E INTEGRIDAD</b>				
<b>GRI 405-1 DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS</b>				
<b>Comité Auditoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>3</b>		
• <b>Cantidad de miembros total</b>	Cantidad	0		
- Miembros ejecutivos	Cantidad	1		
- Miembros no ejecutivos	Cantidad	2		
- Miembros independientes				
• <b>Cantidad de miembros según género</b>	Cantidad	0		
- Mujer	Cantidad	3		
- Hombre				
<b>Comité Riesgos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>3</b>		
• <b>Cantidad de miembros totales</b>	Cantidad	0		
- Miembros ejecutivos	Cantidad	1		
- Miembros no ejecutivos	Cantidad	2		
- Miembros independientes				
• <b>Cantidad de miembros según género</b>	Cantidad	0		
- Mujer	Cantidad	3		
- Hombre				
<b>Comité Dirección</b>	<b>Cantidad</b>	<b>10</b>		
• <b>Cantidad de miembros totales</b>	Cantidad	10		
- Miembros ejecutivos	Cantidad	0		
- Miembros no ejecutivos	Cantidad	0		
- Miembros independientes				
• <b>Cantidad de miembros según género</b>	Cantidad	3		
- Mujer	Cantidad	7		
- Hombre				



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>CAPÍTULO 3: GOBIERNO, ÉTICA, E INTEGRIDAD</b>				
<b>GRI 2-26 MECANISMOS PARA SOLICITAR ASESORAMIENTO Y PLANTEAR INQUIETUDES</b>				
<b>Linea ética</b>				
- Denuncias recibidas	Cantidad	23	12	
<b>Motivos de la denuncia</b>				
- Acoso	Cantidad	5	0	
- Abuso de autoridad	Cantidad	6	3	
- Malos tratos y discriminación	Cantidad	9	6	
- Conflictos de interés	Cantidad	0	1	
- Fraude económico	Cantidad	1	0	
- Incumplimiento de procedimientos y uso indebido de activos	Cantidad	2	2	
<b>Denuncias verificadas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	
<b>Denuncias no verificadas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
<b>Denuncias desestimadas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	
<b>Denuncias pendientes de investigación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Días promedio de cierre de las investigaciones</b>	<b>Días promedio</b>	<b>58</b>	<b>81</b>	
<b>CAPÍTULO 4: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
<b>SASB IF-GU-000.B CANTIDAD DE GAS SUMINISTRADO</b>				
<b>Ventas por tipo de servicio y categoría de cliente</b>	<b>M3</b>	<b>6.386,90</b>		
- Clientes residenciales	M3	1.542,80		
- Comerciales	M3	451,2		
- Industriales	M3	680,1		
- Centrales eléctricas	M3	2.491,60		
- Gas Natural comprimido	M3	402,4		
- Subdistribuidoras	M3	0,4		
- -Comercializadores	M3	818,4		



## ANEXO INDICADORES GRI METROGAS 2023

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>INDICADOR PROPIO - VENTA METROENERGÍA (1)</b>				
Ventas por tipo de servicio y categoría de cliente	en millones de \$	130.914	94.194	65.410
Aumento/disminución de volúmenes entregados	%	39,80%	11,60%	-46,70%
<b>SASB IF-GU-240A.1 TARIFA MEDIA DE GAS AL POR MENOR PARA CLIENTES</b>				
		DIC. 2023	DIC. 2022	DIC. 2021
Residenciales Nivel 1 (2)	\$ promedio	80,21	50,05	19,24
Residenciales Nivel 2	\$ promedio	40,47	27,55	
Comerciales	\$ promedio	32,99	22,75	14,2
Industriales	\$ promedio	202,01	50,87	15,5
<b>GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO</b>				
		2022	2021	2020
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>				
Ventas netas de bienes y servicios	Millones de \$	<b>363.984</b>	<b>357.841</b>	
Ingresos por inversiones financieras	Millones de \$	35.720	24.234	
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>				
Gastos operativos	Millones de \$	264.500	273.328	
Salarios y beneficios al personal	Millones de \$	38.383	37.710	
Pagos a empresas proveedoras de capital	Millones de \$	135.501	101.576	
Pagos al Estado	Millones de \$	37.293	37.207	
Inversiones en comunidades	Millones de \$	54	53	
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO (3)</b>	Millones de \$	<b>-111.747</b>	<b>-92.033</b>	
<b>CAPÍTULO 5: NUESTRO CAPITAL HUMANO</b>				
<b>GRI 2-7 EMPLEADOS Y 405-1-B- DIVERSIDAD</b>				
<b>Cantidad total de empleados al cierre del período</b>	<b>Cantidad</b>	1.103	1.141	1.254
- Hombre	Cantidad	775	804	876
- Mujer	Cantidad	329	337	378
<b>Cantidad según contrato laboral</b>				
<b>Empleados Fijos por región</b>	<b>Cantidad</b>	<b>1.102</b>	<b>1.139</b>	<b>1.249</b>
- CABA	Cantidad	895	936	1.032
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad	207	203	217



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>Empleados Temporales por región</b>	Cantidad	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
- CABA	Cantidad	1	1	4
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad	0	1	1
<b>Empleados Fijos por región (Hombre)</b>	Cantidad	<b>774</b>		
- CABA	Cantidad	603		
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad	171		
<b>Empleados Temporales por región (Hombre)</b>	Cantidad	1		
- CABA	Cantidad	1		
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad			
<b>Empleados Fijos por región (Mujer)</b>	Cantidad	<b>329</b>		
- CABA	Cantidad	292		
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad	37		
<b>Empleados Temporales por región (Mujer)</b>	Cantidad			
- CABA	Cantidad			
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad			
<b>A tiempo completo</b>	Cantidad	<b>1.101</b>	<b>1.139</b>	<b>1.251</b>
- CABA	Cantidad	894		
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad	207		
<b>Media jornada</b>	Cantidad	<b>2</b>		
- CABA	Cantidad	2		
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad	0		
<b>A tiempo completo (Hombre)</b>	Cantidad	<b>773</b>	<b>803</b>	<b>875</b>
- CABA	Cantidad	602		
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad	171		
<b>Media jornada (Hombre)</b>	Cantidad	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
- CABA	Cantidad	1		
<b>A tiempo completo (Mujer)</b>	Cantidad	<b>328</b>	<b>336</b>	<b>376</b>
- CABA	Cantidad	292		
- Provincia de Buenos Aires	Cantidad	36		
<b>Media jornada (Mujer)</b>	Cantidad	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
- CABA	Cantidad	1		



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>INDICADOR PROPIO - VENTA METROENERGÍA (1)</b>				
Personal tercerizado (contratistas)	<b>Cantidad</b>	<b>1.960</b>	<b>1.912</b>	<b>1.683</b>
<b>GRI 405-1 DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS</b>				
<b>Cantidad de empleados según rango etario y sexo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>1.103</b>	<b>1.141</b>	<b>1.141</b>
- Hasta 30 años	%	10,43%	13,49%	18,18%
- De 30 a 50 años	%	58,02%	58,01%	54,62%
- Más de 50 años	%	28,20%	28,48%	27,19%
<b>Hombres</b>	<b>Cantidad</b>	<b>737</b>	<b>804</b>	<b>876</b>
- Hasta 30 años	%	6,35%	8,41%	11,08%
- De 30 a 50 años	%	39,53%	40,22%	37,48%
- Más de 50 años	%	20,94%	21,82%	21,29%
<b>Mujeres</b>	<b>Cantidad</b>	<b>329</b>	<b>337</b>	<b>378</b>
- Hasta 30 años	%	4,08%	5,08%	7,09%
- De 30 a 50 años	%	18,50%	17,79%	17,14%
- Más de 50 años	%	7,25%	6,66%	5,90%
<b>Porcentaje de empleados por categoría laboral</b>				
<b>Directores</b>	%	<b>0,91%</b>	<b>0,87%</b>	<b>0,79%</b>
- Hasta 30 años	%	0,00%	0%	0%
- De 30 a 50 años	%	0,27%	0,26%	0,16%
- Más de 50 años	%	0,63%	0,61%	0,63%
<b>Gerentes</b>	%	<b>2,63%</b>	<b>2,36%</b>	<b>1,99%</b>
- Hasta 30 años	%	0,00%	0%	0%
- De 30 a 50 años	%	1,36%	1,13%	0,63%
- Más de 50 años	%	1,27%	1,22%	1,35%
<b>Jefes</b>	%	<b>6,89%</b>	<b>6,48%</b>	<b>6,06%</b>
- Hasta 30 años	%	0,36%	0,43%	0,32%
- De 30 a 50 años	%	3,63%	3,33%	3,11%
- Más de 50 años	%	2,90%	2,71%	2,63%
<b>Supervisores</b>	%	<b>8,25%</b>	<b>7,97%</b>	<b>7,57%</b>
- Hasta 30 años	%	0,09%	0,35%	0,71%
- De 30 a 50 años	%	4,62%	4,20%	3,82%
- Más de 50 años	%	3,54%	3,41%	3,03%



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>Prof./Analistas</b>	%	<b>31,37%</b>	<b>28,57%</b>	<b>28,78%</b>
- Hasta 30 años	%	3,90%	3,24%	3,03%
- De 30 a 50 años	%	19,58%	17%	17,38%
- Más de 50 años	%	7,89%	8,32%	8,37%
<b>Adm./Operativos</b>	%	<b>49,95%</b>	<b>53,37%</b>	<b>54,54%</b>
- Hasta 30 años	%	6,71%	9,46%	14,11%
- De 30 a 50 años	%	31,28%	31,82%	29,34%
- Más de 50 años	%	11,97%	12,09%	11,08%
<b>Porcentaje de empleados por categoría laboral y género</b>				
<b>Hombres</b>				
<b>Directores</b>	%	<b>0,63%</b>	<b>0,61%</b>	<b>0,64%</b>
- Hasta 30 años	%	0,00%	0%	0%
- De 30 a 50 años	%	0,18%	0,17%	0,16%
- Más de 50 años	%	0,45%	0,44%	0,48%
<b>Gerentes</b>	%	<b>1,72%</b>	<b>1,58%</b>	<b>1,59%</b>
- Hasta 30 años	%	0,00%	0%	0%
- De 30 a 50 años	%	0,73%	0,61%	0,40%
- Más de 50 años	%	1,00%	0,96%	1,19%
<b>Jefes</b>	%	<b>4,53%</b>	<b>4,47%</b>	<b>3,67%</b>
- Hasta 30 años	%	0,27%	0,35%	0,16%
- De 30 a 50 años	%	2,09%	2,01%	1,68%
- Más de 50 años	%	2,18%	2,10%	1,84%
<b>Supervisores</b>	%	<b>5,80%</b>	<b>5,70%</b>	<b>5,74%</b>
- Hasta 30 años	%	0,00%	0,18%	0,47%
- De 30 a 50 años	%	3,08%	2,62%	2,63%
- Más de 50 años	%	2,72%	2,89%	2,63%
<b>Prof./Analistas</b>	%	<b>22,21%</b>	<b>20,15%</b>	<b>20,57%</b>
- Hasta 30 años	%	2,36%	1,49%	20,58%
- De 30 a 50 años	%	13,33%	12,10%	12,12%
- Más de 50 años	%	6,07%	6,57%	6,85%





**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>Adm./Operativos</b>	%	<b>32,46%</b>	<b>37,60%</b>	<b>37,40%</b>
- Hasta 30 años	%	3,72%	6,40%	8,85%
- De 30 a 50 años	%	20,13%	22,46%	20,33%
- Más de 50 años	%	8,52%	8,76%	8,21%
<b>Mujeres</b>	%	0,00%		
<b>Directores</b>	%	<b>0,27%</b>	<b>0,26%</b>	<b>0,15%</b>
- Hasta 30 años	%	0,00%	0%	0%
- De 30 a 50 años	%	0,09%	0,09%	0%
- Más de 50 años	%	0,18%	0,17%	0,15%
<b>Gerentes</b>	%	<b>0,91%</b>	<b>0,78%</b>	<b>0,40%</b>
- Hasta 30 años	%	0,00%	0%	0%
- De 30 a 50 años	%	0,63%	0,52%	0,23%
- Más de 50 años	%	0,27%	0,26%	0,16%
<b>Jefes</b>	%	<b>2,36%</b>	<b>2,01%</b>	<b>2,39%</b>
- Hasta 30 años	%	0,09%	0,08%	0,16%
- De 30 a 50 años	%	1,54%	1,32%	1,43%
- Más de 50 años	%	0,73%	0,61%	0,79%
<b>Supervisores</b>	%	<b>2,45%</b>	<b>2,27%</b>	<b>1,83%</b>
- Hasta 30 años	%	0,09%	0,18%	0,24%
- De 30 a 50 años	%	1,54%	1,58%	1,19%
- Más de 50 años	%	0,82%	0,52%	0,40%
<b>Prof./Analistas</b>	%	<b>9,16%</b>	<b>8,42%</b>	<b>8,21%</b>
- Hasta 30 años	%	1,54%	1,75%	1,43%
- De 30 a 50 años	%	5,80%	4,90%	5,26%
- Más de 50 años	%	1,81%	1,75%	1,51%
<b>Adm./Operativos</b>	%	<b>14,69%</b>	<b>15,77%</b>	<b>17,14%</b>
- Hasta 30 años	%	2,36%	3,06%	5,26%
- De 30 a 50 años	%	8,88%	9,37%	9,01%
- Más de 50 años	%	3,45%	3,33%	2,87%



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>GRI 2-30 CONVENIOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>				
Personal fuera de convenio de negociación colectiva	%	50%	46%	45%
Personal dentro de convenio de negociación colectiva	%	50%	54%	55%
<b>GRI 401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DEL PERSONAL</b>				
<b>Número de contrataciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
- Hombres	Cantidad	5	4	2
- Mujeres	Cantidad	13	2	2
<b>Tasa contratación</b>	<b>Tasa</b>	<b>1,63%</b>	<b>0,52%</b>	<b>0,31%</b>
- Hombres	Tasa	0,65%	0,50%	0,23%
- Mujeres	Tasa	3,95%	0,59%	0,53%
<b>Contrataciones según región</b>				
- C.A.B.A.	Cantidad	16	3	4
- Provincia de Bs. As.	Cantidad	2	3	
- C.A.B.A.	Tasa	1,5%	0,3%	0,3%
- Provincia de Bs. As.	Tasa	0,2%	0,3%	0,0%
<b>Número de bajas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>62</b>	<b>122</b>	<b>107</b>
- Hombres	Cantidad	49	79	63
- Mujeres	Cantidad	13	43	44
<b>Tasa rotación</b>	<b>Tasa</b>	<b>5,64%</b>	<b>10,69%</b>	<b>8,53%</b>
- Hombres	Tasa	6,32%	9,83%	7,19%
- Mujeres	Tasa	3,95%	12,76%	11,64%
<b>Rotación según rango etario</b>				
- Menor a 30 años	Cantidad	6	20	22
- Entre 30 y 50 años	Cantidad	23	66	38
- Mayor a 50 años	Cantidad	33	36	47
- Menor a 30 años	Tasa	0,54%	1,75%	1,75%
- Entre 30 y 50 años	Tasa	2%	5,78%	3,03%
- Mayor a 50 años	Tasa	2,99%	3,15%	3,75%



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>Rotación según región</b>				
- C.A.B.A.	Cantidad	51	107	90
- Provincia de Bs.As.	Cantidad	11	15	17
- C.A.B.A.	Tasa	4,62%	9,38%	7,18%
- Provincia de Bs.As	Tasa	1,002	1,32%	1,35%
<b>INDICADOR PROPIO: CANTIDAD DE PASANTES POR SECTOR</b>				
	<b>CANTIDAD</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
- Administración y Finanzas	Cantidad	2	2	
- Servicios Compartidos	Cantidad	2	2	
- Riesgos y Calidad	Cantidad	3	2	
- Operaciones	Cantidad	4	5	
- Recursos Humanos	Cantidad	3	3	
- Asuntos Corporativos y Comunicaciones	Cantidad	1	1	
- Auditoría Interna	Cantidad	1	1	
- Asuntos Legales y Regulatorios	Cantidad	1	1	
- Comercial.	Cantidad	3	3	
<b>GRI 405-2 RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES</b>				
Directores	Ratio	80%	75%	103%
Gerentes	Ratio	87%	85%	94%
Jefes	Ratio	93,50%	95%	95%
Supervisores	Ratio	91%	88%	86%
Profesionales/Analistas	Ratio	91%	93%	91%
Administrativos/Operativos	Ratio	92%	97%	97%
<b>GRI 401-3 PERMISO PARENTAL</b>				
Cantidad de empleados con derecho a permiso parental	Cantidad	1.104	1.141	
- Hombre	Cantidad	775	804	
- Mujer	Cantidad	329	337	



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
Cantidad de empleados que se han acogido al permiso parental	Cantidad	30	36	
- Hombre	Cantidad	19	25	
- Mujer	Cantidad	11	11	
Cantidad de empelados que regresaron luego de su licencia	Cantidad	30	36	
- Hombre	Cantidad	19	25	
- Mujer	Cantidad	11	11	
Cantidad de empleados que regresaron luego de su licencia y siguen siendo empleados luego de 12 meses (retención)	Cantidad	28	29	
- Hombre	Cantidad	17	20	
- Mujer	Cantidad	11	9	
Tasa de regreso de empleados	Tasa	100,0%	100,0%	
- Hombre	Tasa	100,0%	100,0%	
- Mujer	Tasa	100,0%	100,0%	
Tasa de retención de empleados	Tasa	93,3%	80,6%	
- Hombre	Tasa	89,5%	80,0%	
- Mujer	Tasa	100,0%	81,8%	
<b>GRI 404-3 PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONA</b>				
Personal evaluado	%	99,50%	95,00%	94,50%
- Hombres	Cantidad	753	778	903
- Mujeres	Cantidad	321	328	395
<b>404-1 MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO</b>				
<b>Horas totales de formación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>27.353</b>	<b>36.068</b>	<b>25.357</b>
<b>Total Promedio de horas de formación</b>	<b>Promedio</b>	<b>25</b>	<b>31,0</b>	<b>20,2</b>
<b>Promedio horas totales según categoría laboral</b>				
- Directores	Hs promedio	18,2	0,50	1,0
- Gerentes	Hs promedio	22,1	3,20	4,0
- Jefes	Hs promedio	27,7	8,50	10,0
- Supervisores	Hs promedio	22,2	9,50	9,0



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
- Coordinadores	Hs promedio	12,1	0,40	0,7
- Prof./Analistas	Hs promedio	22,5	43,30	38,4
- Adm/Operativos	Hs promedio	26,0	34,60	36,9
<b>Hombres</b>				
- Directores	Hs promedio	13,86		
- Gerentes	Hs promedio	15,66		
- Jefes	Hs promedio	26,08		
- Supervisores	Hs promedio	21,18		
- Coordinadores	Hs promedio	12,10		
- Prof./Analistas	Hs promedio	22,19		
- Adm/Operativos	Hs promedio	27,06		
<b>Mujeres</b>				
- Directores	Hs promedio	28,33		
- Gerentes	Hs promedio	34,45		
- Jefes	Hs promedio	31,02		
- Supervisores	Hs promedio	24,59		
- Coordinadores	Hs promedio	0,00		
- Prof./Analistas	Hs promedio	23,20		
- Adm/Operativos	Hs promedio	23,30		

**CAPÍTULO 6: NUESTRO CAPITAL SOCIAL**

**GRI 2-26 MECANISMOS PARA SOLICITAR ASESORAMIENTO Y PLANTEAR INQUIETUDES**

<b>Programa transparencia clientes</b>	Cantidad	<b>178</b>	<b>248</b>	<b>238</b>
- Denuncias recibidas				
<b>Motivos de la denuncia</b>	Cantidad	116	188	182
- Fiscalización y control (4)	Cantidad	54	46	41
- Procesos operativos (5)	Cantidad	8	14	15
- Procesos comerciales (6)				



## ANEXO INDICADORES GRI METROGAS 2023

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>Tratamiento de las denuncias</b>				
- Denuncias verificadas	Cantidad	74	105	122
- Denuncias no verificadas	Cantidad	90	127	108
- Denuncias desestimadas	Cantidad	14	16	8
- Denuncias pendientes de investigación	Cantidad	0	0	0
- Días promedio de cierre de las investigaciones	Días promedio	65	65	40
<b>GRI 204-1 PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES; 2-6.B.II. CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
Cantidad Empresas Proveedoras Locales (Activos) (7)	Cantidad	3.230	2.980	2.723
Cantidad Empresas Proveedoras Exteriores (Activos)(7)	Cantidad	128	126	121
<b>Total Cantidad Proveedores</b> (Activos)(7)	<b>Cantidad</b>	<b>3.358</b>	<b>3.106</b>	<b>2.844</b>
Cantidad de altas Empresas Proveedoras Locales (Activas) (7)	Cantidad	204	258	336
Cantidad de altas Empresas Proveedoras Exterior (Activos) (7)	Cantidad	2	5	5
<b>Total Cantidad Altas Empresas Proveedoras</b> (Activos) (7)	<b>Cantidad</b>	<b>206</b>	<b>265</b>	<b>341</b>
<b>CAPÍTULO 7: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, Y MEDIOAMBIENTE</b>				
<b>INDICADOR PROPIO - ACCIDENTES LABORALES (8)</b>				
Cantidad de accidentes con baja médica	Cantidad	57	61	128
Cantidad de accidentes sin baja médica	Cantidad	16	1	2
Cantidad de accidentes in itinere (del domicilio particular al trabajo y viceversa)	Cantidad	33	18	23
Promedio días perdidos	Días promedio	1.813	1.384	1.838
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Frecuencia (cantidad de accidentes*1.000.000/horas trabajadas)	Indice	8,95	9,61	20,11
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Gravedad (días perdidos*1.000.000/horas trabajadas)	Indice	291	257,61	314,83
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Incidencia (cantidad de accidentes*1.000/cantidad de trabajadores)	Indice	19,41	20,78	42,96
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Duración media (días perdidos/cantidad de accidentes)	Indice	34,46	22,68	14,36
Índice de frecuencia anual	Indice	8,95	9,61	20,11



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>GRI 403-9 LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL</b>				
<b>Lesiones por accidente laboral de colaboradores</b>				
Lesiones por accidentes laborales con - grandes consecuencias (9)	Cantidad	0	0	0
Lesiones por accidentes laborales registrables (9)	Cantidad	28	23	28
Tasa por accidentes laborales con - grandes consecuencias (9)	Cantidad	0	0	0
Tasa de accidentes laborales registrables (9)	Tasa	9,32	9,28	10,39
Horas trabajadas	Horas	2.347.416	2.474.249	2.691.783
<b>Lesiones por accidente laboral de personas que no son colaboradores, pero que están bajo el control de la empresa (9)</b>				
Fallecimientos	Cantidad	0	0	0
Tasa de fallecimientos	Tasa	0	0	0
Horas trabajadas	Horas	3.971.628	3.867.057	3.666.123
<b>GRI 403-8 COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
Empleados cubiertos	Cantidad	1.134	1.189	1.303
- % respecto al total de empleados	%	100%	100%	100%
- % sujeto a auditoría interna	%	100%	100%	100%
- % sujeto a auditoría externa o certificación de un tercero (10)	%	45%	45%	44%
Trabajadores cubiertos que no son empleados, aunque están bajo el control de la organización	Cantidad	1.693	1.747	1.676
- % respecto al total de colaboradores	%	100%	100%	100%
- % sujeto a auditoría interna	%	100%	100%	100%
<b>GRI 403-5 FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
Horas de capacitaciones en salud	Horas	1.790	5.936	7.220
<b>GRI 403-5 FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
Consumo energético eléctrico total dentro de la organización	<b>GJ</b>	10.800,75	9.578,60	10.084,61
Consumo de combustible de flota de vehículos				
- Diésel	Litros	149.760	141.495	141.271
- GNC	Litros	79.182	66.242	62.205
- Nafta	Litros	189.058	197.635	217.440



**ANEXO INDICADORES GRI  
METROGAS 2023**

CAPÍTULO	UNIDAD DE MEDIDA	2022	2021	2020
<b>GRI 305-1 EMISIONES DIRECTAS GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) (ALCANCE 1) (11)</b>				
<b>Emisiones directas de GEI (Alcance 1) (11)</b>	<b>T de CO2 equiv.</b>	<b>626.614</b>	<b>549.339</b>	
- Combustión fija	T de CO2 equiv.	6	15	
- Combustión móvil	T de CO2 equiv.	901	891	
- Combustión de gas natural	T de CO2 equiv.	90	109	
- Roturas por terceros	T de CO2 equiv.	21.341	4.542	
- Emisiones fugitivas	T de CO2 equiv.	604.276	543.781	
<b>GRI 305-2 EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)</b>				
- Consumo eléctrico	T de CO2 equiv.	1.345	123	
<b>GRI 306 - 3 RESIDUOS GENERADOS</b>				
	<b>T métricas</b>	<b>142,27</b>	<b>222,61</b>	
1. Residuos Especiales o Peligrosos	T métricas	5,97	5,45	
2. Residuos Reciclables	T métricas	15,84	18	
3. Scrap	T métricas	1,75	14,89	
4. Residuos Domiciliarios (12)	T métricas	118,71	184,271	
<b>GRI 306-4 RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN POR OPERACIÓN DE VALORIZACIÓN</b>				
<b>Residuos NO PELIGROSOS según operación de valorización (fuera de las instalaciones)</b>	<b>T métricas</b>	<b>17,59</b>	<b>31,31</b>	
- Preparación para la reutilización	T métricas	17,59		
- Reciclado	T métricas		31,31	
- Otras operaciones de valorización	T métricas			
<b>GRI 403-5 FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
<b>Residuos PELIGROSOS destinados a eliminación (fuera de las instalaciones)</b>	<b>T métricas</b>	<b>5,97</b>	<b>5,45</b>	
- Incineración (sin recuperación energética)	T métricas	1,69	2,01	
- Otras operaciones de eliminación	T métricas	4,28	3,44	
<b>Residuos NO PELIGROSOS destinados a eliminación (fuera de las instalaciones)</b>	<b>T métricas</b>	<b>118,71</b>	<b>184,27</b>	
- Traslado a un vertedero	T métricas	118,71	184,27	





[1] Información reexpresada en moneda homogénea al 31 de diciembre de 2023.

[2] 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 1.000 m<sup>3</sup>/año.

[3] La información se presenta en millones de pesos argentinos y surge de los Estados Financieros consolidados de MetroGAS SA, al 31 de diciembre de 2022 y al 31 de diciembre de 2020 (reexpresado al 31 de diciembre de 2022), aprobados por el Directorio y auditados por Deloitte. El Total del Valor Económico Retenido no incluye el cargo por el impuesto a las ganancias, generado por el impuesto diferido y el Resultado por Exposición al Cambio en el Poder Adquisitivo de la Moneda (RECPAM).

[4] Corresponden a conexiones clandestinas y/o medidores adulterados.

[5] Corresponden a coimas (60 %), malos tratos (25 %), hurto (6 %), conflictos de intereses (5 %) y otras acciones deshonestas (4 %).

[6] Corresponden a malos tratos (89 %), coimas (8 %) y otras acciones deshonestas (3 %).

[7] Activos: corresponde a proveedores que no están bloqueados en el sistema para transaccionar con ellos.

[8] Los datos contabilizan el total de colaboradores propios y empresas contratistas, o colaboradores bajo control.

[9] La tasa de lesiones se calculó sobre la base de 1.000.000 horas trabajadas.

[10] Como criterio de auditoría externa, se toma el grupo de colaboradores alcanzados dentro del Sistema de Gestión ISO certificado.

[11] En todos los casos, se calculan las toneladas de CO<sub>2</sub> eq., a partir de las emisiones de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O, salvo en el caso de las emisiones por roturas por terceros y emisiones fugitivas, que solo aportan emisiones de CO<sub>2</sub> y CH<sub>4</sub>. 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 CAMESA.

[12] 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).





REALIZADO  
CON LA  
PARTICIPACIÓN  
DE:



2023  
Reporte de Sustentabilidad