REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2015-2016

Metrogas

TABLA DE CONTENIDO

Carta del Presidente 2
Nuevo enfoque de MetroGAS 4

1 QUIÉNES SOMOS 14
1.1 MetroGAS en números 16
1.2 Estructura accionaria 20
1.3 Nuestra red de distribución 22
1.4 Marco regulatorio de nuestra actividad 24
1.5 Compromisos y alianzas 26

2 DIÁLOGO Y TRANSPARENCIA 29
2.1 Grupos de interés 30
2.2 Contenidos del reporte y materialidad 32

3 GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD 35
3.1 Gobierno corporativo y estructura 36
3.2 Ética e integridad empresarial 42

4 DESEMPEÑO ECONÓMICO 51
4.1 Eficiencia operativa 54
4.2 Proveedores 66

5 SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE 69
5.1 Seguridad y salud ocupacional 76
5.2 Medio ambiente 80

6 PERSONAS, FAMILIA Y COMUNIDAD 87
6.1 Nuestros colaboradores 88
6.2 Consumo responsable y nuestros clientes 102
6.2 Nuestra comunidad 106
6.3 Premios y Reconocimientos

Acerca del Reporte
Indice contenidos GRI

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Es un gran gusto para mi poder ser parte del lanzamiento de este primer Reporte de Sustentabilidad MetroGAS, el que sin duda marca un camino recorrido, pero también, uno por recorrer.

En MetroGAS estamos continuamente construyendo y conectando nuevas redes no solamente para con nuestros clientes, sino también con el medio ambiente, con los actores de la industria, accionistas, prensa, autoridades nacionales y provinciales, con nuestros proveedores, y con la comunidad toda... Y en ese marco, encuentro clave la reflexión y el aprendizaje continuo que nos permite un proceso de Reporte tal lo aquí reflejado.

MetroGAS ofrece un servicio que es esencial para la vida. En línea con nuestra estrategia de negocios alineamos nuestros objetivos priorizando ante todo la seguridad y la confiabilidad, comprometiéndonos con el desarrollo y la calidad de vida. Lo hacemos pensando en el futuro. En un futuro orientado a una gestión que seguirá fortaleciendo la transparencia, la ética, la integridad, la eficiencia, la confianza, el cuidado del medioambiente y de las personas que crecen junto con nosotros. Pensar ese futuro solamente resulta posible si incluye conceptos como Responsabilidad Social Empresaria y Sustentabilidad.

Este reporte es desarrollo, es pasado, presente y futuro. Es el desafío de posicionar a MetroGAS como un referente para la industria y la comunidad toda. Es conectar, persona a persona, organización a organización, es escuchar y servir. Este reporte, es MetroGAS.

Gracias por acompañarnos en este camino.

Eduardo Lifschitz
Director General

NUEVO ENFOQUE DE METROGAS

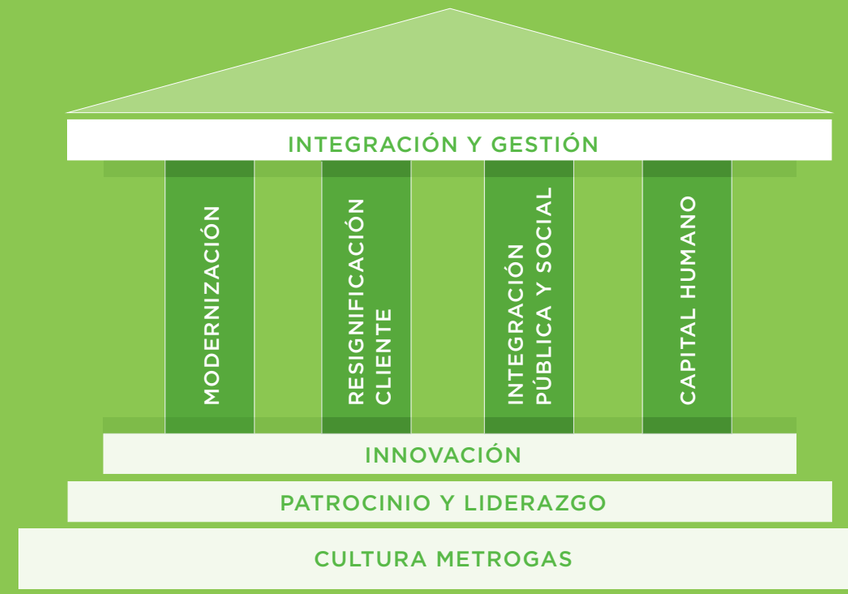
Somos una empresa comprometida con los niveles éticos más elevados en el desarrollo de nuestros negocios. Asumimos un compromiso profundo con cada una de las relaciones comerciales, profesionales y comunitarias que estos conllevan.

En línea con la estrategia de la Compañía, buscamos contribuir al desarrollo integral de los actores que componen nuestro ecosistema: clientes, proveedores, contratistas y otros con vinculación directa o indirecta con nuestro nuestro servicio público y esencial.

Protegemos y promovemos el aprovechamiento y el buen uso del gas natural como un aporte esencial a la calidad de vida, valorizando su rol como el combustible fósil de menor impacto ambiental. Por ello, nuestra gestión del negocio es atravesada por el concepto del Consumo Responsable, desde la eficiencia energética al uso seguro; esto se despliega en un abanico de acciones dirigidas a distintos actores de la cadena de distribución.

En 2015 redefinimos nuestro enfoque estratégico para dar lugar a una Nueva MetroGAS, cuyos lineamientos de trabajo son: Eficiencia, Seguridad y Rentabilidad a largo plazo, que se basa en una gestión que tiene por pilares la modernización, la resignificación del cliente, el capital humano y la integración pública y social.

NUEVO MODELO DE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS"



NUESTRA META ES CLARA:
desarrollar acciones que, en el largo plazo, nos permitan contribuir al desarrollo integral de los actores que componen nuestro universo, promoviendo el aprovechamiento y el buen uso del gas natural como un aporte esencial a la calidad de vida.

EN LÍNEA CON LA ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA,
HEMOS DESARROLLADO UN **PLAN TRIENAL**
EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD

El objetivo es consolidarnos como un agente de cambio basado en tres ejes: educación, seguridad y medio ambiente. Estos constituyen los cimientos de un proyecto a largo plazo que, además, pone la mirada en tres niveles de ejecución:

la persona, la familia y la comunidad,
promoviendo un cambio cultural en torno al uso seguro y al consumo responsable del gas natural.

LAS PERSONAS EN EL CENTRO DE NUESTRAS ACCIONES

ESTA NUEVA ESTRATEGIA COMENZÓ A IMPLEMENTARSE A PRINCIPIOS DE 2015 Y CONTINUARÁ SU CAMINO EN 3 ETAPAS ANUALES CLAVE:

1 **Planificación** y puesta en marcha de acciones que sienten las bases para la construcción futura

2 **Amplificación** de la mirada de desarrollo y generación de alianzas sólidas con el entorno

3 **Evolución** del proyecto hacia la innovación social.

LA SUSTENTABILIDAD ES TRANSVERSAL A TODA LA CULTURA METROGAS

RSE

CÓMO LO HACEMOS

SUSTENTABILIDAD

CÓMO LO HACEMOS HOY TENIENDO EN CUENTA LAS POSIBILIDADES FUTURAS

INNOVACIÓN SOCIAL

CÓMO REINVENTAMOS EL MODO DE HACER CREANDO SOLUCIONES QUE MODIFIQUEN EL CONTEXTO FUTURO

2015
PLANIFICAMOS Y PONEMOS EN MARCHA

2016
ESCALAMOS

2017
CONSOLIDAMOS LA INNOVACIÓN

QUIÉNES SOMOS

1.1 MetroGAS en números 14
1.2 Estructura accionaria 16
1.3 Marco regulatorio de nuestra actividad 20
1.4 Nuestra red de distribución 22
1.5 Compromisos y alianzas 26

QUIÉNES SOMOS

Somos una empresa reconocida por sus altos estándares de calidad respecto a los valores y principios que promovemos.

Desarrollamos nuestro negocio con los más altos niveles éticos, tanto internamente como en la relación con los clientes, proveedores, contratistas y organismos gubernamentales.
Cumplimos todas las leyes y regulaciones que sean aplicables, con total y absoluta transparencia para con accionistas, inversores, acreedores, empleados, clientes, proveedores, contratistas y la comunidad.

MISIÓN

Somos una empresa nacional que presta el servicio público de distribución de gas natural y uno de los principales comercializadores de servicios energéticos del país.
Operamos de forma eficiente, segura y confiable, comprometidos con el medio ambiente y la sociedad.
En todo lo que hacemos, actuamos con integridad y principios éticos, creando valor para nuestros accionistas, la comunidad y los empleados.

VISIÓN

Ser el referente de la distribución de gas y líder en la comercialización de productos energéticos, contribuyendo al desarrollo del país y a la calidad de vida de los argentinos.

VALORES

MetroGAS es **CONFIABLE** porque es eficiente y estable, **COMPROMETIDA** con su gente, el medio ambiente y el bienestar de sus clientes, es **HONESTA** y **CERCANA**.
MetroGAS cree en la **SEGURIDAD**, en la **DEDICACIÓN** y en la **HUMANIDAD**.

NUESTRO OBJETIVO ES CLARO: ser líderes en la prestación de servicios públicos en términos de eficiencia, confiabilidad y atención al cliente.

1.1

MetroGAS EN NÚMEROS

Distribuimos gas natural a más de **7.500.000** habitantes.

Esto representa el **17%** de las personas a nivel país.

Casi el **80%** de los hogares de nuestra área de concesión accede al servicio.

Cerca de **2.300.000** clientes residenciales son abastecidos con gas natural, representando el **28%** de los hogares del país conectados a la red. En total, contamos con más de **2.500.000** clientes.

Somos proveedores de centrales eléctricas, las cuales, a su vez, representan el **22%** de la generación térmica del país.

Esto nos convierte en la distribuidora más importante de América Latina en cantidad de clientes, entregando el **21%** del volumen nacional de gas abastecido por distribuidoras.

Contamos con un equipo de más de **1.200** colaboradores comprometidos con la ética, la eficiencia y la seguridad.

En el último año, nuestros ingresos ascendieron a **8.038** millones de pesos y activos por **6.607** millones de pesos, siendo nuestro resultado del último ejercicio una pérdida de **604,4** millones de pesos.

1.2

ESTRUCTURA ACCIONARIA

La forma jurídica de la Compañía es una sociedad anónima, constituida bajo la legislación de la República Argentina.

Del total del capital social, al 31 de diciembre de 2015, el 70% correspondía a la sociedad inversora Gas Argentino. El Directorio de Gas Argentino, en su reunión del 3 de marzo de 2016, aprobó la fusión por absorción por parte de YPF, de YPFIESA y de Gas Argentino, por la cual estas últimas se disolvieron sin liquidarse con efectos a partir del 1 de enero de 2016. Asimismo, en la misma fecha, YPF, YPFIESA y Gas Argentino suscribieron un Compromiso Previo de Fusión, por el cual YPF incorporó a YPFIESA y Gas Argentino, con efecto retroactivo al 1 de enero de 2016.

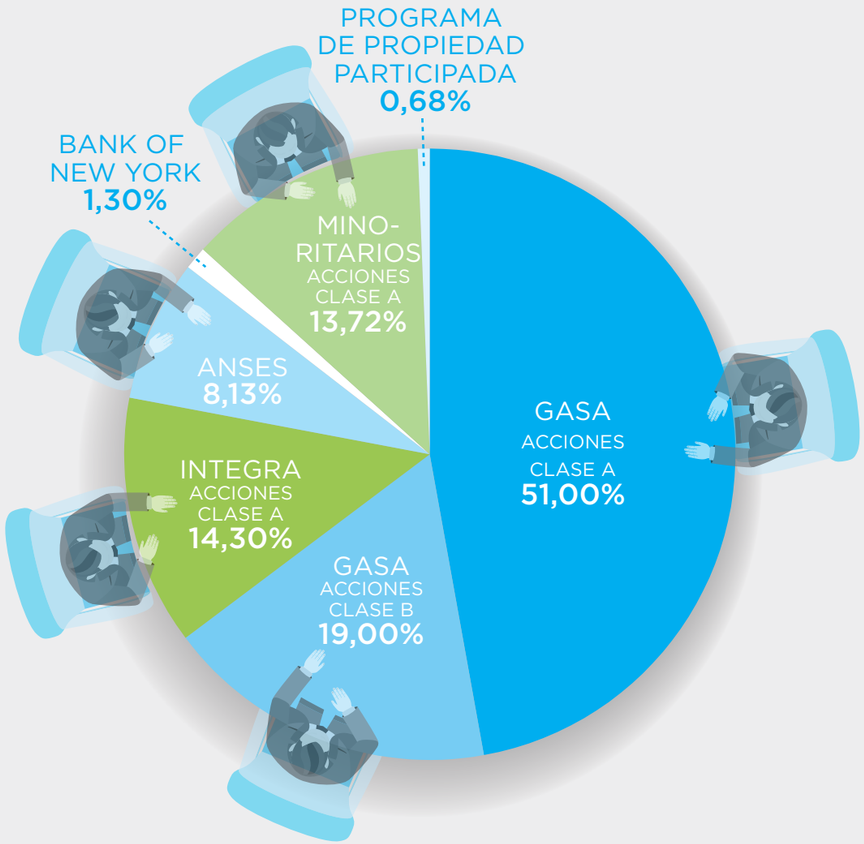
El 22 de diciembre de 2016, la Comisión Nacional de Valores (CNV) otorgó (mediante Resolución N° 18.415) su conformidad a la fusión por absorción en los términos del artículo 82 de la Ley General de Sociedades N° 19.550.

Actualmente, la sociedad controlante de MetroGAS es YPF S.A. y, a su vez, MetroGAS posee el 95% de MetroENERGÍA S.A., empresa constituida bajo las leyes de la República Argentina, cuya actividad principal es la compraventa de gas natural y/o su transporte por cuenta propia, por cuenta y orden de terceros, o asociada a terceros dentro de la República Argentina.

Las acciones Clase “C” de MetroGAS representaban el 10% del Capital Social, y fueron destinadas al momento de la privatización al Programa de Propiedad Participada (PPP), en beneficio de los empleados de Gas del Estado transferidos a MetroGAS, que continuaron siendo empleados de la empresa al 31 de julio de 1993, y que eligieron participar en dicho programa.

En la Asamblea General Extraordinaria y Especial de Clases B y C de los accionistas de MetroGAS S.A., celebrada el 16 de octubre de 2015, se aprobó –por mayoría– la conversión parcial de acciones Clase C en acciones Clase B, y se aprobó la reforma del Estatuto Social. Posteriormente, el 4 de diciembre de 2015, la CNV emitió la Resolución N° 17.918, por la que se resolvió transferir la autorización de oferta pública otorgada a MetroGAS, por conversión de 53.049.640 acciones Clase C en igual cantidad de acciones Clase B.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE METROGAS
AL 31/12/2016



UN POCO DE HISTORIA

La industria del gas reconoce su primer antecedente cuando, a partir de 1858, comienza a utilizarse el gas de coque como combustible para el alumbrado público de la Ciudad de Buenos Aires.

En 1910, con la fusión de las cuatro empresas que operaban en el área, nace la "Compañía Primitiva de Gas de Buenos Aires", constituida sobre la base de capitales de origen británico.

A partir de 1919, el gas avanza como fuente de calor para el hogar. Para esa época, ingresan las primeras cocinas a gas y otros artefactos que permiten su rápida expansión. Hay que esperar hasta 1949 para que, luego de la construcción del primer gasoducto, comience la explotación comercial del gas con características de servicio público.

1858:
PRIMERA COMPAÑÍA DE GAS DE CAPITALES BRITÁNICOS:
COMPAÑÍA PRIMITIVA DE GAS DE BUENOS AIRES

1876:
FAROLES A GAS

El gas se extraía de la destilación del carbón de Ulla que se importaba de Inglaterra

1873: LA CIUDAD CONTABA CON EL GASÓMETRO MÁS GRANDE DE AMÉRICA LATINA

COMPAÑÍA PRIMITIVA DEL GAS instalada en Retiro

1910:
FUSIÓN DE EMPRESAS
3 COMPAÑÍAS DE GAS:
COMPAÑÍA PRIMITIVA DE GAS DE BUENOS AIRES

1920:
ADOPCIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO PARA ALUMBRADO PÚBLICO.
Desplazamiento del gas al ámbito hogareño

EXPANSIÓN:
primeros artefactos permiten rápida expansión

1945:
NACIONALIZACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DE GAS

1946:
CREACIÓN DE DIRECCIÓN NACIONAL DE GAS DEL ESTADO

1960:
DINÁMICO DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL GAS

1917-60
LA EDAD MODERNA
El estado único proveedor orientaba su publicidad a exaltar la envergadura de las obras realizadas en todo el país

GNC

1984:
CREACIÓN DE GAS NATUTAL COMPRIMIDO
GNC: Plan Nacional de sustitución de combustibles en el transporte

CREACIÓN DE METROGAS
distribuidora Metropolitana de Gas con injerencia en Cap. Fed. y Sur del GBA

CREACIÓN DE ORGANISMO DE CONTROL:
ENERGAS responsable de control y evaluación de desempeño

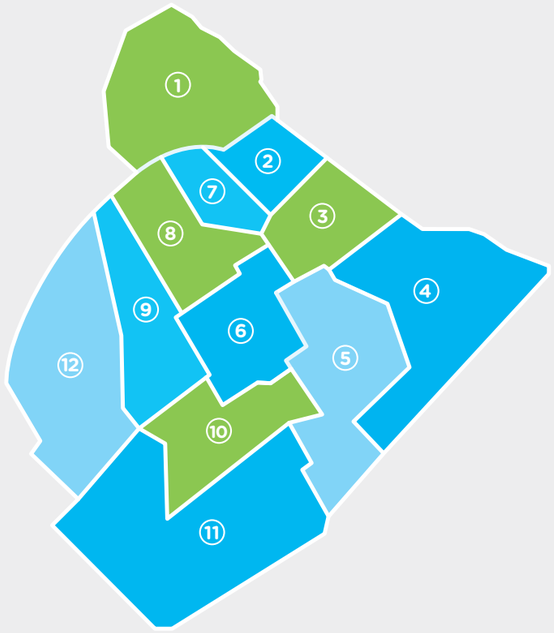
1858 1910 1920 1945 1960-84 1992

1.3

NUESTRA RED DE DISTRIBUCIÓN

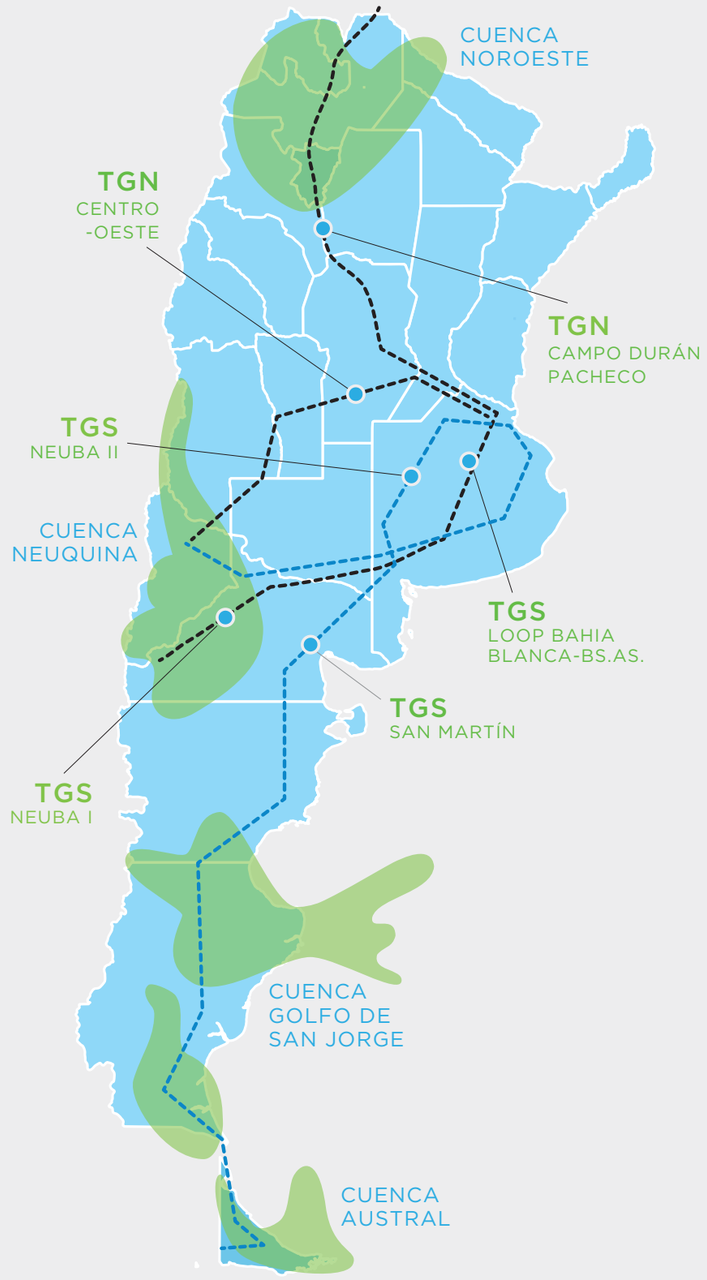
Abastecemos a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y a once municipalidades del sur de la provincia de Buenos Aires, un área densamente poblada, que incluye importantes centrales térmicas, clientes industriales y comerciales. Nuestra área de servicio abarca una superficie de 2.150 km2, donde se han instalado 17.028 km de redes de distribución en alta, media y baja presión. Entregamos el 21% del volumen nacional de gas a las centrales térmicas, que generan el 22% del total térmico del país.

Nuestras oficinas centrales se encuentran en **Gregorio Aráoz de Lamadrid 1360, en el barrio de Barracas, Ciudad Autónoma de Buenos Aires,** y contamos con oficinas de atención al cliente en **Caballito, Barracas, Belgrano, Devoto, Floresta, Centro (C.A.B.A), Avellaneda, Lomas de Zamora, Quilmes y Monte Grande (Provincia de Buenos Aires).**



LA DISTRIBUCIÓN ABARCA **2,150 KM²** LO QUE SE TRADUCE EN MÁS DE **17.000 KM** DE REDES

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



RED DE DISTRIBUCIÓN

Las mayores cuencas productoras de gas en la Argentina están ubicadas en el noroeste, en la provincia de Neuquén, y en el extremo austral. Estas áreas se conectan con los centros de consumo a través de los gasoductos operados por las Transportadoras de Gas del Sur (TGS) y del Norte (TGN). Nosotros nos abastecemos mayoritariamente de las Cuencas Neuquina y Austral, aunque también tenemos acceso al gasoducto de alta presión que circunda Buenos Aires y la conecta con el sistema a cargo de TGN.

Este acceso al "anillo" de Buenos Aires nos da la flexibilidad necesaria para adquirir gas de productores de cualquiera de las cuencas de la Argentina o del sur de Bolivia, sujeto a la capacidad de transporte. También podemos adquirir gas proveniente de las estaciones de regasificación de GNL, instaladas en Escobar y Bahía Blanca.

En cuanto a las condiciones en que prestamos el servicio de distribución de gas, contamos con un Reglamento de Servicio, de acceso público (http://www.ENARGAS.gov-.ar/MarcoLegal/LicD_R_S.pdf), en el cual se describen las condiciones generales de la prestación del servicio público. Este contempla, entre otros: especificaciones de calidad, equipos de medición, características del servicio, causas de suspensión o terminación, reclamos, acceso, etc.

1.4

MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD

En 1992 la Ley Nº 24.076 dispuso la privatización de Gas del Estado y fijó el marco regulatorio para la actividad de transporte y distribución del gas natural, que, junto con el Decreto del Poder Ejecutivo Nº 1.738/92, otros decretos regulatorios, el Pliego, el Contrato de Transferencia y la Licencia, establecen el marco legal de la actividad de la Compañía.

La Licencia, el Contrato de Transferencia y las normas dictadas de acuerdo con la Ley del Gas contienen ciertos requisitos en relación con la calidad del servicio, las inversiones de capital, restricciones a la transferencia y constitución de gravámenes sobre los activos, restricciones a la titularidad por parte de productores, transportadoras y distribuidoras de gas, y transferencia de acciones de MetroGAS.

El Decreto Nº 2.459/92 otorgó a la Distribuidora de Gas Metropolitano S.A. (actualmente, MetroGAS S.A.) la licencia para distribuir gas natural en la Capital Federal (actual Ciudad Autónoma de Buenos Aires), y once partidos ubicados al sur y este del Río Matanza (Avellaneda, Lanús, Lomas de Zamora, Almirante Brown, Ezeiza, Esteban Echeverría, Pte. Perón, Quilmes, Berazategui, Florencio Varela y San Vicente).

La Licencia autoriza a MetroGAS a suministrar el servicio público de distribución de gas por un plazo de 35 años, estableciendo que se puede solicitar al Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) una renovación de la Licencia por un período adicional de 10 años al vencimiento del período original de 35 años.

Asimismo, la Licencia detalla otras obligaciones de MetroGAS, las que incluyen la obligación de proporcionar un servicio de distribución, mantener un servicio ininterrumpible, operar el sistema en una forma prudente, mantener la red de distribución, realizar inversiones obligatorias, mantener ciertos registros contables y proporcionar ciertos informes periódicos al ENARGAS.

La Ley de Emergencia del 7 de enero de 2002 afectó el marco jurídico vigente para los contratos de licencia de las empresas de servicios públicos, como así también la Licencia otorgada oportunamente. La Ley de Emergencia, que originalmente vencía en diciembre de 2003, fue sucesivamente prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2017.

Nuestro organismo nacional de control, ENARGAS, es el responsable de evaluar el desempeño de la Compañía y formular recomendaciones al Poder Ejecutivo. Además, tiene injerencia en la renovación de la Licencia, al velar por el cumplimiento de las obligaciones emergentes de la Ley del Gas, las reglamentaciones, los decretos respectivos y la Licencia.

Dentro de los controles del ENARGAS, se incluye brindar un servicio seguro y continuo, además establece un sistema de control mediante indicadores de calidad del servicio, con el fin de alcanzar y mantener el nivel de calidad.

Debemos cumplir obligatoriamente con los valores de referencia previstos para cada indicador, además del cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley N° 24.076 y su reglamentación. De incumplirse los valores de referencia, en aquellos casos en que se haya previsto penalización, ENARGAS llevará a cabo el pertinente proceso sancionatorio, y adoptará las medidas necesarias para asegurar el efectivo cumplimiento de la obligación por parte de la Licenciataria.

Más allá de toda la información enviada según se solicita por la Resolución ENARGAS 1.192/99, ENARGAS efectúa un control sobre nuestra Compañía, la cual está obligada y aceptó el cumplimiento de las obligaciones inherentes a la licencia, y que surgen de la ley y el decreto reglamentario.

Durante 2016 hemos atendido un total de 18 auditorías comerciales y 21 auditorías operativas, y se respondieron un total de 764 notas cursadas por la Autoridad Regulatoria.

DURANTE EL AÑO, SE DIERON VARIOS TEMAS RELEVANTES:

- Se continuó con el proceso de Asistencia Económica Transitoria. Para conocimiento: El 08/06/2015 se publicó en el Boletín Oficial la Resolución N° 263/15, de la Secretaría de Energía, fechada 05/06/15, que aprobó una asistencia económica transitoria para las 9 distribuidoras de 2.590 millones de pesos, pagaderas en 10 cuotas consecutivas a partir de fondos del Estado Nacional, para solventar gastos e inversiones asociadas a la normal prestación del servicio y a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral.

- El 14/01/2016 se publicó en el Boletín Oficial el Decreto N° 164/2016, mediante el cual se prorroga en 180 días la intervención del ENARGAS y se designa a David Tezanos para cubrir el cargo de Interventor.

- El 01/04/2016 se emitió la Resolución del ENARGAS N° ENRG 3726, con los nuevos cuadros tarifarios. Su contenido se encontraba alineado con 3 Resoluciones del Ministerio (N° 28, 31 y 34). Por otra parte, se incluyó un Plan de Inversiones Obligatorias, cuyo monto total ascendía a 715,3 millones de pesos y sus mecanismos de seguimiento mensual por parte de ENARGAS.

- El 03/05/2016 se recibió la nota ENRG/GDyE/GAL/I N° 03547, mediante la cual el ENARGAS formuló el pedido de información inicial para el armado de la Base de Capital de la Compañía; se recibió, además, la instrucción (Nota ENRG/GDyE/GD/GAL/I N° 03566) de iniciar el proceso licitatorio de la Auditoría Técnico-Económica de los Bienes Necesarios para la prestación del servicio Licenciado. De esta forma, se dio por comenzado el proceso de análisis de la Revisión Tarifaria Integral por parte de ENARGAS.

- Se recibió de ENARGAS la Resolución N° I/3784, que reemplaza a la Resolución 2905, relacionada con el registro de beneficiados con Tarifa Social.

- Se publicó en el Boletín oficial la Resolución N° 99/16 del Ministerio, donde establece un tope de 400% en el aumento a los clientes residenciales y de un 500% para los clientes P.

- Tras la presentación de diversas medidas cautelares, la Cámara Federal de La Plata, Sala II, declaró la nulidad de las Resoluciones N° 28/2016 y N° 31/2016 del Ministerio de Energía y Minería de la Nación (MINEM), retrotrayendo las tarifas a las existentes al 31/03/2016, hasta tanto se realicen las Audiencias Públicas. Esta situación provocó la suspensión de la facturación, que se mantuvo por 4 meses, y llevó más de 9 meses volver a los cronogramas habituales de facturación y, como consecuencia de la merma de ingresos, se solicitó una nueva Asistencia Económica. Más allá de lo expuesto, se siguió con el proceso de RTI.

- Mediante la Nota ENRG/GDyE/GCER/GD/GAL/I N° 09255, ENARGAS solicita que se le envíe la proyección de gastos para el quinquenio 2017-2021, a valores de agosto 2016, en el marco de la Revisión Tarifaria Integral, donde se determinarán las tarifas a partir del 1 de abril de 2017, y MetroGAS envió una propuesta del Plan de Inversiones para el quinquenio.

- En septiembre de 2016, se llevaron a cabo las Audiencias Públicas convocadas para tratar los precios de gas en el punto de ingreso al sistema de transporte.

- Mediante la Nota ENRG/SD N° 09384, ENARGAS nos notificó la Resolución ENARGAS N° I/4044, que aprueba los nuevos cuadros tarifarios con vigencia a partir del 07/10/2017.

- Se recibió ENARGAS la nota ENRG/GAL/GDyE/I N° 12260, mediante la cual la Autoridad Regulatoria le comunicó a MetroGAS que la Licenciataria tiene plazo hasta el 30/04/17 para presentar un cronograma de modificación de composición accionaria, en cumplimiento con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 24.076.

- Se efectuaron Audiencias Públicas en diciembre de 2016, donde MetroGAS presentó su propuesta de tarifas, inversiones y gastos para el quinquenio, en el marco de la RTI. Posteriormente, se publicó la Resolución ENRG N° 4215/16, relacionada con la Audiencia que involucraba a Gas Natural Fenosa y MetroGAS.

2016

Por lo expuesto, queda claro que 2016 fue un año muy intenso en cuanto a definiciones, revisión tarifaria, planes de inversiones, composición accionaria, cambios de autoridades en ENARGAS, donde Asuntos Regulatorios tiene participación activa en todos estos temas como enlace entre la compañía y la Autoridad Regulatoria.

Por las características de nuestra licencia, y por tratarse de un monopolio geográfico regulado, no contamos con demandas por competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia. Tampoco contamos con multas significativas y/o sanciones por incumplimientos de la legislación y normativa, ni por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y al uso de productos y servicios, ni por cuestiones ambientales.

1.5

COMPROMISO Y ALIANZAS

Nuestro compromiso con diferentes iniciativas de desarrollo sustentable, y el trabajo junto a diversas cámaras y asociaciones sectoriales de la industria, nos permite potenciar el desarrollo de nuestra actividad y el crecimiento responsable y sostenible de nuestro negocio.

NUESTRAS ALIANZAS

- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG)
- Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- Asociación de Distribuidores de Gas de la República Argentina (ADIGAS)
- Cámara de Sociedades Anónimas

ceads — Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible

IAPG — Instituto Argentino del Petróleo y el Gas

idea — Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina

Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas — Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas

Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina — Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina

ADIGAS — Asociación de Distribuidores de Gas de la República Argentina

Cámara de Sociedades Anónimas — Cámara de Sociedades Anónimas

DIÁLOGO Y TRANSPARENCIA

2.1 Grupos de interés 30

2.3 Contenidos del reporte y materialidad 32

2.1
GRUPOS DE INTERÉS

Interactuamos diariamente con nuestros grupos de interés, a través de las operaciones, las actividades y los programas, en los cuales recibimos su constante feedback. Para un mejor relacionamiento, los clasificamos en función de la guía AA1000SES de Accountability, a partir del análisis según dimensiones, como responsabilidad, influencia, cercanía, dependencia y representación, entre otros. Como resultado de esta clasificación, identificamos los principales canales de comunicación con cada uno de ellos.

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES LO COMPONEN
COLABORADORES	Los empleados de la compañía distribuidos por áreas, categorías y funcion.
CLIENTES	Los clientes minoristas, mayoristas y empresas a quienes distribuimos el gas.
PROVEEDORES	Los proveedores de bienes y servicios necesarios para nuestras operacione.
ORGANIZACIONES SINDICALES	Sindicatos de Trabajadores de la Industria del Gas (STIGAS).
GOBIERNO Y ORGANISMOS DE CONTROL	Enargas, el Estado nacional, municipal y provincial además de los entes reguladores y otros organismos de control.
ACCIONISTAS E INVERSORES	Las empresas controlantes, inversores institucionales y demás accionistas minoritarios.
COMUNIDAD, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, ACADEMIA, ONGS, OTROS	La sociedad en general, incluyendo a los medios, las instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

Los canales de comunicación son utilizados frecuentemente, y los temas y las cuestiones que surgen a través de ellos son evaluados por las áreas correspondientes, y son quienes resuelven las mejoras por implementar en caso de proceder.

PÁGINA WEB
www.metrogas.com.ar

ATENCIÓN AL CLIENTE
atenciónclientes@metrogas.com.ar

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
0-800-333-6427
011 4309-1000

EMERGENCIAS
24h:
4309-1050

2.2
CONTENIDOS DEL REPORTE Y MATERIALIDAD

Para definir los contenidos de este Reporte, utilizamos los lineamientos de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad, en sus documentos **“Principios y Contenidos Básicos” y “Manual de Aplicación”**. Estos lineamientos definen los pasos para determinar cuáles son los aspectos y temas relevantes que se deben incluir en el Reporte, como así también los principios sobre los cuales se deben establecer y exponer los contenidos.

PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS CONTENIDOS

EQUILIBRIO | COMPARABILIDAD | PRECISIÓN | PERIODICIDAD | FIABILIDAD

1

PRIMER PASO

Identificamos aspectos y temas para evaluar su inclusión en este Reporte, los cuales surgen de las siguientes fuentes:

- Documentos y políticas internas de la Compañía, como el Código de Ética y Conducta, la Misión, Visión y los Valores, la Estrategia de Sustentabilidad, entre otros documentos internos, todos aprobados por la Dirección de la Compañía.
- Aspectos propuestos por la Guía G4 del GRI, además de otras normas e iniciativas en materia de Sustentabilidad.
- Temas que surgieron diálogo con los grupos de interés.
- Temas en materia de desarrollo sustentable identificados a través del benchmark de empresas del sector y otras relacionadas.
- Temas que surgen de documentos e informes globales para el sector, en materia de Sustentabilidad.

2

SEGUNDO PASO

Luego de la identificación, realizamos un ejercicio interno de análisis para valorar y priorizar los temas, y, así, determinar los temas relevantes para el Reporte y sus contenidos principales. Dicha valorización consistió en la evaluación de todos los temas identificados en el primer paso, considerando: a) su influencia y su impacto en las decisiones de los grupos de interés y b) su importancia en relación con el desempeño de la Compañía. Una vez obtenidas las conclusiones, definimos un umbral de relevancia para determinar los temas más relevantes por comunicar.

3

TERCER PASO

Definidos los aspectos y temas relevantes, y procedimos a su validación, identificando el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes, además del alcance, la cobertura y los tiempos del relevamiento de la información.

CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS

Temas y aspectos relevantes para nuestro primer Reporte de Sustentabilidad

#	TEMAS RELEVANTES	COBERTURA	REFERENCIAS
1	CALIDAD DE SERVICIO	INTERNA	1.3 MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD 6.2 CONSUMO RESPONSABLE Y NUESTROS CLIENTES
2	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	EXTERNA	6.2 CONSUMO RESPONSABLE Y NUESTROS CLIENTES
3	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	INTERNA Y EXTERNA	3.3 ÉTICA E INTEGRIDAD EMPRESARIAL
4	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	INTERNA	5.1 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
5	GESTIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS	INTERNA Y EXTERNA	1.3 MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD 4.1 EFICIENCIA OPERATIVA
6	DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LA ORGANIZACIÓN	INTERNA	4.1 EFICIENCIA OPERATIVA
7	CUMPLIMIENTO REGULATORIO AMBIENTAL	INTERNA	4.1 EFICIENCIA OPERATIVA
8	MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL/ PRODUCTOS Y SERVICIOS	INTERNA Y EXTERNA	1.3 MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD
9	EDUCACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS	INTERNA Y EXTERNA	5.2 MEDIO AMBIENTE 6.2 CONSUMO RESPONSABLE Y NUESTROS CLIENTES
10	RELACIÓN CON SINDICATOS	INTERNA	6.1 NUESTROS COLABORADORES
11	EMPLEO	INTERNA	6.1 NUESTROS COLABORADORES
12	MEDIDAS DE SEGURIDAD	INTERNA	5.1 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 6.2 CONSUMO RESPONSABLE Y NUESTROS CLIENTES
13	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	INTERNA	6.1 NUESTROS COLABORADORES
14	EFICIENCIA OPERATIVA	INTERNA	4.1 EFICIENCIA OPERATIVA
15	INVERSIONES EN MEDIO AMBIENTE	INTERNA Y EXTERNA	1.3 MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD 4.1 EFICIENCIA OPERATIVA
16	INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA	INTERNA Y EXTERNA	1.3 MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD 4.1 EFICIENCIA OPERATIVA
17	CUMPLIMIENTO REGULATORIO SOCIOECONÓMICO	INTERNA	1.3 MARCO REGULATORIO DE NUESTRA ACTIVIDAD
18	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS	INTERNA Y EXTERNA	6.3 NUESTRA COMUNIDAD
19	COMUNIDADES LOCALES	EXTERNA	6.3 NUESTRA COMUNIDAD

MetroGAS controla a MetroENERGÍA S.A., una sociedad constituida en la República Argentina, cuya actividad principal es la compraventa de gas natural y/o su transporte por cuenta propia, por cuenta y orden de terceros, o asociada a terceros dentro de la República Argentina. Los aspectos y temas descriptos han sido determinados relevantes tanto para MetroGAS S.A. como para MetroENERGÍA S.A. Al ser este nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad, no existen reformulaciones de información o cambios en el alcance y cobertura de los aspectos materiales identificados con respecto al Reporte anterior.

MATRIZ DE MATERIALIDAD - REPORTE SUSTENTABILIDAD 2015-2016

GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD

3.1 Gobierno corporativo y estructura 36

3.2 Ética e integridad empresarial 42

3.1
GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTRUCTURA

Nuestras prácticas de Gobierno Corporativo se rigen por la legislación argentina vigente (en especial la Ley N°19.550, es decir, la Ley General de Sociedades y sus modificaciones), el Decreto 677/01, las normas de la Comisión Nacional de Valores y nuestro estatuto. El 2 de noviembre de 1994, mediante Resolución Nº 10.706, la Comisión Nacional de Valores (CNV) autorizó a la Compañía el ingreso a la oferta pública de la totalidad de las acciones que a esa fecha componían el capital social; asimismo, se emitieron American Depositary Shares ("ADSs") en Estados Unidos de Norteamérica, los cuales fueron registrados en la Securities and Exchange Commission ("SEC").

La Sociedad cotiza sus acciones en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA). El 21 de enero de 2015, MetroGAS inició ante la SEC el trámite legal de retiro del registro, el cual quedó firme el 21 de abril de 2015, cesando su deber de información ante dicho organismo desde la fecha de inicio del trámite.

Promovemos la delegación de autoridad, permitiendo dar respuestas ágiles y eficientes a las actividades, existiendo, a la vez, una clara y explícita definición de los alcances de dicha delegación mediante la fijación de límites de aprobación implementados sistematizadamente, que minimizan riesgos.

El Gobierno de la sociedad es ejercido por un Directorio, que tiene a su cargo la dirección y la administración de la Compañía. Los directores se reúnen en forma periódica, por lo menos, una vez cada tres meses y, dentro de sus deberes y atribuciones, se destacan las funciones de ejercer la administración y representación legal de la sociedad, y cumplir y hacer cumplir las resoluciones de las Asambleas de Accionistas, entre otras.

En la Asamblea de Accionistas y en la reunión de Directorio de MetroGAS, celebradas el 29 de abril de 2016, se designó al Sr. Marcelo Adrián Núñez como Presidente de la Sociedad, quien reviste la condición de no independiente. El Sr. Alejandro Héctor Fernández, designado como Vicepresidente, renunció posteriormente a su cargo de Director Titular y Vicepresidente, por razones de índole personal. El 27 de septiembre de 2016, el Directorio aceptó su renuncia y el Sr. Patricio Da Re asumió en su reemplazo como Vicepresidente de la Compañía.

EN 2016 EL DIRECTORIO QUEDÓ COMPUESTO DE LA SIGUIENTE FORMA:

DIRECTORIO METROGAS

DIRECTORES TITULARES
PRESIDENTE: MARCELO ADRIÁN NÚÑEZ
VICEPRESIDENTE: PATRICIO DA RE

GABRIEL LEIVA
DANIEL ALFONSO SUÁREZ
RAÚL ÁNGEL RODRÍGUEZ
MARIANO LUCIO RUIZ
PABLO ALEJANDRO FERRERO
HÉCTOR CARAM
DANTE KOGAN
CARLOS WEIS
GUSTAVO ERNESTO DI LUZIO

DIRECTORES SUPLENTES
FERNANDO GÓMEZ ZANOU
FERNANDO NARDINI
CARLOS ALBERTO SAN JUAN
RAÚL RAFAEL PODETTI
GUSTAVO LAVILLE
JOAQUÍN VARELA
BÁRBARA VONS
MARÍA EUGENIA PARDO

COMITÉ DE AUDITORÍA
PRESIDENTE: HÉCTOR CARAM
MIEMBRO TITULAR: DANTE KOGAN
MIEMBRO TITULAR: PABLO ALEJANDRO FERRERO

COMISIÓN FISCALIZADORA
PRESIDENTE: EDUARDO BALDI

SÍNDICOS TITULARES
OSCAR ALBERTO ORONÁ
ROGELIO DRIOLLET LASPIUR

SÍNDICOS SUPLENTES
MARÍA GABRIELA GRIGIONI
SANTIAGO DAIREAUX
GUILLERMO QUIÑOA

AUDITOR EXTERNO

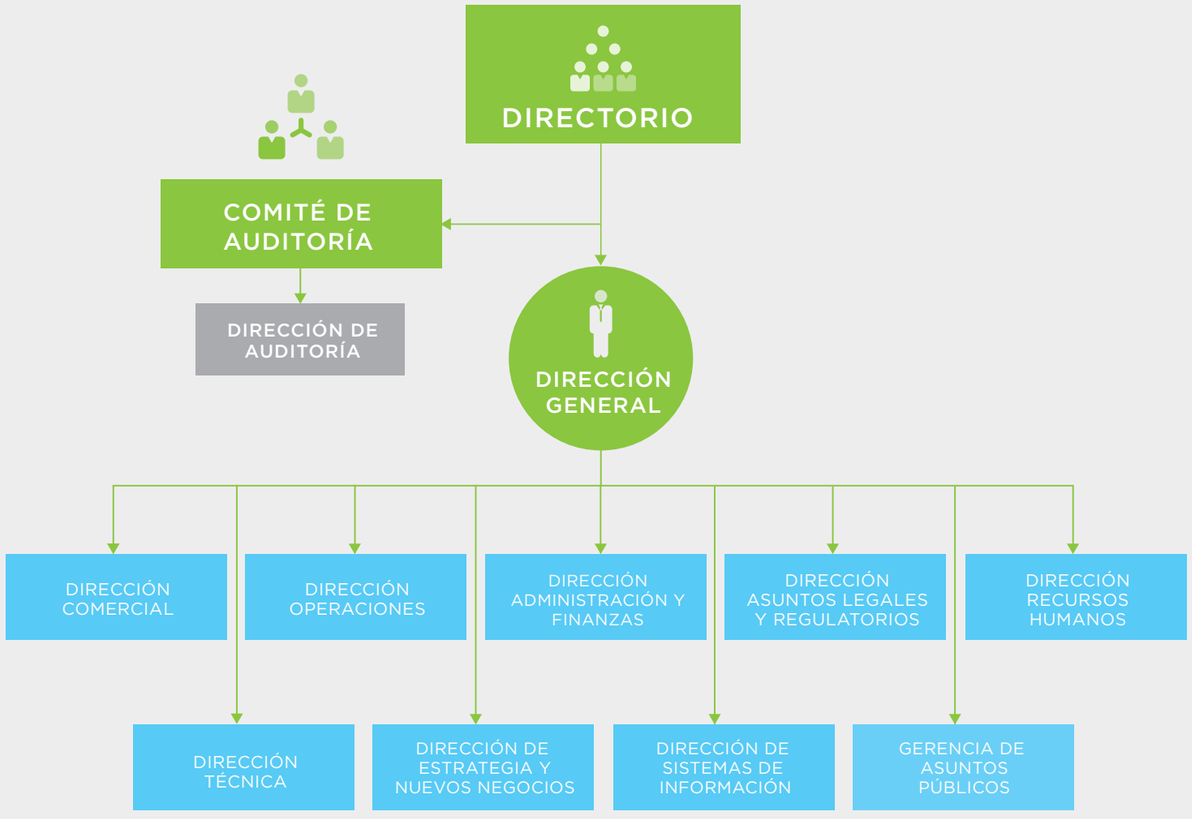
AUDITOR TITULAR
RICARDO RUIZ

AUDITOR SUPLENTE
ALBERTO LÓPEZ CARNABUCCI

COMITÉ DE DIRECCIÓN

DIRECTOR GENERAL:
MARCELO ADRIÁN NÚÑEZ
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:
FERNANDO DE NARDINI
DIRECTORA DE ESTRATEGIA Y NUEVOS NEGOCIOS:
VALERIA SOIFER
DIRECTORA COMERCIAL:
MARÍA CARMEN TETTAMANTI
DIRECTOR DE OPERACIONES:
FERNANDO PORTA
DIRECTOR RR. HH.
JORGE EDGARDO GUTIÉRREZ
DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA:
JUAN PABLO MIRAZÓN
DIRECTORA TÉCNICA:
PATRICIA LAURA CARCAGNO
DIRECTORA DE ASUNTOS LEGALES Y REGULATORIOS:
MAGDALENA GONZÁLEZ GARAÑO
DIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN:
DIEGO CARLOS GAMBA

ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA COMPAÑÍA



COMITÉ DE AUDITORÍA

Dentro del ámbito del Directorio, contamos con un Comité de Auditoría, compuesto por tres Directores independientes, que da cumplimiento a las disposiciones locales e internacionales referidas a este tema.

Este Comité se reúne al menos una vez cada tres meses y de forma extraordinaria, a pedido de cualquier miembro del Directorio, y tiene funciones de supervisión, informe, asesoramiento y propuesta, como así también todas aquellas que le asignen la legislación y regulaciones vigentes aplicables a la Compañía, los Estatutos o el Reglamento del Directorio.

El Presidente de este Comité asiste a las Asambleas Anuales y está preparado para responder las preguntas de los accionistas sobre las actividades del Comité.

Por otra parte, contamos con un área de Auditoria Interna, cuya misión consiste en asegurar al Directorio, al Comité de Auditoria, al Comité de Dirección y al nivel gerencial, que existen procesos efectivos y eficientes de control interno para identificar y administrar los riesgos del negocio.

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

COMITÉ DE REMUNERACIONES Y NOMINACIONES

La remuneración al Directorio es fijada por la Asamblea Ordinaria de Accionistas. La remuneración al Director General y los Directores Ejecutivos, que reportan a aquel, es fijada por el Comité de Remuneraciones y Nominaciones, conformado por 3 miembros del Directorio, la mayoría de los cuales son independientes, con el objetivo de velar por el cumplimiento de las políticas.

Al 31 de diciembre de 2016, la política de remuneraciones del personal ejecutivo consistió en una retribución mensual fija y una retribución variable, ligada a la consecución de objetivos fijados anualmente. No existen implementados, como parte de la política de remuneraciones, planes de opciones sobre las acciones de la Compañía.

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

También contamos con una Política de Administración de Riesgos del Negocio y con un Comité de Administración de Riesgos, integrado por los Directores Ejecutivos de la Compañía y el Director de Auditoria Interna. Este grupo es el responsable último por el monitoreo y la implementación de la política de riesgos.

Trimestralmente, el Comité de Auditoría analiza las modificaciones respecto de los riesgos de negocio y fraude, y se informa al Directorio sobre las cuestiones críticas relacionadas con la administración de riesgos.

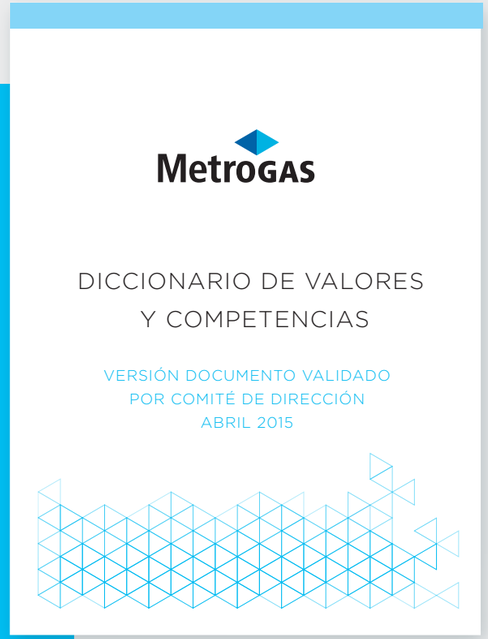
OFICIAL DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Continuando con el desarrollo de buenas prácticas de gobierno corporativo, en julio de 2015, incorporamos la figura del Oficial de Ética y Cumplimiento, cuyos principales objetivos son desarrollar, implementar y supervisar el Programa Corporativo de Cumplimiento Normativo, asegurar que el Directorio, la Gerencia y los empleados estén alineados con el cumplimiento de las leyes regulatorias aplicables, realizar seguimiento de políticas y procedimientos internos, asegurar el comportamiento general de la Compañía, satisfaciendo los requerimientos del Código de Ética y Conducta, y llevar adelante el Programa Transparencia (desarrollado en el punto siguiente), bajo el cual los usuarios y clientes tienen a su disposición un canal anónimo y confidencial donde pueden denunciar prácticas deshonestas de parte de empleados y contratistas de la Compañía.

3.2

ÉTICA E INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Contamos con un Diccionario de Valores y Competencias, que surge de un trabajo en conjunto de Directores, Gerentes y Jefes, y representa la cultura que queremos lograr en nuestra empresa; asimismo, expresa el desempeño esperado que corresponde a cada empleado en el día a día de nuestro quehacer laboral, contemplando 14 valores o ámbitos: Integridad y Honestidad, Orientación a Resultados, Orientación al Cliente, Calidad como Forma de Vida, Comunicación, Desempeño a través del Equipo, Empowerment, Innovación, Sensibilidad al Entorno, Disposición al Autodesarrollo, Profesionalismo, Reconocimiento a la Contribución Individual, Gestión de la Imagen y Responsabilización.



Esperamos integridad en toda la organización y no toleramos el logro de resultados a costa de la violación de la ley o de los principios éticos que adoptamos y respetamos, los cuales se encuentran condensados en nuestro Código de Ética y Conducta.

Todas las personas físicas y jurídicas alcanzadas deben regirse por los valores éticos corporativos, que guían nuestra conducta: integridad, transparencia, responsabilidad, seguridad, Sustentabilidad y respeto por los Derechos Humanos.

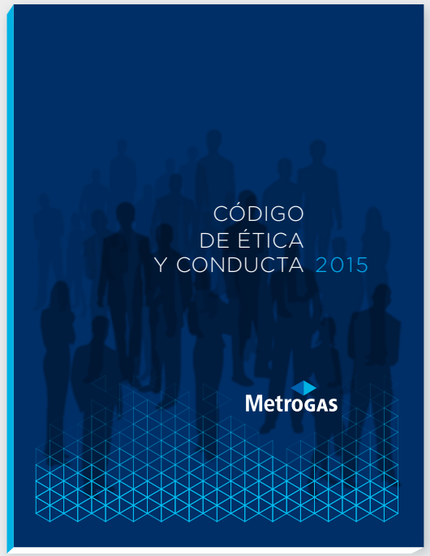
El Directorio aprobó en 2015, entre otras medidas, el **Código de Ética y Conducta**, la política de prevención de fraude y prácticas deshonestas, y el canal de denuncias anónimas.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

En 2015 se aprobó el nuevo Código de Ética y Conducta, que tiene por objetivo establecer pautas generales de conducta para los Directores, miembros de la Comisión Fiscalizadora, empleados de MetroGAS, contratistas, subcontratistas, proveedores y socios de negocios que se realicen con la Compañía.

A través de él, se incentiva la conducta proactiva de todos estos públicos alcanzados ante alguna situación o hecho que viole los principios establecidos en el Código. Además, se prevé la aplicación de sanciones disciplinarias, según se trate el hecho, pudiendo determinarse el fin de la relación laboral o contractual, según el caso, así como dar lugar a acciones legales, si correspondiera.

Los valores éticos corporativos son la referencia que deben inspirar las conductas del desempeño profesional.



LOS VALORES ÉTICOS CORPORATIVOS

- INTEGRIDAD
- RESPONSABILIDAD
- SUSTENTABILIDAD
- TRANSPARENCIA
- SEGURIDAD
- DERECHOS HUMANOS

Este Código, junto con otros documentos e instrumentos internos, resaltan el compromiso de MetroGAS, con buenas prácticas de gobierno corporativo, con la transparencia y con la responsabilidad social.
Este no pretende abarcar todas las situaciones posibles que surgen en el ámbito profesional, sino establecer pautas mínimas de conducta que deben orientar en la forma de actuar, durante el desarrollo de la actividad profesional.

1. Compromiso con los estándares de conducta ética en el negocio
2. Igualdad de oportunidad y no discriminación
3. Uso y protección de los activos
4. Conflicto de interés
5. Regalos, obsequios y atenciones
6. Transparencia en la información
7. Uso de información privilegiada
8. Períodos de prohibición de negociación de valores negociables
9. Competencia desleal y defensa de la competencia
10. Cese de la relación con MetroGAS
11. Medidas contra el soborno y la corrupción

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA

El Código cuenta con un anexo, en el cual se incorpora un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Capitales, para empleados y Directores de MetroGAS, síndicos y asesores externos. Este comprende los valores negociables y/o instrumentos financieros que pudieran emitir y/o negociar MetroGAS y/o su accionista mayoritario, o sociedades vinculadas a este último.

También se informa sobre los pasos a seguir en caso de denuncia, a través de la Línea Ética, y la supervisión de este reglamento por parte del Comité de Ética o del Comité de Auditoría.

Este instrumento fue comunicado por diversos medios a todos los empleados de MetroGAS (distribución física de ejemplares, posteo en Intranet, pop-ups en computadoras, afiches institucionales en locaciones, etc.), quienes firmaron una constancia de lectura, comprensión y aceptación que fue anexada a los legajos personales.

El nuevo Código fue objeto de una estrategia de comunicación interna por cascadeo, en virtud de la cual todos los sectores de la empresa se reúnen bajo la conducción de los líderes de equipo, a fin de debatir sobre aspectos novedosos de la Compañía, que, en este caso, tuvo como eje el nuevo Código de Ética y Conducta.

En la actualidad, estamos trabajando en un esquema de e-learning para todos nuestros colaboradores, a fin de reforzar los conceptos y realizar evaluaciones teórica-prácticas de comprensión y aplicabilidad.

En relación con los proveedores, el Código forma parte de los pliegos licitatorios como condición ineludible para prestar servicios o vender bienes a MetroGAS. Además, en el caso de proveedores críticos (afectados a la prestación de servicios de escapes, roturas, reconexiones, habilitaciones, servicios, lectura de medidores, distribución de facturas, fiscalización y control, instalaciones internas, construcciones y mantenimiento, inspecciones, etc.), el Código de Ética y Conducta les fue particularmente comunicado y explicado, y se les exigió la firma de una carta de aceptación expresa, reconociendo su alcance a sus empleados y sometiéndose a controles y acciones por parte de MetroGAS. Todos estos proveedores se encuentran sujetos al Programa Transparencia de la Compañía.

Nuestros principios de negocio son fundamentales a la hora de llevar adelante nuestras responsabilidades, y están relacionados a la información plena, transparencia, eficiencia, protección del público inversor, trato igualitario entre inversores y protección de la estabilidad de las entidades e intermediarios financieros.

Para ello, ponemos a disposición del público nuestro Código de Ética y Conducta, y la línea 0-800, un canal confidencial y gratuito, a través del cual se puede realizar todo tipo de denuncias como hechos de corrupción y demás acciones ilegítimas y/o deshonestas, y que constituyan una violación real o potencial al Código de Ética y Conducta.

Estas denuncias son recibidas por la empresa Resguarda de manera anónima, confidencial y profesional, para su posterior tratamiento y resolución. La Línea Ética se encuentra bajo supervisión del Comité de Ética de MetroGAS, cuyas funciones son administrar el Código, evaluar y establecer las acciones a seguir respecto de las situaciones denunciadas.

El Comité de Ética está compuesto por tres miembros: el Director de Auditoría Interna, el Director de Asuntos Legales y Regulatorios, el Director de RR. HH., y un Secretario (Gerente de Administración de RR. HH.). En caso de tratarse temas relevantes, se invita a participar al Director General.

LOS CANALES DE DENUNCIA DE LA LÍNEA ÉTICA SON LOS SIGUIENTES:
(anónima y confidencial) RESGUARDA: Empresa asignada para denuncias

POR TELÉFONO	POR MAIL	POR WEB	POR CORREO
0800-999-INFO (4636)	reportes@resguarda.com	www.resguarda.com	Av. 25 de Mayo 555 piso 13 (C1002ABK) Buenos Aires

PROGRAMA TRANSPARENCIA

En 2015 pusimos en marcha este proyecto, con el objetivo de erradicar posibles prácticas ilegales en la rehabilitación del suministro. A través de este programa, ponemos a disposición de nuestros clientes un canal gratuito para denunciar cualquier acción deshonesta.

LÍNEA TRANSPARENCIA
0800-666-2646

A través de esta línea una empresa externa a MetroGAS registra las denuncias, y las trata en forma anónima y confidencial. Cada reclamo se somete a un proceso de investigación exhaustivo, que analiza el proceder de los involucrados.

PROGRAMA
TRANSPARENCIA
METROGAS

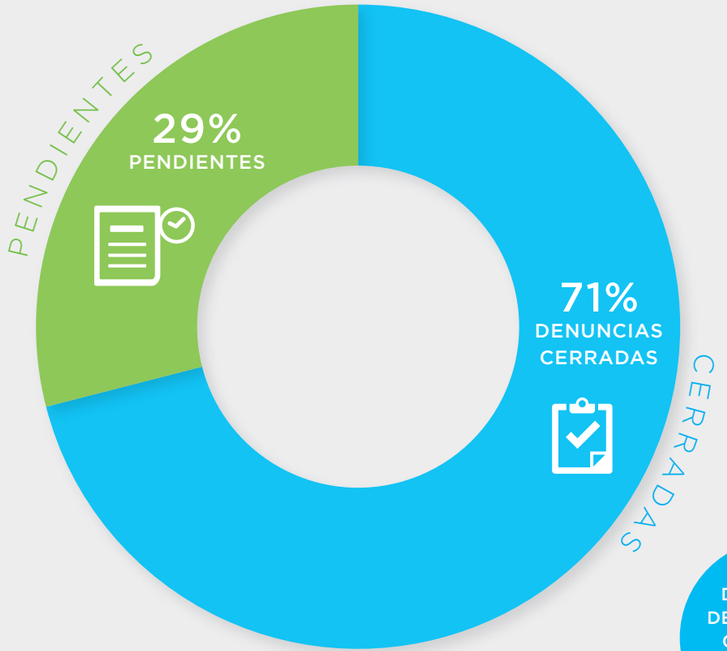
SI ALGUIEN TE PIDE DINERO
POR REHABILITAR EL GAS, DENUNCIALO

0800-666-2646
LÍNEA ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL

metrogas.com.ar

ESTADÍSTICAS DEL PROGRAMA TRANSPARENCIA

TOTAL DE DENUNCIAS: **234**



DENUNCIAS DESDE ÚLTIMO COMITÉ DE DIRECCIÓN: 15

DENUNCIAS POR TEMA

TEMA	TOTAL DENUNCIAS	CERRADAS	PENDIENTES
Fiscalización y control	124	108	16
Operaciones	100	51	49
Morosidad	7	6	1
Lectura de medidores	3	1	2

DESEMPEÑO ECONÓMICO

4.1 Eficiencia Operativa 54

4.2 Proveedores 66

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Hoy contamos con, 2,5 millones de clientes en el área de servicio (Capital Federal y once municipalidades del sur del Gran Buenos Aires), un área densamente poblada, que incluye importantes centrales térmicas, clientes industriales y comerciales.

Desde 1993 el consumo de gas natural en la Argentina aumentó alrededor de un 100%, alcanzando los 44.695 MMm^3 y 43.557 MMm^3 en 2016 y 2015, respectivamente. Dicho aumento se debió a los mejores precios relativos que presentó el gas natural respecto de otras fuentes de energía, al aumento en la capacidad de los gasoductos troncales y a la expansión de los sistemas de distribución.

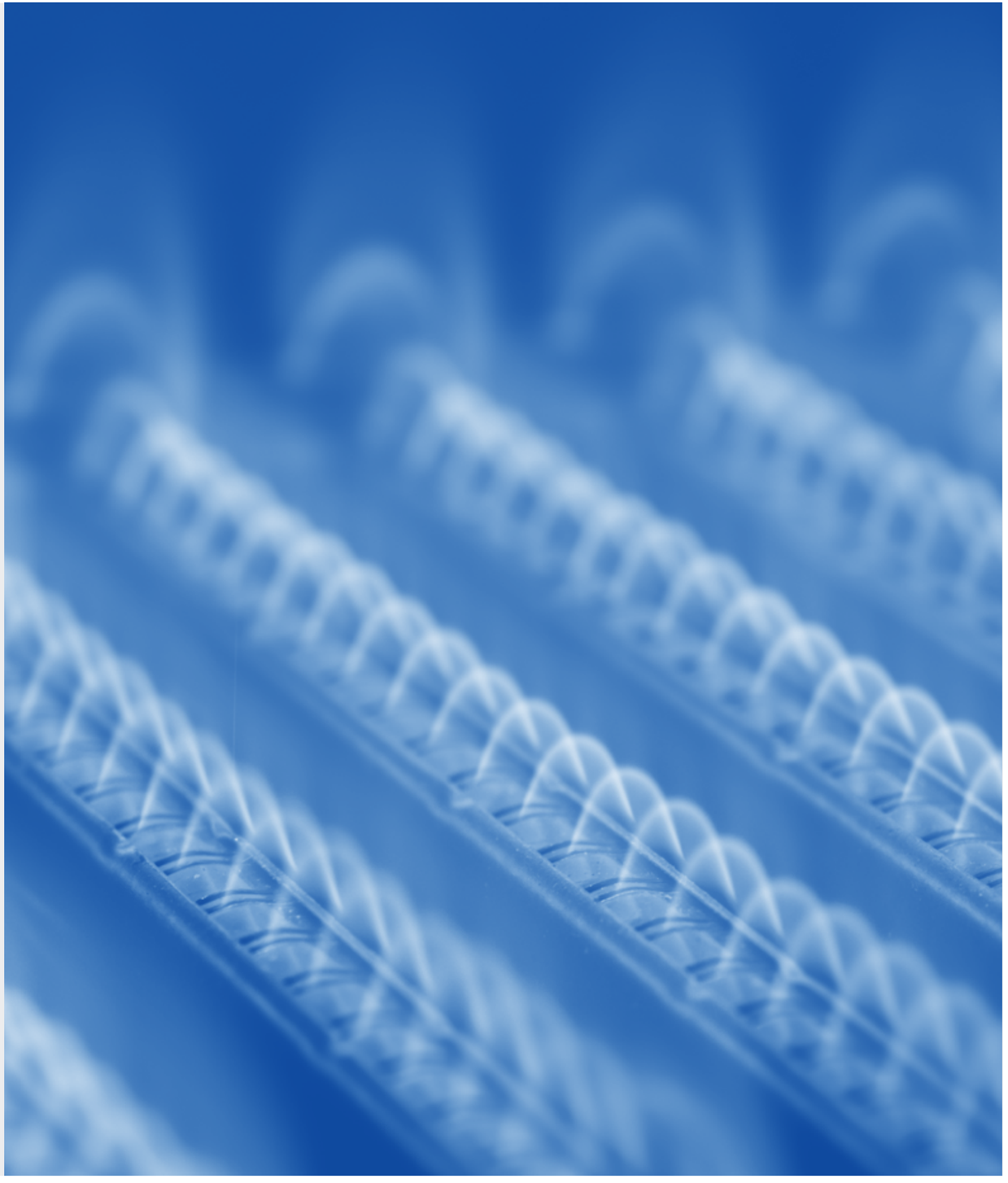
Las reservas comprobadas de gas de la Argentina ascendieron a 350.483 MMm^3 y 332.217 MMm^3, en 2016 y 2015, respectivamente, y existen 19 cuencas sedimentarias conocidas en el país, 10 de las cuales se encuentran en el continente, 3 son marítimas y 6 son combinadas.

La producción está concentrada en 5 cuencas: Noroeste, Neuquén y Cuyo, en la zona central; Golfo de San Jorge y Austral, en el sur del país. La producción de gas natural fue 44.988 MMm^3 y 42.973 MMm^3 en el período de enero a diciembre de 2016 y 2015, respectivamente, de los cuales 25.970 MMm^3 y 20.277 MMm^3 fueron provenientes de la cuenca neuquina en 2016 y 2015, respectivamente. En adhesión, para poder satisfacer los requerimientos de la demanda interna, se debieron importar alrededor de 10.871 MMm^3 y 10.739 MMm^3, provenientes de Bolivia, Chile y Gas Natural Licuado ("GNL"), regasificado en las plantas de Escobar y Bahía Blanca en 2016, y provenientes de Bolivia y GNL, regasificado en las Plantas de Escobar y Bahía Blanca en 2015.

Del gas comprado por MetroGAS, durante 2015, aproximadamente el 57% provino de la cuenca de Neuquén y el restante 43% de la cuenca Austral y Golfo de San Jorge. En 2016 ese porcentaje fue del 53% y 47%, respectivamente.

[1] De acuerdo con la última información disponible suministrada por el Ministerio de Energía y Minería ("MINEM") Dic. 2016 y 2015.

[2] De acuerdo con la última información disponible suministrada por el MINEM Dic. de 2016 y 2015.



4.1

EFICIENCIA OPERATIVA

En función del contexto económico y las disposiciones del Gobierno Nacional, que incluyen la modificación de las normas del Marco Regulatorio, centramos nuestros esfuerzos en asegurar la continuidad del negocio, mantener la calidad y confiabilidad del suministro de gas, cumplir con las reglas básicas de la Licencia, y, finalmente, sobre la base del resultado del procedimiento de la Revisión Tarifaria Integral, previsto en las Actas Acuerdo de Renegociación Contractual Integral, definirá una nueva estrategia hacia el futuro y aspectos tales como la planificación empresaria, la política comercial y el desarrollo del plan de inversiones.

COMPRA Y TRANSPORTE DE GAS

En cuanto a la compra y el transporte de gas, los precios que los productores facturan, por los volúmenes de gas entregados, están regulados y definidos por la Secretaría de Energía, que dispuso los valores actualmente vigentes para las distintas categorías de usuarios. De esta forma, garantizamos la entrega de los volúmenes que se necesita para los clientes de servicio completo y a los precios que luego puede trasladar a sus clientes, por medio de la normativa correspondiente.

El 6 octubre de 2016, el MINEM dictó la Resolución Nº 212 – E /2016, mediante la cual fijó un sendero de precios para el gas natural, determinándose el valor de este de manera gradual y semestral hasta el 1 de octubre de 2019 (para el área de Licencia de MetroGAS).

El 7 de octubre se publicaron en el Boletín Oficial las Resoluciones ENARGAS N° 4.053/2016 y N° 4.054/2016, con los cuadros tarifarios para las transportistas: Transportadora de Gas del Norte S.A. (TGN) y Transportadora de Gas del Sur S.A. (TGS), respectivamente. Al 31 de diciembre de 2016, la capacidad de transporte firme contratada hasta el anillo de la zona de servicio de MetroGAS ascendía a 19,49 MMm^3/día y 16,71 MMm^3/día, y corresponden a transporte firme contratado sobre el Sistema de TGS y 2,78 MMm^3/día sobre el Sistema de TGN.

Al 31 de diciembre de 2015, la capacidad de transporte firme contratada hasta el anillo de la zona de servicio de MetroGAS ascendía a 23,78 MMm^3/día y 21,01 MMm^3/día, y corresponden a transporte firme contratado sobre el Sistema de TGS y 2,77 MMm^3/día sobre el Sistema de TGN. Cabe mencionar que, en el caso de las capacidades contratadas con TGS, se actualizan los plazos de vigencia en forma automática, por períodos anuales, a menos que alguna de las partes manifieste –en forma fehaciente– su voluntad de no renovación. El 8 de junio de 2015, se prorrogaron los contratos de TGN por 2,77 MMm^3/día hasta el 30 de abril de 2017.

En cuanto a las ventas, los valores se ven altamente influenciados por el impacto climático. La demanda de gas natural y, en consecuencia, sus ventas son considerablemente más altas durante los meses de invierno (de mayo a septiembre) debido a los volúmenes de gas vendidos y al mix de tarifas que afectan los ingresos por ventas y el margen bruto.

Brindamos servicio de distribución a, aproximadamente, 2,3 millones de clientes residenciales dentro de su área de servicio, de los cuales el 61% y el 62%, en 2016 y 2015, respectivamente, se encuentran en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Las ventas a clientes residenciales en 2016 y 2015 representaron el 28,3% y 26,9%, respectivamente, del volumen de ventas, y el 33,7% y 42,1% en 2016 y 2015, respectivamente.

En cuanto a la operación del sistema de distribución, la situación económica sigue condicionando fuertemente las actividades operativas, por lo que direccionamos los recursos a fin de priorizar la seguridad del sistema.

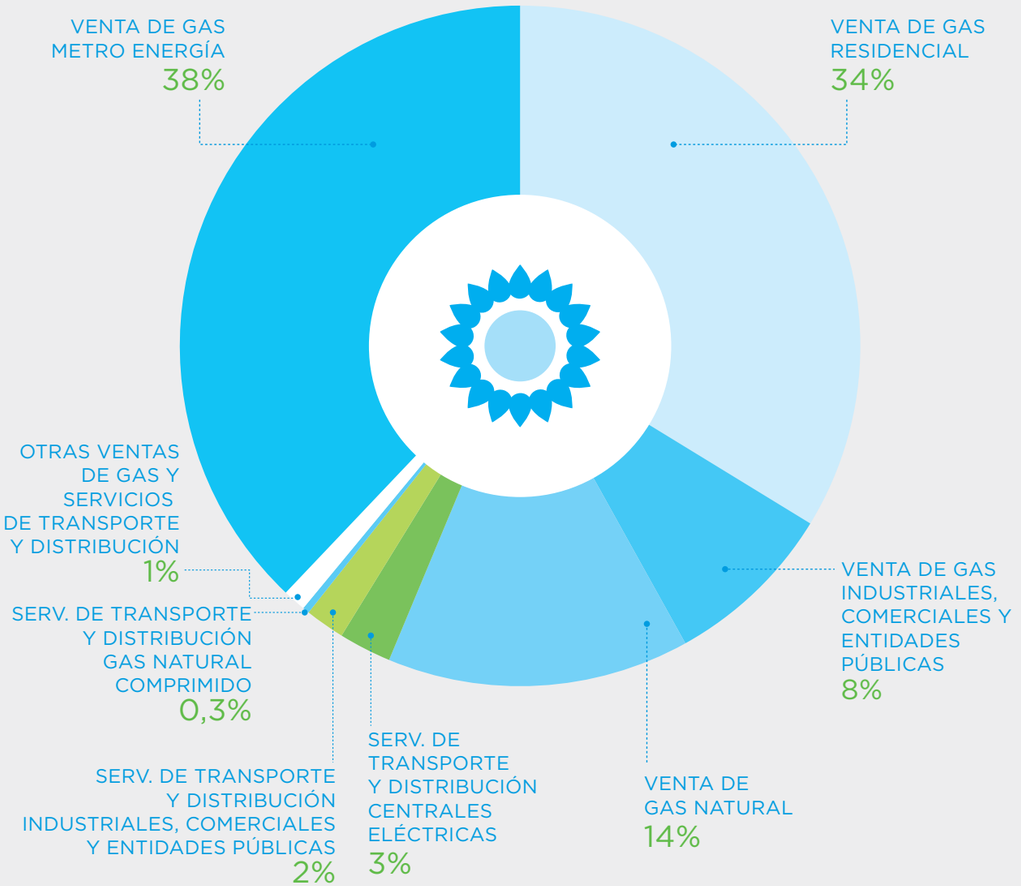
Durante 2016 se instalaron 9.442 nuevos servicios y, en 2015, 9.425. Respecto a obras financiadas por terceros, se realizó el control de la construcción de 141,5 y 77,14 km de tendido de redes de distribución en 2016 y 2015, respectivamente.

A partir de ciertos incidentes ocurridos en 2007 y 2009, en el sistema de 22 bar, se realizaron evaluaciones y estudios definiendo, a partir de sus resultados, la estrategia que permitirá en el próximo año:

a) Restablecer la presión de operación de 22 bar en algunos tramos del sistema, presión que había sido reducida entre un 15% y un 20% en forma preventiva.
b) Remediar y reemplazar aquellos tramos que los estudios así lo recomiendan.
c) Continuar con evaluaciones confirmatorias para el resto del sistema.

Los proyectos asociados a esta estrategia se encuentran en ejecución o han sido planificados.

COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS
(Ventas 8.038.203 miles de pesos)



La mayor parte de los ingresos
por venta de MetroGAS, provienen del segmento RESIDENCIAL

Con el objetivo de optimizar la operación del sistema de baja presión de la Compañía, a través de un control más ágil y estricto de las presiones de suministro, contamos con el “Telecomando de Perfiladores de Presión en Estaciones Reguladoras”. De esta forma, el 80% del total de las estaciones reguladoras de presión del sistema de baja presión se encuentra con control de presiones por medio de perfiladores telecomandados, y se cuenta con 64 puntos extremos de red con telemedición.

También, y dando cumplimiento a la normativa emitida por el ENARGAS para las líneas de transmisión de gas (Parte O NAG 100), se continuó con la evaluación base de las líneas de transmisión, priorizadas de acuerdo con el riesgo, lo que involucró una serie de actividades de mantenimiento preventivo como: relevamiento tipo DCVG (Direct Current Voltage Gradient) y CIS (Close Interval Survey), y evaluaciones directas de la cañería.

En lo que hace al mantenimiento correctivo del sistema, se han reemplazado 8.242 y 8.772 servicios domiciliarios en 2016 y 2015, respectivamente, entre otras acciones destinadas al mantenimiento de corto plazo del sistema de distribución.

La atención de emergencias registró un volumen anual de 59.282 en 2016 y 64.700 reclamos en 2015, principalmente por escapes de gas, de los cuales 5.238 y 5.400 fueron clasificados como de alta prioridad de tratamiento, en 2016 y 2015, respectivamente. Se han realizado 15.376 km y 14.800 km de relevamiento de nuestras redes de baja, media y alta presión, en 2016 y 2015, respectivamente, cumpliendo con lo requerido en las normas.

Respecto a las consecuencias económicas de la organización que se derivan del cambio climático, podemos mencionar el riesgo de altas temperaturas en épocas invernales, que afectarían las ventas a clientes residenciales y pequeños comercios.

GESTÓN DE TARIFAS

El marco regulatorio vigente y aplicable a la distribución de gas, para 2015 y 2016, prevé el traslado a tarifas de toda nueva tasa o aumento de alícuotas, como así también, bajo ciertas condiciones, el uso gratuito del espacio público a efectos del tendido de cañería de gas natural.

Al 31 de diciembre de 2016, no hemos trasladado a las tarifas los pagos realizados a distintos municipios de la Provincia de Buenos Aires y a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por estos conceptos, los que acumularon la suma de $355 millones y $280 millones, al 31 de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente. Por ello, seguimos gestionando que estos formen parte de la renegociación tarifaria, tal como fue aprobado oportunamente en el Acuerdo Transitorio del 26 de marzo de 2014.

ACUERDO TRANSITORIO 2016

DURANTE 2016 SE REALIZARON TRATATIVAS CON EL GOBIERNO NACIONAL POR EL NUEVO CUADRO TARIFARIO, SOBRE LA BASE DEL SIGUIENTE ESTADO DE SITUACIÓN:

- Contamos con aproximadamente 2.300.000 clientes residenciales, que representan el 28% del total país, y tenemos 1.171 empleados.
- Prestamos un servicio seguro y confiable, para lo cual debemos contar con los fondos suficientes para reparar y mantener los activos esenciales en buenas condiciones de operación.
- Desde 2002, solo realizamos inversiones focalizadas en la seguridad del sistema, postergando inversiones por obsolescencia y expansiones.
- Desde 1999 hasta 2014, no recibimos aumento tarifario alguno (con la excepción del FOCEGAS aprobado en diciembre de 2012).
- Sufrimos un aumento en gastos de operación de, aproximadamente, 1.500%, mientras que el margen de distribución aumentó solo un 209%.
- Nunca recibimos subsidios del Estado Nacional hasta 2015, cuando nos entregaron una Asistencia Económica Transitoria en 10 cuotas. El destino de estos fondos ha sido la regularización parcial de los pagos a productores. A fines de 2016, se dispuso desde el MINEM una nueva Asistencia Económica Transitoria para MetroGAS y otras distribuidoras de gas, cuyo cobro se materializará en 2017.
- Presentamos un patrimonio neto negativo de $1.372 y $768 millones a diciembre de 2016 y 2015, respectivamente, por lo que se encuentra alcanzada por las disposiciones del art. 94, inc. 5 y art. 96 de la Ley de Sociedades Comerciales.
- Arrastramos resultados acumulados negativos a diciembre de 2015 de $1.344 millones y a diciembre de 2016 de $1.944 millones, a pesar de las citadas Asistencias Económicas Transitorias.
- No hemos distribuido dividendos en los últimos 15 años, ya que no obtuvimos una rentabilidad positiva por medio de una tarifa razonable.
- Necesitamos recomponer nuestra cadena de pagos a productores de gas.

El 24 de febrero de 2016, suscribimos con el Ministerio de Energía y Minería (MINEM) y con el Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas un nuevo Acuerdo Transitorio, por el que se estableció un régimen tarifario de transición.

El Acuerdo Transitorio 2016 establecía un régimen tarifario de transición a partir del 1 de abril de 2016, consistente en la readecuación de tarifas, considerando los lineamientos necesarios para mantener la continuidad del servicio y criterios comunes a las demás empresas licenciatarias de distribución, observando la regulación vigente; e incorporó en cabeza de MetroGAS un Plan de Inversiones Obligatorias. Asimismo, estableció que, entre la fecha de suscripción y el 31 de diciembre de 2016, las partes debían alcanzar un consenso respecto a la suscripción del Acta Acuerdo de Renegociación Contractual Integral.

El 29 de marzo de 2016, el MINEM instruyó a ENARGAS, mediante la Resolución N° 31/2016, a realizar el procedimiento de Revisión Tarifaria Integral, previsto en las Actas Acuerdo de Renegociación Contractual Integral, celebradas con las Licenciatarias en el marco de lo dispuesto en la Ley de Emergencia, y que debía concluirse en un plazo no mayor a un año desde el 29 de marzo de 2016.

El 28 de marzo de 2016, el MINEM estableció, con vigencia a partir del 1 de abril de 2016 y mediante Resolución N° 28/2016, nuevos precios para el gas natural, e introdujo un esquema de bonificación para usuarios residenciales que registren un ahorro en su consumo igual o superior al 15% respecto al mismo período del año anterior. Para aquellos usuarios que justifiquen una menor capacidad de pago y, por lo tanto, se vean imposibilitados de abonar los cuadros tarifarios, se dispuso una tarifa final diferenciada denominada “Tarifa Social”.

Por último, se establecía que MetroGAS no podría distribuir dividendos sin la previa acreditación ante ENARGAS, del cumplimiento integral del Plan de Inversiones Obligatorias.

La Resolución MINEM N° 129/2016 modificó la Resolución N° 99/2016, e instruyó a ENARGAS a disponer las medidas necesarias para que, durante 2016, el monto total (con impuestos incluidos) de las facturas emitidas a usuarios residenciales (categoría R y sus subcategorías) y categoría SGP no superen en más de un 400% y un 500%, respectivamente, al monto total de la factura emitida al mismo usuario con relación al mismo período de facturación del año anterior.

Adicionalmente, el MINEM instruyó a ENARGAS a adoptar las medidas necesarias para concluir, antes del 31 de diciembre de 2016, el proceso de Revisión Tarifaria Integral (al que se refiere el artículo 1 de la Resolución N° 31/2016 del MINEM), a cuyo fin debía realizarse la audiencia pública prevista antes del 31 de octubre de 2016.

El 27 de julio de 2016, ENARGAS informó, mediante Nota N° 6.877, que, a raíz de lo decidido en la causa promovida por el Centro de Estudios para la Promoción de la Igualdad y la Solidaridad (CEPIS), y hasta tanto no se resuelva el recurso extraordinario interpuesto por el MINEM, no sería factible la aplicación de las Resoluciones del ENARGAS N° 3.726/2016 y N° 3.843/2016 que implementaban los aumentos tarifarios.

El 18 de agosto de 2016, la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) declaró admisible el recurso extraordinario interpuesto por el MINEM en la causa CEPIS, y confirmó parcialmente la sentencia apelada en cuanto a la nulidad de las Resoluciones del MINEM N° 28/2016 y N° 31/2016, respecto a los usuarios residenciales del servicio de gas natural, manteniéndose respecto de ellos, y en la medida en que resulte más beneficiosa la vigencia de la Tarifa Social, con fundamento en la falta de audiencias públicas para disponer los aumentos tarifarios. De tal forma, y en relación con los usuarios residenciales, quedaron sin efecto los cuadros tarifarios establecidos a partir del 1 de abril de 2016. Como consecuencia de lo resuelto por la CSJN, se instrumentaron las medidas pertinentes a fin de celebrar las audiencias públicas.

Resolución MINEM N° 212 - E/2016 y Resolución ENARGAS N° 4.044/2016

Celebradas las audiencias públicas convocadas por el MINEM (precios PIST) y ENARGAS (Tarifas de Transporte y Distribución), y publicado el Informe Final de las audiencias, con fecha 7 de octubre, se publicaron en el Boletín Oficial estas Resoluciones, que detallan cuadros tarifarios para los usuarios de MetroGAS y las Resoluciones ENARGAS N° 4.053/2016 y N° 4.054/2016, con los cuadros tarifarios para las transportistas: Transportadora de Gas del Norte S.A. (TGN) y Transportadora de Gas del Sur S.A. (TGS).

La Resolución MINEM N° 212 - E/2016 contempla un incremento gradual de los precios, tendientes a reducir la aplicación de los subsidios dispuestos por el Estado Nacional, de acuerdo con una propuesta de precios que será elaborada y sujeta a aprobación del MINEM, por parte de la Secretaría de Recursos Hidrocarburíferos.

La Resolución ENARGAS N° 4.044/2016 resolvió declarar la validez de la Audiencia Pública N° 83, con vigencia a partir del 7 de octubre de 2016:
(a) Aprobar nuevos cuadros tarifarios que serán de aplicación a los usuarios del área de licencia de MetroGAS.
(b) Aprobar nuevos cuadros tarifarios a los usuarios que registren un ahorro en su consumo igual o superior al 15%, con respecto a igual período del año anterior.
(c) Aprobar nuevos cuadros tarifarios a los usuarios inscriptos en el Registro dispuesto por la Resolución ENARGAS N° I-2.905/14 (Tarifa Social).

Complementariamente, el 31 de octubre de 2016, ENARGAS aprobó, con vigencia a partir del 7 de octubre de 2016, los cuadros tarifarios para la categoría "Entidad de Bien Público" (Resolución ENARGAS N° 4.092/2016), en los términos de la Resolución MINEM N° 218 - E/2016 y la Ley N° 27.218, que dispuso un Régimen Tarifario Específico para estas entidades.

Considerando lo descripto precedentemente, el impacto real en los niveles de ingresos y en los costos de MetroGAS dependerá de una variable ajena a su control, que es la reducción de consumo que puedan tener sus usuarios, el que además no dependerá exclusivamente de las acciones que cada uno individualmente pueda realizar para reducir su consumo, sino también de los efectos por cambios en las variables climáticas entre ambos períodos de comparación.

MetroGAS estima alcanzar un consenso con el Estado Nacional en los términos de los lineamientos obrantes en el Anexo del Acuerdo Transitorio de 2016, respecto de las modalidades, los plazos y la oportunidad de la suscripción del Acta Acuerdo de Renegociación Contractual Integral, de manera de facilitar la recomposición de la situación económico-financiera de la Compañía.

En línea con este proceso, el 16 de noviembre de 2016, ENARGAS dispuso la convocatoria a audiencia pública, a fin de considerar: a) la Revisión Tarifaria Integral de MetroGAS; b) las propuestas de modificaciones, elaboradas por ENARGAS, en los Reglamentos de Servicio de Transporte y Distribución aprobados por Decreto N° 2.255/92 y c) la metodología de ajustes semestrales.

A la fecha de presentación de los últimos estados financieros, y habiéndose publicado el Informe de Cierre de la Audiencia Pública, se espera que ENARGAS emita, durante el primer semestre de 2017, una Resolución Final con la publicación de los cuadros tarifarios.

ASISTENCIAS ECONÓMICAS TRANSITORIAS

Resolución SE N° 263/2015

El 8 de junio de 2015, se publicó en el Boletín Oficial la Resolución de la SE N° 263/2015, por medio de la cual la Secretaría de Energía aprobó una erogación de $711 millones con carácter de asistencia económica transitoria, pagadera en diez cuotas consecutivas, en beneficio de MetroGAS, con vigencia a partir de marzo de 2015, con el objetivo de solventar los gastos e inversiones asociados al normal funcionamiento de la prestación del servicio público de distribución de gas natural por redes, y a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral que se lleve a cabo oportunamente.

Esta Resolución establece que las beneficiarias deberán destinar parte de los fondos percibidos por cada una de las cuotas mensuales, a cancelar las deudas contraídas y vencidas hasta el día 31 de diciembre de 2014, con las empresas productoras de gas natural y, además, que las distribuidoras no podrán acumular más deuda por compras de gas natural realizadas a partir de la fecha de entrada en vigencia de dicha Resolución.

En el caso de MetroGAS, ENARGAS estableció una necesidad de fondos excepcional para 2015, desembolsable mensualmente de acuerdo con un cronograma entre marzo y diciembre. Asimismo, estableció que la Compañía deberá destinar parte de la asistencia económica transitoria a la cancelación de las deudas con productores, vencidas al 31 de diciembre de 2014, en 36 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, con más un interés, a partir de enero de 2015, calculado utilizando la "Tasa Activa Promedio del Banco Nación para Operaciones de Descuentos Comerciales" actual (2,05% mensual), comenzando a abonar las cuotas a partir de marzo de 2015.

Asimismo, ENARGAS consideró que las distribuidoras efectivizarían la cancelación de las facturas por compras de gas, cuyo vencimiento se produce durante 2015, previendo su cancelación a 30, 60 y 90 días, en línea con la percepción de la facturación a sus clientes.

A la fecha, MetroGAS ha recibido la asistencia económica transitoria indicada por lo que ha formalizado convenios de pago con los productores, en los términos de la Resolución SE N° 263/2015, y ha realizado los pagos acordados regularmente.

Resolución MINEM N° 312 - E/2016

El 30 de diciembre de 2016, se publicó en el Boletín Oficial esta Resolución, que dispuso una nueva asistencia económica transitoria a las Licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas Natural por Redes, por el período abril-septiembre de 2016, a los efectos de solventar las inversiones obligatorias establecidas (respecto de MetroGAS) en las Resoluciones ENARGAS N° 3.726/2016 y N° 4.044/2016, y el pago a los productores de gas; todo ello a cuenta de la Revisión Tarifaria Integral.

En los términos de la Resolución, la transferencia de los importes asignados a MetroGAS de $759 millones resultará aplicable, en tanto se mantenga, a criterio de ENARGAS, la situación económica financiera de la Sociedad que motivará el otorgamiento de la asistencia, teniendo en cuenta la disponibilidad de fondos para atender sus obligaciones de inversión y pagos a productores de gas.

Para el libramiento de los fondos correspondientes a la asistencia económica transitoria, MetroGAS deberá presentar ante ENARGAS una declaración jurada, en los términos de la Nota ENARGAS N° 106/2017, sobre el destino de los montos requeridos. De acuerdo con el criterio de ENARGAS, de resultar las declaraciones juradas ajustadas a las previsiones de la Resolución MINEM N° 312 - E/2016, estas serán remitidas a la Secretaría de Recursos Hidrocarburíferos del MINEM, a fin de que disponga la transferencia de la asistencia. Asimismo, la Resolución dispone que las Licenciatarias no podrán efectuar distribución de dividendos, en los términos de la Resolución N° 31/2016 del MINEM.

PLAN DE INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

En el marco de lo establecido en el Acuerdo Transitorio 2016 (con fecha 29 de enero de 2016), MetroGAS presentó a ENARGAS el Plan de Inversiones proyectado, el cual incluía una erogación de fondos de $715 millones. El plan abarca el período entre abril de 2016 a marzo de 2017.

Este se compone de obras de infraestructura, obras de conexión, repotenciación, expansión y/o adecuación tecnológica de los sistemas de distribución de gas por redes, seguridad, confiabilidad del servicio e integridad de las redes, así como mantenimiento y todo otro gasto conexo necesario para la prestación del servicio público de distribución de gas.

El monto de las inversiones ejecutadas al 31 de diciembre de 2016, pertenecientes al Plan de Inversiones Obligatorias, es de $336,8 millones, quedando pendiente de ejecutar $378,5 millones.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

A continuación, exponemos el desempeño económico a través del cuadro de Valor Económico Directo Generado y Distribuido (VEG+D), que proponen los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI), con el fin de mostrar el modo en que creamos valor económico para nuestros grupos de interés. La información se presenta en miles de pesos y surge de nuestros Estados Contables consolidados al 31 de diciembre de 2016, 2015, 2014 y 2013, auditados externamente por Deloitte.

VALOR ECONÓMICO GENERADO	GDI	2016	2015	2014	2013
INGRESOS ORDINARIOS	CLIENTES	8.038.203	4.627.357	3.184.474	1.936.211
INGRESOS POR INVERSIONES FINANCIERAS		140.810	50.294	18.310	25.526
INGRESOS POR VENTAS DE ACTIVOS		-	-	8.067	-
ASISTENCIA ECONÓMICA TRANSITORIA RES. SE 263/15	GOBIERNO	759.200	711.000	-	-
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		8.938.213	**5.388.651**	**3.210.851**	**1.961.737**
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	**GDI**	**2016**	**2015**	**2014**	**2013**
GASTOS OPERATIVOS	PROVEEDORES	6.767.085	3.670.173	2.514.656	1.323.619
SUELDOS Y BENEFICIOS	EMPLEADOS	845.839	610.276	466.933	341.892
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	ACCIONISTAS Y BANCOS	460.191	233.218	111.724	32.153
PAGOS AL GOBIERNO	GOBIERNO	518.846	268.538	212.692	168.825
INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	COMUNIDAD	545.829	301.454	200.344	166.046
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		**9.137.790**	**5.083.659**	**3.506.349**	**2.032.535**
VALOR TOTAL ECONÓMICO RETENIDO		**-199.577**	**304.992**	**-295.498**	**-70.798**

4.2
PROVEEDORES

Se trata de un grupo de interés clave para el logro de nuestros objetivos organizacionales. Su gestión está liderada por la Gerencia de Calidad, que se encarga de seleccionar, evaluar y hacer el seguimiento y evaluación de cada proveedor de la Compañía.

La Gerencia de Suministros efectúa el seguimiento de los contratos renovables (ej.: vigilancia, limpieza, mantenimientos varios, correo externo e interno, escapes, cortes y reaperturas, lectura de medidores y distribución de facturas, etc.), mediante la Base de Datos de Contratos. Allí se ingresan las fechas de vigencia y se informa el vencimiento de estos por correo electrónico, con una determinada antelación (120, 90 ó 60 días) al sector requirente, con copia a la Dirección de Auditoria Interna y a la Gerencia Administración. Esto se realiza para que el sector correspondiente inicie los trámites, con el objeto de obtener la renovación del servicio sin interrupciones.

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

SUBPROCESOS

PS.04.01	PS.04.02	PS.04.03	PS.04.04	PS.04.05
REALIZAR LA PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN	ADMINISTRAR PROVEEDORES	LICITAR / COMPRAR	GESTIONAR ALMACENES	ADMINISTRAR LA CALIDAD DE MATERIALES

La Gerencia de Calidad, junto con los sectores usuarios, se encarga de definir los parámetros de evaluación de proveedores, en función de antecedentes técnicos, comerciales y financieros. En aquellos casos, en donde hay dudas respecto a la calidad del servicio o bien provisto, o desempeño del proveedor, la situación es informada y elevada al Subcomité de Evaluación de Proveedores, encargado de definir el tema de la continuidad o no, del proveedor en cuestión.
Toda la normativa interna, en materia de adquisición de bienes o contratación de obras y servicios, está sujeta al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Nº 25.551 (Compre Trabajo Argentino), sus modificatorias y decretos reglamentarios.

Todas las alternativas y consultas, que surjan en el proceso de la emisión de la Solicitud de Compra, como así también las consultas técnicas que efectúen los oferentes a la Jefatura de Compras y Contrataciones, en los concursos de precios en curso, y evaluación técnica de las ofertas, se canalizan a través de este área, a fin de actualizar los registros disponibles (readecuación y creación de códigos, ampliación de especificación técnica, etc.).

Hacemos evaluaciones de campo a nuestros contratistas, con el apoyo de las áreas operativas y seguridad e higiene, como también realizamos evaluaciones de desempeño con los responsables del contrato internamente. Además, realizamos el desarrollo de algunos proveedores con aspectos relacionados a la comunidad, como por ejemplo:

- Esmalte sintético en base acuosa: es ecológico, se usa para reparación de medidores.
- Adaptación de reguladores a condición de estanqueidad: se utilizan en módulos de regulación enterrados, previstos en zonas inundables.
- Kit de aplicación de anaeróbicos, marco visor de medidores, líquido detector de fugas: se hicieron en escuelas a través del programa Aprender Trabajando.
- Protecciones termomecánicas: se utilizan en los casos donde nuestros caños de polietileno pasan en proximidad de cables de alta tensión, para prevenir daños por cortocircuito y explosiones.

Nuestra nómina de proveedores cuenta con un 94% de compras a proveedores locales, y la cantidad de proveedores activos es la siguiente:

2016	2015	2014	2013
1.070	417	433	408

El aumento significativo de 2015 a 2016 refiere a un nuevo impulso de las actividades, a fin de mantener el funcionamiento de la red de distribución.

SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

5.1 Seguridad y Salud Ocupacional 76

5.2 Medio Ambiente 80

SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

Nuestra **Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA),** que establece nuestro compromiso, está enfocada a la mejora continua, además de estar actualizada y alineada con la de nuestro principal accionista. Esta política procura un elevado nivel de desempeño en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, a través de un plan de mejora continua, estableciendo los siguientes objetivos:

- Proteger la salud y seguridad de empleados y contratistas de la Compañía.
- Minimizar los riesgos derivados de las actividades que la empresa desarrolla.
- Reducir los impactos negativos de nuestras actividades en el medio ambiente.

NUESTRA POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE (SSOMA)

En el desarrollo de nuestras operaciones de distribución de gas natural, creemos que la protección de la salud y la seguridad de nuestros empleados y la de terceros involucrados, o que se vean afectados por las operaciones, así también como la preservación del medio ambiente, son prioritarias para nuestra gestión responsable.

Esto se establece en nuestra política de SSOMA y, para ello, específicamente, MetroGAS:

- Promueve en la organización una cultura proactiva, donde se valora la excelencia en el desempeño de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, y se reconoce la importancia de la contribución individual.
- Trabaja aplicando de la mejor manera el conocimiento de su gente y las capacidades de sus activos, con estándares de calidad.
- Define y revisa periódicamente sus objetivos y metas en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, y los difunde a todo el personal.
- Se compromete a proteger sus activos físicos, su reputación y la protección del medio ambiente.
- Identifica y evalúa los riesgos de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional, como así también los impactos ambientales que surgen de sus operaciones.
- Mejora continuamente su desempeño en la materia, con el fin de reducir accidentes, enfermedades laborales y prevenir los impactos sobre el medio ambiente.
- Cuenta con planes de control de contingencias, para actuar de forma rápida y eficaz, minimizando las consecuencias.
- Se compromete a cumplir con la legislación y normativa de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente aplicable, y cualquier otra a la que la organización adhiera.
- Involucra al personal propio y contratistas en los temas referidos a SSOMA.
- Asegura el cumplimiento de la política mediante procesos de capacitación, revisión y auditoría.
- Hace uso racional de la energía, promoviendo esta conciencia en la comunidad, basándose en los conceptos de eco eficiencia y desarrollo sostenible.
- Tiene en cuenta las inquietudes de SSOMA del personal, contratistas, clientes, accionistas y comunidad.
- Colabora con las correspondientes autoridades de control y organismos públicos.
- Dispone de recursos apropiados para implementar esta política.
  Comunica –de manera abierta– toda información de SSOMA a los grupos

de interés, compartiendo sus conocimientos, programas e iniciativas.
- Promueve la innovación y la creatividad, fomentando el aporte de nuevas ideas y proyectos.
- Requiere a proveedores y contratistas la aplicación de políticas de protección del medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, alineadas con sus principios.

En el marco de los valores y las competencias acordadas, todos y cada uno somos partícipes del cumplimiento de esta política.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente provee un marco de requerimientos mínimos para asegurar la correcta implementación de la Política. Fue certificado bajo las normas **ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007**, y se desarrollan diversas acciones orientadas a la mejora continua. Como resultado del nivel de cumplimiento, se obtuvo la recertificación de las normas mencionadas por parte de la auditoría externa del Organismo Certificador IRAM, en octubre de 2015, y el correspondiente mantenimiento de la certificación durante octubre de 2016.

También contamos con un **Manual del Sistema de Gestión**, que describe la estructura y el funcionamiento del sistema, el cual provee una guía para la documentación relacionada. Los requisitos del Sistema están basados en el proceso cíclico de **Planificar > Hacer > Medir > Corregir,** asegurando que se revisará y evaluará periódicamente el sistema, de forma tal que se identifiquen las oportunidades para la mejora continua en el desempeño de SSOMA.

El éxito del Sistema de Gestión está fundado en el liderazgo y en el compromiso de los integrantes de la organización.

LIDERAZGO Y COMPROMISO: Liderazgo por parte de la conducción y el compromiso del personal y contratistas para el desarrollo de una cultura de mejora continua en SSOMA.

POLÍTICA DE SSOMA: Intenciones corporativas, principios de acción y aspiraciones con respecto a SSOMA.

PLANIFICACIÓN: Programas para lograr los objetivos y las metas de SSOMA, y el control de riesgos e impactos significativos.

IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN: Operar manteniendo los riesgos e impactos controlados mediante una adecuada definición de la estructura y responsabilidades para la gestión de recursos, competencias, comunicación y documentación.

MEDICIÓN Y REALIMENTACIÓN: Medición de desempeño sobre la base de objetivos, metas y criterios de desempeño. Implementación de acciones correctivas cuando fuera necesario.

AUDITORÍA: Evaluación independiente de la solidez, eficacia y adecuación del SGSSMA.

REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN: Revisión por la Dirección del SGSSMA, para garantizar su vigencia e identificar los cambios para mejorar continuamente el desempeño.

5.1

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Contamos con la certificación de la norma OSHAS 18001 en su versión 2007, de Salud Ocupacional, que hemos logrado recertificar en octubre de 2015 y mantener dicha recertificación en octubre de 2016. Los procesos son periódicamente auditados en forma interna y, de estas actividades, se derivan acciones de mejora que forman parte del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la Compañía.

ALGUNAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE LA GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO:

- Cumplimos con el marco legal obligatorio de Higiene y Seguridad Laboral, Ley 19587 y Ley 24557, y sus respectivos Decretos reglamentarios y Resoluciones de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) modificatorias.

- Simulacros de evacuación en todos los establecimientos de Capital Federal, en cumplimiento de la Ley 1346 de CABA, presentando los informes correspondientes ante Defensa Civil, y en los establecimientos de Provincia de Buenos Aires, siguiendo los mismos lineamientos y niveles de exigencia de CABA.

- Participamos activamente en el stand que instaló el STIGAS (Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas), en la semana Nacional de la Seguridad, que se desarrolló en el predio de Tecnópolis, organizado por la SRT.

- En abril de 2015, participamos como patrocinadores en las Jornadas Latinoamericanas de Seguridad e Higiene en el trabajo.

- En abril de 2016, volvimos a patrocinar las Jornadas Latinoamericanas de Seguridad e Higiene en el trabajo.

- Además, en cumplimiento con la Ley 14108 y su Decreto 801/14, sobre la creación de Comités Mixtos de Seguridad e Higiene en la Provincia de Buenos Aires, hemos adecuado, junto al STIGAS, las reuniones periódicas, y conformado las autoridades según exigencias de esta reglamentación. Los comités mixtos actúan a niveles gerenciales con informes a la dirección. Los trabajadores están representados por sus delegados y secretarios.

ACCIDENTALIDAD

MetroGAS, dentro de su gestión de SSOMA, computa, analiza e investiga los incidentes que ocurren anualmente, confeccionando índices estadísticos, con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas, actuando en sus causas para evitar una nueva ocurrencia.

Es por esto que trabajamos en lograr una efectiva gestión de SSOMA, informando e investigando los incidentes y las situaciones que los generan.

ÍNDICES DE ACCIDENTES DE LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS

	ACCIDENTES			DÍAS PERDIDOS	INDICES (ACC. CON BAJA Y DÍAS PERDIDOS)			
	CON BAJA	SIN BAJA	IN ITINERE		**Frecuencia** Cant. acc.* 1.000.000 H trabajadas	**Gravedad** Días perdidos* 1.000.000 H trabajadas	**Incidencia** Cant. acc.*1.000 Cant. trabaj.	**Duración media** Días perdidos Cant. acc.
TOTAL 2015	8	0	17	148	3,16	58	6,52	18,50
TOTAL 2016	5	0	8	269	1,98	107	4,11	53,80

5.2
MEDIO AMBIENTE

El gas natural es el más limpio de los combustibles fósiles. Debido a su condición gaseosa, tiene la capacidad de poder mezclarse íntimamente con el aire, confiriéndole la ventaja de una combustión más completa y eficiente que la que podría obtenerse con combustibles líquidos y sólidos.

ESTA VENTAJA CONTRIBUYE A REDUCIR LA GENERACIÓN DE EMISIONES CONTAMINANTES COMO:

- Monóxido de carbono (CO)
- Partículas orgánicas volátiles
- Partículas en suspensión
- Otras sustancias tóxicas y nocivas para la salud

Los mínimos rastros de azufre, que puede llegar a contener el gas natural, contribuyen también a reducir la generación de SO_2, gas precursor de lluvia ácida, que naturalmente generan los otros combustibles fósiles con mayor contenido de azufre.

La sustitución de los combustibles fósiles líquidos y sólidos por gas natural ofrece una alternativa más limpia, que contribuye a la mejora de la calidad del aire en las ciudades, y a una vida más limpia y saludable.

Las reservas mundiales comprobadas de gas natural son abundantes, razón por la que se considera al gas natural como el combustible puente hacia las nuevas fuentes de energía limpia.

Nos comprometemos a preservar el medioambiente a través acciones concretas. Durante los últimos años, nos abocamos al reciclado y la eficiencia energética, entre otros aspectos.

OTRAS CUESTIONES AMBIENTALES PARA DESTACAR SON:

- Monitoreamos y controlamos regularmente el ruido generado en las plantas reguladoras de presión.
- Reemplazamos pinturas sintéticas por pinturas de base acuosa para medidores.
- Utilizamos transformadores secos en la subestación eléctrica del edificio, en lugar de refrigeración de estos mediante aceites minerales.
- Desarrollamos una política de ambiente libre de humo, que está vigente desde fines de 1998.
- En diciembre de 2015, realizamos el simulacro anual ambiental de la norma NAG 153, cuyo objetivo fue la toma de tiempos en acceder a la City Gate Gutiérrez por camino alternativo. El resultado fue satisfactorio.
- En diciembre de 2016, nuevamente, realizamos el simulacro anual ambiental de la norma NAG 153, cuyo objetivo fue la toma de tiempos en acceder a la City Gate Buchanan por camino alternativo. El resultado fue satisfactorio.

USO RACIONAL DE LA ENERGÍA

Promovemos el uso racional de la energía, el cual no solo se trata de una cuestión de uso prudente por parte del usuario final, sino que es necesario considerar todo el ciclo de vida del aprovechamiento de la energía, a saber:

Consideramos que el gas natural ofrece soluciones racionales para todos estos aspectos: es una fuente de energía limpia, fácilmente disponible, de bajos costos de operación y mantenimiento, y que brinda eficiencia y calidad. Estas cualidades hacen del gas natural una alternativa preferencial para todos los sectores usuarios: residencial, comercial, industrias y usinas. Por esto, es que hemos implementado las siguientes mejoras:

- Contamos con el Edificio Ombú basado en criterios de Sustentabilidad: panel vidriado para mayor ingreso de luz y equipos de refrigeración/calefacción a base de gas natural.
- Convertimos a GNC los vehículos nafteros de la flota de la empresa, reduciendo las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero).

Además, para las operaciones en que utilizamos otros tipos de energía:

- Utilizamos lámparas de bajo consumo, en donde la estructura e instalación lo permite.
- Reemplazamos los monitores de PC por pantallas planas de menor consumo.
- Apagamos los equipos de calefacción/refrigeración a las 18 h.
- Reutilizamos las pilas de los equipos de detección de gas, en el uso de balizas o linternas.
- Utilizamos linternas de led.

ACCIONES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Con el fin de racionalizar y reducir el consumo global de electricidad, dentro de un marco de escasez de energía, y reducir –al mismo tiempo– el impacto ambiental, contamos con diversas acciones de optimización y uso racional de la electricidad.

EL PLAN DE ACCIÓN SE APOYA EN EL AHORRO CONTINUO DE:

- Reducción del consumo de electricidad dentro y fuera de la hora pico de uso.
- Ahorro de energía por iluminación y acondicionamiento de aire.
- Ahorro por instalación de un sistema de condensadores automático.

GESTÍON INTEGRAL DE RESIDUOS

Para el desarrollo habitual de nuestras operaciones, contamos con una gestión integral de residuos, que nos permite trabajar en forma armónica con la comunidad y el medioambiente.

PROGRAMA DE RECICLADO CON FUNDACIÓN GARRAHAN

295.069 KG PAPEL

5.252 Kg TAPITAS

70 KG DE LLAVES

Adherimos y colaboramos activamente, desde 1997, con el Programa de Reciclado y Medioambiente de la Fundación Garrahan.

La Fundación Garrahan creó el Programa de Reciclado con dos finalidades, por un lado, la promoción de la reducción de basura y, por el otro, dar sostén económico con lo recaudado al funcionamiento de la Casa Garrahan, donde se hospedan niños de bajos recursos que viven a más de 100 kilómetros y que se encuentran en tratamiento ambulatorio en alguno de los hospitales pediátricos de Buenos Aires, entre otros aspectos solidarios.

Inicialmente, nos sumamos con el reciclado de papel en 1997. En 2008 nos sumamos a la recolección de tapitas plásticas y en 2011 a la de llaves.

PROGRAMA METROGAS + VERDE

En MetroGAS asumimos un nuevo compromiso, orientado a incentivar la cultura del cuidado del medio ambiente, a través de distintas acciones de concientización hacia nuestros colaboradores. Una de ellas es la separación de residuos y recuperación de materiales reciclables.

En pos de mejorar nuestros programas de reciclaje, creamos el Programa MetroGAS + VERDE, dentro del cual se desarrollan diferentes acciones; una de ellas, es la implementación de los Rincones Verdes. Estos tienen el fin de ayudar y educar al personal interno a clasificar los residuos en papel, tapitas y llaves, para ser donados a la Fundación Garrahan. En los Rincones Verdes también se recolecta plástico, vidrio y metal, materiales que son donados a la Cooperativa El Trébol, ubicada en Barracas.

Donamos **430 kg** de material reciclable

Ahorrando ENERGÍA cuidamos nuestros recursos.

1. Mantené el aire a 24° C.
2. Cerrá las puertas y ventanas para mantener frescos los ambientes.
3. Apagá la compu y el monitor cuando no los uses. El protector de pantalla no ahorra energía.
4. Apagá la luz al salir de las salas de reuniones y espacios comunes. Si podés usá las escaleras, evitando el uso de ascensores.
5. Aprovechá al máximo la luz natural y el uso de lámparas de bajo consumo.
6. Evitá dejar cargando el celular si no es necesario. Desconectá los aparatos eléctricos que no uses.

MetroGAS +VERDE

Pequeñas acciones diarias marcan la diferencia. Sumate.

PROGRAMA DE RECICLADO DE MATERIALES DE RECIDUCA

Adherimos al Programa de Reciclado de esta Asociación Civil, cuya misión es acompañar a jóvenes en riesgo de deserción escolar, para que finalicen sus estudios secundarios, amplíen sus oportunidades de empleo y promuevan el cuidado ambiental.

A través de este programa, todo el material reciclable que se genera en la empresa es donado a esta institución, que se ocupa de retirar el material a través de un cronograma previamente pautado.

Esto no solo nos permite disminuir nuestra huella negativa en el ambiente, sino que, además, genera valor social, dado que, a través de esta iniciativa, se da Sustentabilidad económica a los diferentes programas de RECIDUCA.

DETALLE DEL MATERIAL DONADO A RECIDUCA (2015/2016)

41	MONITORES
25	GRABADORAS
15	DISQUETERAS
12	SCANNERS
12	PLACAS
22	CPU'S
3	PROYECTORES
50	TECLADOS
4	FAX
1	NOTEBOOK
24	IMPRESORAS
45	SERVERS
	ACCESORIOS

PERSONAS, FAMILIA Y COMUNIDAD

6.1 Nuestros colaboradores 88

6.2 Consumo responsable y nuestros clientes 102

6.3 Nuestra comunidad 106

6.1
NUESTROS COLABORADORES

Nuestra gente se alinea a valores tales como la orientación al cliente, el profesionalismo, el trabajo en equipo, la disposición al aprendizaje, la calidad como forma de vida y la sensibilidad al entorno, entre otros.

Cada persona en MetroGAS se desempeña efectivamente en su puesto de trabajo, gracias a la capacitación recibida, al cumplimiento de las normas operativas vigentes de seguridad y medio ambiente, a la utilización de los elementos de trabajo adecuados para cada función y a un ambiente de trabajo confortable.

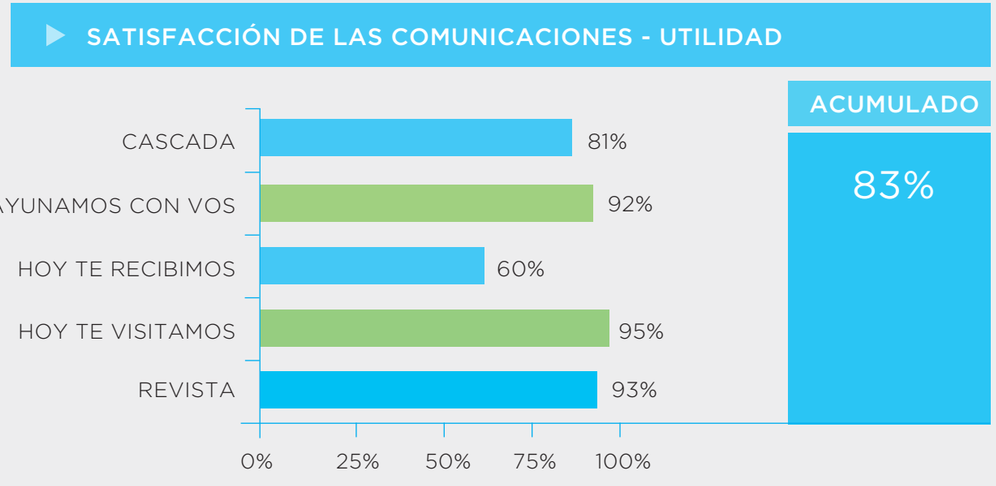
En 2015 se implementó una nueva estructura organizativa en la Dirección de Recursos Humanos, tendiente a potenciar la gestión por procesos, la cercanía con los clientes internos y las oportunidades de desarrollo profesional para los colaboradores del área.

Asimismo, implementamos una aplicación informática líder para la gestión integrada de los procesos críticos de Recursos Humanos, y esta área, actualmente, lidera la Gestión del Cambio del proyecto de Optimización de Procesos (Proyecto M360).

En cuanto a las comunicaciones internas, se destaca el relanzamiento de la revista interna y la incorporación de la utilización de LinkedIn para la gestión de empleo. Con esto último, además de utilizarlo para el reclutamiento de nuevos talentos, contribuye a dar visibilidad a MetroGAS como marca empleadora. La actividad de búsqueda de profesionales de las especialidades tecnológica, técnica y de ingeniería fue sostenida.

Para mejorar las comunicaciones con nuestros colaboradores, la Compañía cuenta con tres eventos, denominados: “Hoy desayunamos con vos”, “Hoy te recibimos” y “Hoy te visitamos”, a través de los cuales se busca mejorar la relación con este grupo clave para nuestra gestión diaria. En 2016, realizamos 7 ediciones con la participación de 18 anfitriones y 170 participantes de diferentes áreas y jerarquías.

En relación con la remuneración, este año se otorgaron incrementos salariales en concordancia con el promedio del mercado, y se avanzó con el nuevo esquema de Evaluación de Puestos, iniciado en 2014 para las posiciones de jefatura.



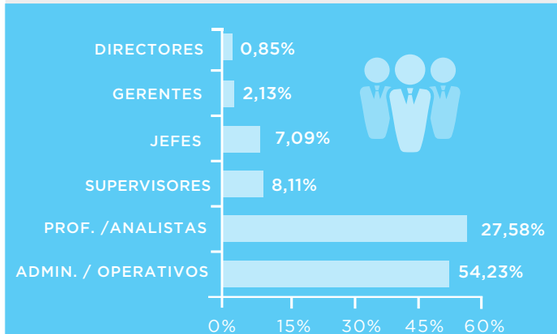
DETALLE DE NUESTROS COLABORADORES

Al cierre de 2016, contamos con 1.171 empleados en forma directa, sumando personal por 1.387 en forma indirecta. Asimismo, los trabajadores, encuadrados en convenios colectivos de trabajo, corresponden al Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas (S.T.I.GAS.).

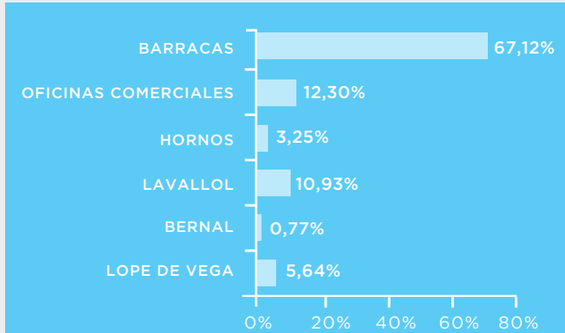
TIPO DE CONTRATACIÓN	2015	2016
PERMANENTE	1.152	1.171
A PLAZO FIJO	73	68
PERSONAL NO PROPIO	1.160	1.387

CONVENIOS COLECTIVOS	2015		2016	
DENTRO DE CONVENIO	635	55%	635	54%
FUERA DE CONVENIO	517	45%	536	46%
TOTAL	1,152	100%	1,171	100%

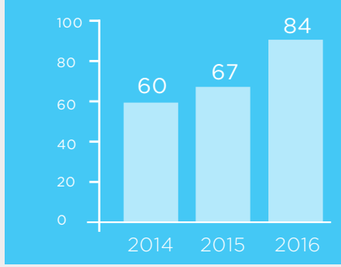
POR GRUPO PROFESIONAL



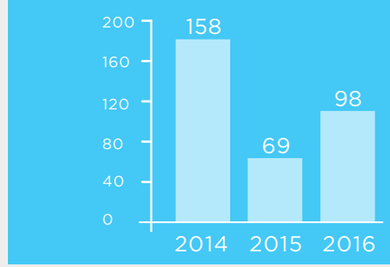
POR EDIFICIO



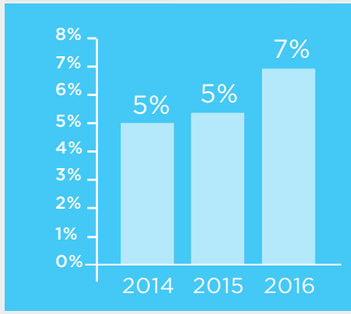
BAJAS EXTERNAS



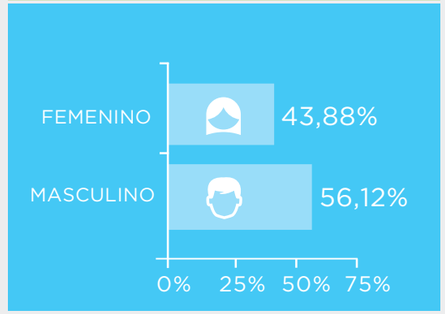
ALTAS EXTERNAS



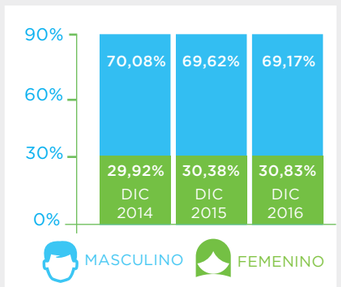
INDICE DE ROTACION TOTAL
(bajas sin dotación)



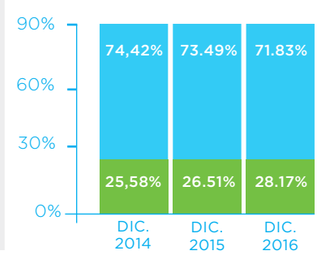
ALTAS POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

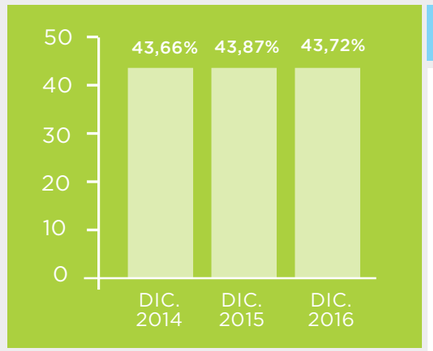


LIDERAZGO FEMENINO A NIVEL CONDUCCIÓN

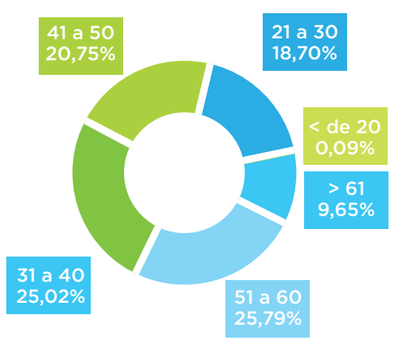


POR DIRECCIÓN

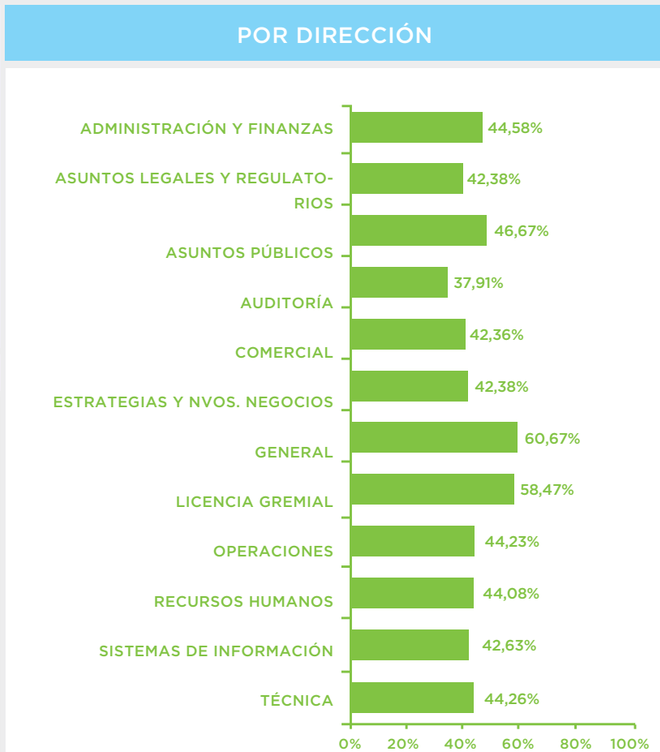
EDAD PROMEDIO



POR GRUPO ETARIO



POR DIRECCIÓN

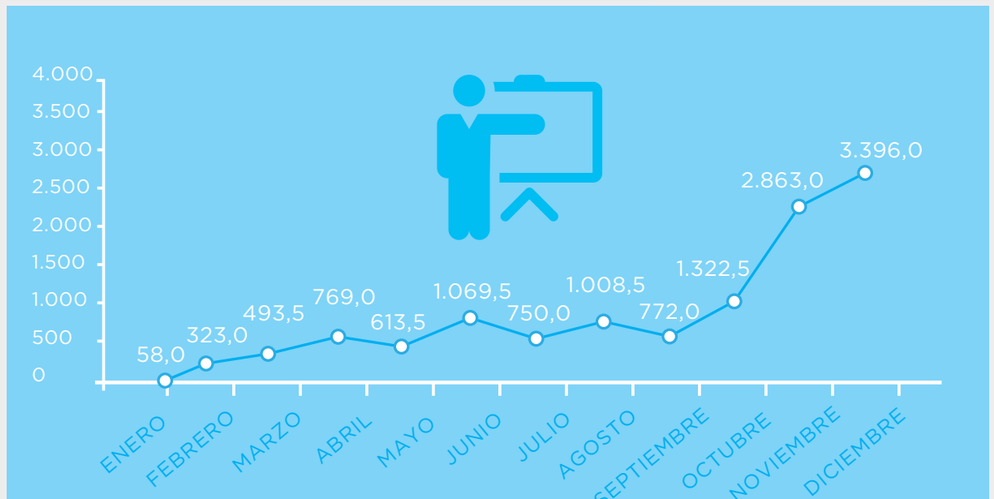


CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

En cuanto a las acciones de desarrollo, estas estuvieron orientadas a la generación de Planes Individuales de Desarrollo, y se comenzó con la implementación del Programa para el Desarrollo de Líderes 2015/2016, orientado a Jefes y Supervisores. Asimismo, priorizamos y valoramos las capacidades y saberes de nuestros colaboradores, por lo cual, durante 2016, el 70% de las vacantes producidas fueron cubiertas por el propio personal de la Compañía, y las promociones para el personal de Dirección estuvieron alineadas en un 90% con los planes de sucesión internos.

También, se dio inicio al ciclo 2015/2016 de Continuidad Educativa, programa especial que posibilita a nuestros colaboradores finalizar sus estudios primarios y secundarios, en instalaciones de la Compañía, con profesores especializados en educación de adultos.

HORAS DE FORMACIÓN	HORAS ACUMULADAS
	13.438,50



PROGRAMA DE CONTINUIDAD EDUCATIVA

Su objetivo es facilitar la finalización de estudios primarios y secundarios para la obtención del título de enseñanza oficial. Se trata de un programa de carácter voluntario, que está a disposición del personal efectivo de la Compañía.

Se realizó entre 2005 y 2008, con un total de 80 egresados secundarios y 2 primarios; y, a partir de 2015, se retomó, beneficiando a 4 colaboradores que están finalizando la primaria y 7, el nivel secundario.

La iniciativa está coordinada por el área de Recursos Humanos y se articula con la Fundación Capacitare, especializada en la educación de adultos. Las clases se dictan dos veces por semana, fuera del horario laboral, y no tiene costo para el personal participante

PROGRAMA DE APOYO A INICIATIVAS PERSONALES DE ESTUDIO

MetroGAS cuenta también con un Programa de Apoyo a Iniciativas Personales de Estudio (Copago), tendiente a facilitar la formación continua en carreras terciarias y de grado o cursos de certificación. Se brinda apoyo económico y asesoramiento pedagógico para el personal efectivo de la Compañía. La iniciativa funciona desde 1998 y, hasta 2016, patrocinó el estudio de 346 empleados.

En función del presupuesto anual, se plantea un monto tope, al que se puede acceder durante el período de cobertura (2 años), que alcanza hasta el 70% de la actividad académica.

Para la adjudicación de la ayuda, se toma en cuenta el desempeño laboral que la formación elegida pueda aportar a diferentes aspectos del negocio, y que la institución académica otorgue títulos oficiales y de validez nacional. Se exige, además, un resultado académico satisfactorio, con un puntaje final de 7 o más en cada asignatura cursada.

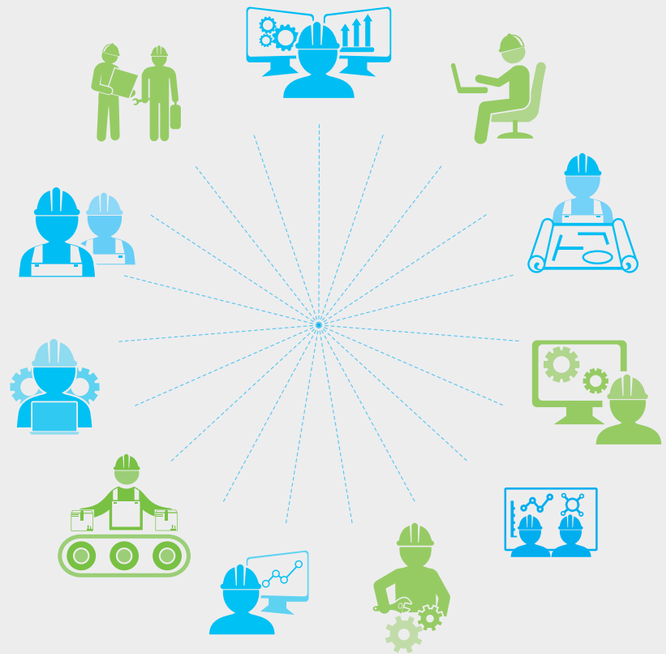
> “Para mí, el sistema de Copago implica una mayor motivación; el préstamo de honor que me otorgaron para afrontar los gastos es muy valioso. Siento que para la empresa soy importante, que apoyan mi estudio en pos de mi futuro”.
>
> Andrea Pezzullo, Operadora Comercial

PROGRAMA ESTÍMULO PARA ESTUDIANTES DE INGENIERÍA

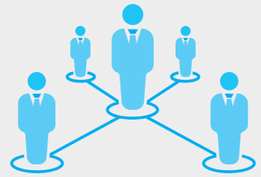
Su objetivo es facilitar la finalización de carreras de la rama de la ingeniería que se cursan en universidades públicas. Los participantes reciben un estímulo económico al cumplimentar el ciclo anual de estudio y, al finalizar la carrera, una capacitación interna adicional y la extensión de la licencia por días de examen. Se trata de un programa disponible para el personal efectivo de la Compañía, que lleva 3 años implementándose y suma, desde entonces, 36 participaciones.

Las ramas de la Ingeniería más afines al negocio, y que se contemplan al momento de otorgar este beneficio, son:

- Aeronáutica
- Ambiental
- Civil
- Construcciones
- Eléctrica
- Electromecánica
- Hidráulica
- Industrial
- Materiales
- Mecánica
- Electrónica
- Metalúrgica
- Petróleo/Gas
- Química
- Sistemas



PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE LÍDERES 2015/2016



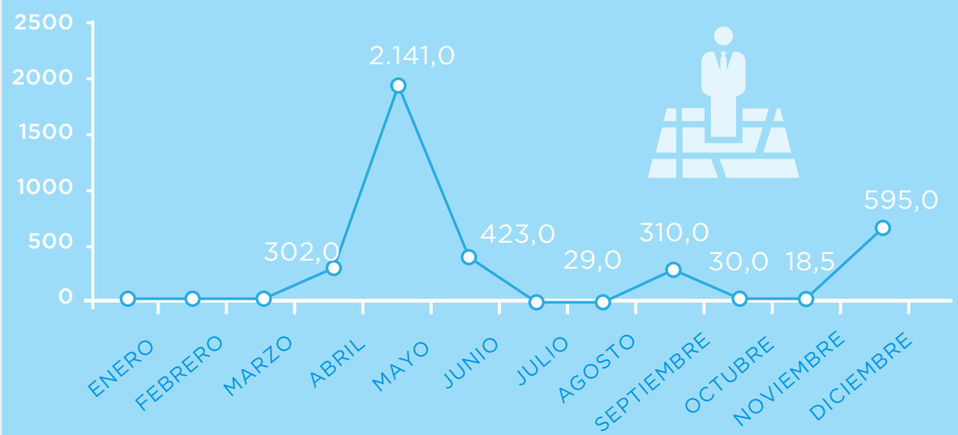
Este programa consta de 4 módulos de formación, y está dirigido a jefes y supervisores. El objetivo central de las actividades es generar un espacio conjunto, de fortalecimiento de la gestión del liderazgo.

En el marco del valor Responsabilización, se orienta a los participantes a reflexionar sobre el propio rol como líder y a la aplicación de las herramientas, puestas a disposición, para facilitar una efectiva conducción de equipos de trabajo. Este año finalizó con la participación de todos los jefes, quienes cursaron el primer módulo: Funciones y Herramientas del Líder.

DESARROLLO

PROGRAMA ESTÍMULO PARA INGENIEROS	PROGRAMA DE DESARROLLO INDIVIDUAL	PROGRAMA DE FORMACIÓN DE LÍDERES
10 PARTICIPANTES	14 PARTICIPANTES	142 PARTICIPANTES

HORAS DE DESARROLLO **3.848,50**



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Es de aplicación anual a todo el personal efectivo de la organización, comprendiendo a todos los niveles jerárquicos, con un mínimo de tres meses de antigüedad en la Empresa. El 100% de los empleados, que tienen un contrato por tiempo indeterminado, están incluidos en este proceso.

A través de esta iniciativa, se evalúan los comportamientos y las contribuciones individuales a los objetivos organizacionales y de cada área en particular, considerándose cuán alineado está el colaborador a la Misión, la Visión y los Valores, para lo cual se toma en cuenta el Diccionario de Valores y Competencias, elaborado por la Compañía.

En la evaluación se consideran las fortalezas y las áreas de mejora en temáticas tales como: integridad y honestidad, orientación a resultados y clientes, calidad como forma de vida, comunicación, innovación, entre otras cuestiones.

Luego de la evaluación y de la reunión correspondiente para compartir con el colaborador la puntuación obtenida, se consensuan compromisos –tanto por parte del colaborador como por parte de su jefe inmediato–, con el objetivo de continuar mejorando el desempeño diario.

Posteriormente, y con el fin de fortalecer este proceso, desde la Gerencia de Gestión del Talento, se realizan monitoreos sobre una muestra representativa de colaboradores, para determinar su evolución.

BENEFICIOS

En MetroGAS sabemos de la importancia de crear ambientes cálidos y seguros, sabemos de cuidar y de la importancia de crecer al calor de la confianza. Por eso, porque nos importa que nuestros colaboradores estén bien, que se sientan reconocidos y que puedan desarrollarse plenamente, es que elaboramos un programa integral de beneficios, que incluye las siguientes iniciativas:

POTENCIAR

OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

- Apoyo a iniciativas personales de estudio (desarrollado en capacitación y educación).
- Estímulo para estudiantes de Ingeniería (ídem anterior).
- Oportunidades de promoción interna: política de priorización en la cobertura de vacantes para el personal de la Compañía. Para su acceso, deben poseer una antigüedad mínima de un año en su puesto actual al momento de cubrir la vacante. Para los puestos de conducción, estos se cubren con los empleados identificados en los Planes de Sucesión.
- Acciones de voluntariado: desarrollamos acciones solidarias, con la participación activa de nuestra gente, aportando soluciones innovadoras a las problemáticas sociales. Abordamos temáticas como educación, seguridad y cuidado medioambiental; y nuestros colaboradores participan de jornadas de voluntariado, así como cuentan con la posibilidad de presentar proyectos comunitarios que, luego, son seleccionados y apoyados por la Compañía (desarrollado en el capítulo Nuestra Comunidad).

CUIDAR

BENEFICIOS PARA TU CALIDAD DE VIDA

Complementamos los servicios de la obra social obligatoria con una cobertura específica adicional:

- Cobertura médica, odontológica y de salud mental.
- Descuentos diferenciales para la compra de medicamentos.
- Planes cerrados y con reintegros.
- Sistema solidario de financiamiento.
- Cobertura a hijos mayores.
- Cobertura a jubilados.
- Centros de internación, centros odontológicos y servicio de ambulancias propias del prestador médico.
- Descuentos especiales en restaurantes, teatros, turismo y educación.
- Gimnasio propio: ubicado en nuestras oficinas centrales; está coordinado por el área de Salud Ocupacional, para acompañar, con mejoras psicofísicas, el plan de salud de nuestros colaboradores.
- Instalaciones libres de humo: controlamos la calidad del aire de lugares cerrados, respetamos las normas de seguridad y evitamos que nuestros empleados fumen cerca de puertas y ventanas. A través del área de Salud Ocupacional, implementamos un programa para ayudar a nuestros colaboradores a dejar de fumar, y programamos actividades para mejorar la calidad de vida del fumador y del no fumador.

COMPARTIR

PRESTACIONES PARA TODA LA FAMILIA

- Jardín maternal: reintegros para colaboradoras con niños en edad preescolar.
- Licencia para el cuidado de un familiar enfermo: otorgamos esta licencia sin afectación salarial, para el cuidado de hijos, cónyuges o padres a cargo.
- Horario laboral flexible: para todos los colaboradores que no estén comprendidos en regímenes especiales como turnos, horario extendido, tiempo parcial y/o jornada reducida. Consiste en flexibilizar el horario de ingreso (a las 8 h o a las 9 h) y, los viernes, el horario de egreso podrá modificarse hasta dos horas antes del horario habitual (17 h), siempre que el colaborador haya compensado previamente las horas.
- Vacaciones fraccionadas: posibilidad de fraccionarla en dos períodos anuales, dando prioridad a los colaboradores con hijos en edad escolar, para que puedan hacer coincidir su descanso con el receso escolar.
- Taller para el primer empleo de los hijos: para hijos de empleados que tengan entre 17 y 23 años. Consiste en talleres que abordan la orientación vocacional, organización del proceso de búsqueda de trabajo, elaboración del currículum vitae, preparación para la entrevista laboral.

RESPALDAR

SERVICIOS PARA LA TRANQUILIDAD COTIDIANA

- Préstamos personales: para todos los empleados de la empresa; ayudamos a resolver problemas de primera necesidad, otorgando adelantos de sueldo con una amplia flexibilidad en su devolución.
- Bonificación por consumo de gas: para todos los empleados, con excepción de los niveles de alta conducción. La instrumentamos sumando un monto no remunerativo en los haberes, equivalente al consumo de gas mensual promedio de la zona residencial en la que viven.
- Servicios bancarios y contables: generamos soluciones para simplificar la vida cotidiana y, por ello, ofrecemos a nuestra gente una cuenta sueldo sin costo, cajero automático en nuestras instalaciones, asesoramiento previsional e impositivo.
- Seguro de vida optativo: para todos los empleados de la empresa, que abarca a los empleados y sus cónyuges.
- Expendedoras de refrigerios y snacks.

CELEBRAR

MOMENTOS PARA VIVIR ALEGRÍAS Y EMOCIONES

- Reconocimientos y festejos:
  - -Reconocimiento a la trayectoria en MetroGAS.
  - -Comunicación de nacimientos, uniones y graduaciones.
  - -Celebración y regalo del Día del Niño.
  - -Regalo de canasta navideña.
  - -Celebración de fin de año.
- Día del trabajador del gas: se celebra el 5 de marzo y es un día no laborable para todos los empleados de la Compañía.

6.2

CONSUMO RESPONSABLE Y NUESTROS CLIENTES

MetroGAS
M360

PROYECTO M360
PLAN DE FORMACIÓN TÉCNICA

> "Con una clara orientación al cliente, M360 nos permitirá modernizar los sistemas y mejorar nuestros procesos. Constituye un gran desafío y nos presenta una interesante oportunidad de aprendizaje, ya que genera cambios cualitativos en nuestra forma de trabajar".
>
> Pablo Mele, Gerente del Proyecto

El proyecto consiste en la implementación de nuevas herramientas para mejorar la gestión de los procesos operativos y comerciales clave de la Compañía, así como generar un nuevo enfoque de servicio basado en la visión integral del cliente.

Sus objetivos específicos son:

- Contar con una solución tecnológica totalmente integrada, que facilite la comunicación entre áreas y la gestión a partir de una visión compartida, acercándonos al cliente y sus necesidades.
- Contemplar integralmente los diferentes procesos del negocio, que permitirá implementar una estrategia con nuevos canales de comunicación a futuro, en el marco de un Nuevo Modelo de Atención al Cliente.

	IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIÓN TOTALMENTE INTEGRADA PARA:
MAYOR EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	**PROCESOS OPERATIVOS** ‣ Soluciones móviles para equipos en vía pública. ‣ Planificación y asignación programada de trabajos. **PROCESOS COMERCIALES** ‣ Eficiencia en gestión administrativa, múltiples canales de atención al cliente. Mayor flexibilidad para incorporar cambios regulatorios o legales. **INFORMACIÓN INTEGRADA** ‣ Herramienta de BW para mejorar los procesos de toma de decisiones y Gestión de la Información.
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	**VISIÓN 360 DEL CLIENTE** ‣ Nuevo modelo de Atención al Cliente - Oficina Virtual Integrada - Múltiple canales para clientes, Matriculados y Contratistas. ‣ Agilidad en la gestión administrativa.
MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA	**REEMPLAZO DE EQUIPAMIENTO POR OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA** ‣ Plataforma tecnológica actualizada, estable y disponible, de acuerdo a la demanda de los procesos. ‣ Garantizar la integridad, calidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

El proyecto cuenta con el acompañamiento de un grupo de consultoras y, para asegurar la calidad en cada una de las fases de implementación, se sumó también a la consultora Deloitte y expertos de SAP.

Esta iniciativa se divide en dos fases:
La Fase I, que abarca (en mayor medida) a procesos de operaciones y la Fase II, que comprende los procesos comerciales. Desde julio de 2015, y hasta principios de 2016, la Compañía estuvo abocada al diseño del Nuevo Modelo de Negocio y Técnico; y, actualmente, se está trabajando en configurar la solución, realizando diferentes pruebas de los procesos de la Fase I. Asimismo, se están formando instructores internos para que, posteriormente, puedan dictar capacitaciones a los usuarios finales, que ascienden a 800 (entre personal propio y contratistas). Se diseñarán 80 cursos para capacitar en 5 soluciones (IS-U, CRM, Click Software Schedule y Mobile, y BI/BO) y, para ello, contamos con 10 salas de capacitación totalmente equipadas.

Otros impactos del proyecto están relacionados con la modificación de procedimientos, el vínculo con nuestros contratistas, la modificación de roles en ciertos sectores, de los sistemas de información y de las comunicaciones clave.

INNOVACIÓN: DETECTOR DE GAS Y MONÓXIDO DE CARBONO

Con el objeto de ofrecer nuevas e innovadoras formas de brindar seguridad, hemos desarrollado, en conjunto con proveedores locales y extranjeros, un Detector de Gas y Monóxido de Carbono, fabricado en la Argentina, bajo estrictas normas internacionales.

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

Su diseño de tamaño reducido contempla la posibilidad de empotrarlo en una caja de luz, de manera de realizar la instalación sin necesidad de hacer perforaciones, en cualquier ambiente y sin llamar la atención. Adicionalmente, el equipo tiene una salida activa, mediante la cual se pueden conectar sistemas de monitoreo o sirenas ubicadas, por ejemplo, en otras habitaciones.

DETECTOR DUAL MetroGAS
de Gas Natural y Monóxido de Carbono
Alarma sonora y lumínica

MetroGAS

¿Qué es el monóxido de carbono?

El monóxido de carbono es una sustancia tóxica, que ingresa al cuerpo a través de la respiración. Puede provocar dolor de cabeza, náuseas, vómitos, desmayos e, incluso, la muerte. Es altamente peligroso, porque no es detectable a través de los sentidos. Carece de olor, sabor y color. Tampoco irrita los ojos ni la nariz. Por eso, es indispensable la correcta instalación de los artefactos por un gasista matriculado, así como mantener bien ventilados los ambientes.

¿Cómo se produce?

Todo material combustible rico en carbono (gas, petróleo, carbón, kerosén, nafta, madera, plásticos) necesita oxígeno para quemarse. CUANDO LA CANTIDAD DE OXÍGENO ES INSUFICIENTE, la combustión es incompleta y se forma MONÓXIDO DE CARBONO (CO).

Para más información sobre monóxido y consejos básicos, visitar:
https://metrogas.me/detectordemonoxido/

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN CONSUMO RESPONSABLE DEL GAS

Durante 2015 se desarrolló un programa de relaciones institucionales con consorcios y propietarios, con el objetivo de contribuir a la difusión de información sobre el servicio de gas en domicilios, de manera de incrementar el nivel de conciencia sobre las responsabilidades propias, recaudos por tomar e importancia del mantenimiento de las instalaciones internas.

El programa se concretó a través de una serie de talleres de capacitación, que se realizaron en Asociaciones de Consorcios y Propietarios. Estas actividades de formación se realizaron en duplas de instructores, que se seleccionaron en conjunto con las áreas de Operaciones y Técnica, en función de la audiencia y de los temas por impartir. Además, se articuló esta acción con el Programa de Voluntariado Corporativo.

ASOCIACIONES DE CONSORCIOS Y PROPIETARIOS EN LAS QUE SE REALIZARON LOS TALLERES:	
CAPAHI	Cámara Argentina de la Propiedad Horizontal
SUTERH	Sindicato Único de Trabajadores de Edificios de Renta y Horizontal
APARA	Asociación de Profesionales Administradores de la República Argentina
APIPH	Asociación de Propietarios de Inmuebles en Propiedad Horizontal

Los contenidos abordados fueron:

- Generalidades sobre el gas natural
- Alcances y responsabilidades del matriculado
- Servicio domiciliario: planta reguladora, sala de medidores, cañería interna, artefactos, ventilaciones, etc.
- Áreas de competencia de la distribuidora
- CO: ¿Qué es? Recomendaciones, consejos para prevenir accidentes

CAMPAÑA DESPERTATE

Durante el invierno de 2015, la Compañía desarrolló una campaña de relacionamiento con periodistas, cuyos ejes fueron la importancia de contar con instalaciones internas seguras y la prevención de accidentes por inhalación de dióxido de carbono (CO).

Para ello, se diseñó un kit de prensa para periodistas de medios gráficos, radiales y online, el cual contenía un detector de CO y gas que comercializamos, material informativo y consejos útiles sobre CO y la campaña “Despertate”. Esta iniciativa estuvo alineada al nuevo enfoque estratégico de nuestra Compañía, donde dos de sus lineamientos de trabajo son eficiencia y seguridad.

TODOS LOS DÍAS TE ESPERAN COSAS BUENAS

DESPERTATE

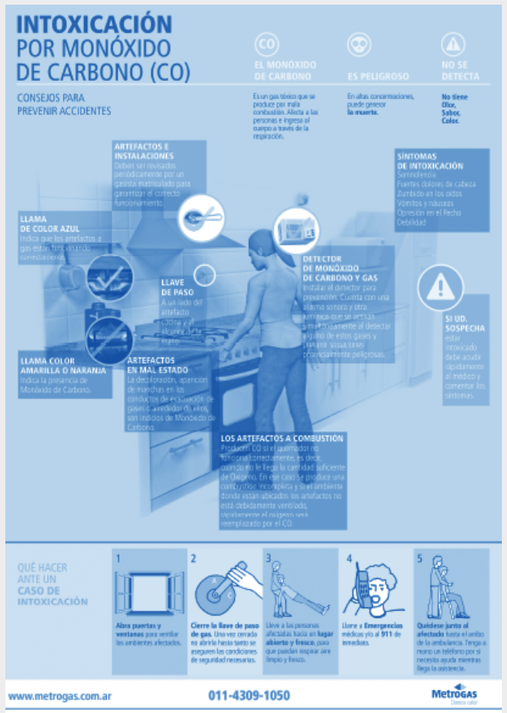
EN ARGENTINA MUEREN 200 PERSONAS POR AÑO POR INHALACIÓN DE MONÓXIDO DE CARBONO.

CÓMO PREVENIRLO:

- REVISANDO QUE LA LLAMA DE LOS ARTEFACTOS A GAS SEA SIEMPRE AZUL.
- CONTROLANDO PERIÓDICAMENTE LOS ARTEFACTOS, VENTILACIÓN Y CAÑERÍAS DE GAS.
- REALIZANDO LAS INSTALACIONES DE GAS Y SU MANTENIMIENTO POR UN GASISTA MATRICULADO.

metrogas.com.ar

Metrogas damos calor



ATENCIÓN Y SERVICIOS AL CLIENTE

Durante 2015, el área de Atención y Servicios al Cliente se vio fuertemente impactada por los cambios tarifarios dispuestos por la Resolución ENARGAS, y por la creación de un Registro de Exceptuados a la Política de Redireccionamiento de Subsidios del Estado Nacional. Esto generó consultas de los clientes en todos nuestros centros de atención, con un aumento en la cantidad de trámites relacionados, particularmente en las llamadas atendidas en nuestro Centro de Atención Telefónica, que volvió a crecer un 5% respecto al año anterior.

Para cumplir con los requerimientos de atención a través de los distintos canales (Centro de Atención Telefónica, Oficinas Comerciales, etc.), tomamos medidas adicionales, involucrando a todos los estamentos necesarios. En función de ello, se realizaron las siguientes acciones:

- Apertura de nuevos centros de atención de trámites de clientes exceptuados y otros trámites administrativos en dependencias municipales. Durante el año en curso, contamos con nueve dependencias en cinco municipios de la zona sur y dos en CABA.
- Implementación, en coordinación con ENARGAS, de un procedimiento vía Internet, para que los clientes, que ya contaban con una excepción a la aplicación de los nuevos cuadros tarifarios, pudieran hacer la renovación de su trámite por dicha vía, sin tener que movilizarse nuevamente a una oficina comercial.

Por otra parte, para mejorar el proceso de atención de clientes, se iniciaron dos proyectos, que impactarán en el mediano plazo en nuestra calidad de servicio y en la eficiencia en la prestación. Ambos proyectos se iniciaron en 2015, continuarán en los próximos años y brindarán, beneficios tangibles en la prestación del servicio. Ellos son:

- Lanzamiento del proyecto de cambio de nuestro sistema comercial de atención a clientes (involucrando al área Comercial y al área de Operaciones).
- Lanzamiento del proyecto de Estrategia de Canales de Atención a Clientes.

Asimismo, durante el período 2015-2016, no se registraron incidentes derivados del incumplimiento de la normativa, relativos a la salud y seguridad de nuestros productos y servicios.

6.3 NUESTRA COMUNIDAD

Durante 2015 intensificamos la gestión de relacionamiento con los funcionarios municipales correspondientes al área de servicio; además, implementamos un plan de acercamiento con cada Intendente, a través de reuniones proactivas de relevamiento de necesidades.

Presentamos, en cada Municipio, el programa de actividades de capacitación que MetroGAS desarrolla sobre prevención para accidentes por inhalación de monóxido de carbono, en conjunto con Personal de la Superintendencia Federal de Bomberos de la Policía Federal Argentina, ENARGAS y de la Policía Metropolitana.

Además, en 2015, renovamos la Estrategia de Sustentabilidad, organizando nuestro trabajo en tres ejes temáticos: educación, seguridad y medioambiente. Estos pilares constituyen los cimientos de un proyecto a largo plazo que, además, pone la mirada en tres niveles de ejecución: la persona, la familia y la comunidad, con el objetivo de promover en ellos un cambio cultural en torno al Uso Seguro y Consumo Responsable del gas natural.

Del cruce de ambas variables, surge una matriz de acción más efectiva, que asegura la integración de cada programa a la Estrategia de Sustentabilidad y a la visión de negocios de la Sociedad.

EDUCACIÓN - SEGURIDAD - MEDIOAMBIENTE

PERSONA	FAMILIA	COMUNIDAD
▸ Desarrollo de capacidades ▸ Potencial técnico e innovador	▸ Uso seguro, ahorro ▸ El gas como esencial para la vida cotidiana	▸ El gas natural como un recurso accesible y de bajo impacto ambiental
▸ Talleres en Escuelas Técnicas ▸ IAPG: Talleres para Profesores en Escuelas Técnicas	▸ Taller Hogar, Cálido Hogar ▸ IAPG - Programa URE en Escuelas Primarias	▸ Talleres CO en Municipios ▸ Talleres Bomberos y DF en CET ▸ Voluntariado

Bajo este nuevo paradigma,
se desarrollaron proyectos de gran impacto local:

NIVEL PERSONA

▸ **Capacitación a Alumnos de Escuelas Técnicas:**

Taller Instalando Calor Seguro: programa de formación técnica, destinado a los alumnos del último año de 2 escuelas técnicas, compuesto por 8 jornadas, de 4 horas teórico-práctico, en cada una de las instituciones y dictados por personal especializado de la Compañía, quienes se sumaron al Programa como Voluntarios Corporativos. De esta forma, los alumnos incorporan esas horas de capacitación como prácticas profesionalizantes en los currículums de los 75 alumnos que participaron.
Actualmente, trabajamos con Fundación Loma Negra y Asociación Conciencia, articulando nuestro programa con su programa Puente, para el desarrollo de capacitaciones conjuntas en Escuelas Técnicas.

▸ **Capacitación a Docentes de Escuelas Técnicas:**

En alianza con la Dirección de Escuelas Técnicas de la Provincia, realizamos, junto al IAPG, 2 Talleres de Introducción a la Industria del Petróleo y el Gas. En paralelo, se replicó el Taller Instalando Calor Seguro en docentes, generando un efecto multiplicador, y talleres de "Formación de Formadores", abarcando los 3 distritos escolares donde MetroGAS está presente.

Grado de relevancia para la actividad	17%
Aplicabilidad directa al ámbito de trabajo	14%
Nivel de Satisfacción de la actividad	98%
Docentes. Dominio y claridad en la transmisión	100%

77 DOCENTES

27 ESCUELAS TÉCNICAS

+ DE 5.500 ALUMNOS

- **Programa de Prácticas Profesionalizantes**
  Desarrollamos este nuevo programa integrando el proceso productivo a la enseñanza, a través de 2 proyectos (kit anaeróbicos y placas de circuito + transformador) con Escuelas Técnicas de la Ciudad de Buenos Aires (N° 10 y N° 28), articulando con la Fundación Educativa Bachillerato Internacional de Bélgica, en el caso de la Escuela N° 28.

- **Capacitación a Alumnos de Escuelas Primarias**
  Taller Hogar Cálido Hogar: Es un proyecto de "teatro-foro" destinado a niños de 7 a 9 años, realizado en conjunto con la Asociación Civil Circuito Cultural Barracas. El guión se enfoca en la importancia de contar con una correcta instalación interna de gas; destaca la función del gasista matriculado como fundamental en la puesta a punto de los artefactos y de la red interna general. La actividad se complementa con materiales para trabajo en el aula y un sitio web para la interacción lúdica (www.metrogas.com.ar/hogarcalidohogar).

NIVEL FAMILIA

- **Talleres Hogar Cálido Hogar**
  Se trata de actividades que promueven el consumo responsable del gas en escuelas primarias, dentro del área de influencia de MetroGAS. Al finalizar los talleres, se realiza una obra de teatro educativo, que lleva el mismo nombre del programa.

40 TALLERES
80 DOCENTES
3200 ALUMNOS

+ 3 FUNCIONES MASIVAS
@CIRCUITO CULTURAL BARRACAS

100%
de los docentes la recomendaría

91%
resalta que generó interés en los alumnos

69%
califica como excelente el material

87%
de los alumnos destaca el rol del gasista matriculado

NIVEL COMUNIDAD

- **Plan de acercamiento con las comunidades**
  Se implementó un plan de relacionamiento con cada Intendente de nuestra zona de influencia, a través de reuniones proactivas de relevamiento de necesidades.

- **Programa de capacitación para policías comunales**
  Se trata de un programa nuevo, que busca formar a las policías comunales para una ayuda más efectiva en caso de incidentes relacionados con gas natural y monóxido de carbono. Además, de esta forma, generamos un espacio de diálogo y concientización entre los distintos actores sociales y comunitarios, vinculados a la problemática de fugas e intoxicación.

- **Programa de formación para bomberos con el Centro de Entrenamiento Técnico**
  El objetivo es desarrollar vínculos estratégicos con las fuerzas de seguridad y organismos de protección ciudadana, a cargo de situaciones de emergencia, a través de la capacitación en temáticas vinculadas al gas natural (oficiales, estudiantes de Bomberos de la Policía Federal, Prefectura, Defensa Civil y Bomberos Voluntarios).

Durante 2015 capacitamos a más de 1.000 personas pertenecientes a Bomberos Voluntarios, Defensa Civil, Policía Comunal, hospitales, escuelas, entre otros. Así, también, se coordinó el cronograma de Talleres de Lucha contra el Fuego, que se ofrece en el Centro de Entrenamiento Técnico, para diferentes sectores de seguridad.

De esta forma, a 2016, se brindaron 2.330 horas de formación a la comunidad, como parte de nuestra gestión de acercamiento a las comunidades.

27 Talleres
120 HS de capacitación
12 Lucha contra el fuego
1 Industria del gas
1 Espacios confinados

370 Participantes
- Bomberos de PFA
- Defensa Civil
- Cadetes del Escalafón

Áreas de Distribución
- Lomas de Zamora
- Esteban Echeverría
- Ezeiza
- Quilmes
- Lanús
- Avellaneda
- C.A.B.A.

- **Proyecto de Murales Artísticos en Barracas**
  Se concretó la obra artística del mural ubicado en las inmediaciones de MetroGAS. El diseño y el montaje cuentan con la participación de la Cátedra de Muralismo del Instituto Superior de Bellas Artes "Manuel Belgrano", y el marco histórico referencial de las ilustraciones lo brindó la Junta de Estudios Históricos del barrio.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

PROGRAMA
VOLUNTARIADO
MetroGAS

> “Generamos una estructura formal para que nuestros empleados puedan presentar propuestas que vinculen sus ganas de hacer con el saber técnico que poseen, al mismo tiempo que logramos que ese Voluntariado innato, que siempre fue característico de MetroGAS, se diera ahora dentro de un marco institucional”.

Relanzamos el Programa de Voluntariado, asumiendo el compromiso corporativo de acompañar las iniciativas de todos los colaboradores. De esta manera, se integraron las ganas de participar de todos los empleados con los ejes de trabajo de la empresa, en beneficio de la comunidad.

En su primer año de relanzamiento, se recibieron 17 proyectos por parte de los empleados, que se ejecutaron a través de diversas acciones y se integraron con propuestas de la Compañía. Más del 10% de la población MetroGAS ha participado como Voluntario Corporativo en – al menos– una actividad.

El Comité Ejecutivo del programa, responsable de la aprobación final de los proyectos presentados, está integrado por la Dirección General, la Dirección de Recursos Humanos y la Gerencia de Asuntos Públicos.

2 COLECTAS DE JUGUETES	PARTICIPANTES 50 DIRECTOS 200 INDIRECTOS	**Destacamos:** animación de oficinas comerciales **Resulatdos:** Entregamos + 2000 juegos y juguetes
CONVOCATORIA DE IDEAS	PARTICIPACIÓN ANIMADA	17 ideas relevantes Respuesta integral en jornada
2 JORNADAS SOLIDARIAS ALIADO: DESDE TU LUGAR	PARTICIPANTES: 100 EMPLEADOS	
2 COLECTAS DE MESAS DULCES		

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

ENTIDAD	PREMIO	CATEGORÍA	DISTINCIÓN	CAMPAÑA/ PROGRAMA	MOTIVO DE LA DISTINCIÓN
Consejo Publicitario Argentino para el bién público	**PREMIOS OBRAR 7° Edición**	Grandes Empresas	2° Mención Especial	"Actualizate. Pagá como se paga hoy"	
FePI Festival de la Publicidad Independiente	**PREMIO 2016**	Marketing Directo	Plata	"Actualizate. Pagá como se paga hoy"	
FePI Festival de la Publicidad Independiente	**PREMIO 2016**	Comunicación Eficiente	Plata	"Actualizate. Pagá como se paga hoy"	
Effie Awards	**EFFIE 2016**	Presupuesto Reducido	Premio Bronce	"Si no son de manteca, no son facturas"	
Cámara De Comercio e Industria Franco Argentina	**XI PREMIO CCIFA-RSE Ppremio a la Responsabilidad Social de la Empresa 2015**	Gran Empresa	3era Mención	Programa "Hogar Cálido Hogar"	El programa nace para trabajar con niños entre 7 y 10 años y por extensión sus escuelas y familias, en la generación de conciencia sobre los riesgos del monóxido de carbono en el ámbito del hogar. Lo hace promoviendo el buen uso y aprovechamiento del gas natural, valorizando su rol como el combustible de menor impacto ambiental.
Responsabilidad Social Comunicativa - RSC	**10° Edición de las distinciones RSC a la comunicación de iniciativas solidarias 2015**	Gran Empresa	Distinción	Programa "Hogar Cálido Hogar"	Distingue acciones más destacadas de Responsabilidad Social, el compromiso con el bien público, las actividades solidarias y la buena difusión para potenciar dichas acciones.
Revista Imagen	**PREMIOS EIKON a la excelencia en Comunicación Institucional**	Issues Management	3er Puesto	Programa "Instalando Calor Seguro"	Instalando Calor Seguro se consolidó como un programa central del abordaje integral en Seguridad. No sólo completa la mirada ecosistémica que promueve la Gerencia de Asuntos Públicos, sino que motoriza una proyección de futuro, creadora y responsable.

ACERCA DEL REPORTE

Este es nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, a través del cual comunicamos nuestra gobernanza y nuestra gestión diaria en forma transparente, además del desempeño económico, social y ambiental. La elaboración de este Reporte ha seguido los lineamientos que ofrece el Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, de conformidad con la opción “esencial”.

El período de información de este Reporte comprende entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016. De esta forma, damos inicio a nuestro compromiso bienal de emisión de reportes de sustentabilidad.

Para comentarios, sugerencias o consultas relativas a este documento o su contenido, el lector puede contactarnos a: info@metrogas.com.ar.

Dado que es nuestro primer Reporte, hemos decidido no realizar una verificación externa, pero evaluaremos, para sucesivos reportes, la recomendación que realiza el GRI de someterlos a dicha verificación.

A continuación, presentamos el índice de indicadores del GRI, con la referencia a su respuesta en el cuerpo del Reporte.

EDICIÓN:
Este documento fue elaborado por la Gerencia de Asuntos Públicos
de MetroGAS, con la colaboración de las diferentes áreas de la Compañía.

ASESORES EXTERNOS:
AG Sustentable www.agsustentable.com
Diseño y diagramación: Any de la Piedra Design / any@anydelapiedra.com

ANEXO: INDICE CONTENIDO GRI

www.metrogas.com.ar

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	DESCRIPCIÓN
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1		Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla
G4-2		Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	16	Nombre de la organización
G4-4	20, 22	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización
G4-5	20	Lugar donde se encuentra la sede de la organización
G4-6	20	Países en los que opera la organización
G4-7	16	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica
G4-8	20	Indique a qué mercados se sirve
G4-9	14	Determine la escala y las dimensiones de la organización
G4-10	90	Composición de los empleados de la organización
G4-11	90	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
G4-12	54, 66	Describa la cadena de suministro de la organización
G4-13	16	Cambios significativo que haya tenido lugar durante el período en el tamaño, la estructura, la propiedad, entre otros
G4-14	4	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución
G4-15	26	Elabore una lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado
G4-16	26	Elabore una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	35	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización, y señale si alguna de estas entidades no figura en la memoria
G4-18	32	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto
G4-19	34	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria
G4-20	34	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material
G4-21	34	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material
G4-22	35	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas
G4-23	35	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	30	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización
G4-25	30	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja
G4-26	30	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés
G4-27	30	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés, y describa la evaluación hecha por la organización
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	114	Período objeto de la memoria
G4-29	114	Fecha de la última memoria
G4-30	114	Ciclo de presentación de memorias
G4-31	114	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria
G4-32	114	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización, facilite el índice de GRI de la opción elegida y facilite la referencia al informe de verificación externa, si procede
G4-33	114	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria
GOBIERNO		
G4-34	37	Describa la estructura de gobierno de la organización, los comités del órgano superior de gobierno
G4-35	38	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social
G4-36	37	Indique si existen cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno
G4-38	37	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; actividades significativas y naturaleza de tales actividades; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales
G4-39	37	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo
G4-40	36	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento
G4-41	36	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses
G4-42	36	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización
G4-46	36	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización, en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales
G4-47	36	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social
G4-48	40	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización, y que se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados
G4-51	39	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, y relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y de la alta dirección
G4-52	39	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores puedan tener con la organización en materia de retribución
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	42	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos
G4-57	42	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pos de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento
G4-58	48	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y de asuntos relativos a la integridad de la organización

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	DESCRIPCIÓN
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
Aspecto Material: Desempeño Económico		
G4 - DMA	52	Descripción del enfoque de gestión
G4-EC1	65	Valor económico directo generado y distribuido
G4-EC2	80	Consecuencias económicas y otros riesgos, y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático
G4-EC4	60	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno
Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas		
G4 - DMA	22, 52	Descripción del enfoque de gestión
G4-EC7	65	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras
G4-EC8	59	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de estos
Aspecto material: Prácticas de adquisición		
G4 - DMA	66	Descripción del enfoque de gestión
G4-EC9	67	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
Aspecto Material: Energía		
G4 - DMA	82	Descripción del enfoque de gestión
G4-EN6	82	Reducción del consumo energético
G4-EN7	82	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios
Aspecto material: Productos y servicios		
G4 - DMA	70, 102	Descripción del enfoque de gestión
G4-EN27	70, 102	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio		
G4 - DMA	25	Descripción del enfoque de gestión
G4-EN29	25	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental
Aspecto material: General		
G4 - DMA	22, 65	Descripción del enfoque de gestión
G4-EN31	65	Desglose de los gastos y de las inversiones ambientales
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORIA: PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto material: Empleo		
G4 - DMA	88	Descripción del enfoque de gestión
G4-LA1	90	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región
G4-LA2	98	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad
Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo		
G4 - DMA	70	Descripción del enfoque de gestión
G4-LA5	70	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral
G4-LA6	79	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo
G4-LA8	70	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos
Aspecto material: Capacitación y educación		
G4 - DMA	88, 93	Descripción del enfoque de gestión
G4-LA9	93	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral
G4-LA10	93	Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales
G4-LA11	98	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional
SUBCATEGORIA: DERECHOS HUMANOS		
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4 - DMA	No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proximos años	Descripción del enfoque de gestión
G4-HR4		Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos
Aspecto material: Medidas de seguridad		
G4 - DMA	No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proximos años	Descripción del enfoque de gestión
G4-HR7		Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de Derechos Humanos relevantes para las operaciones
SUBCATEGORIA: SOCIEDAD		
Aspecto material: Comunidades locales		
G4 - DMA	106	Descripción del enfoque de gestión
G4-SO1	106	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local
Aspecto material: Lucha contra la corrupción		
G4 - DMA	43	Descripción del enfoque de gestión
G4-SO4	43	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción
Aspecto material: Prácticas de competencia desleal		
G4 - DMA	25	Descripción del enfoque de gestión
G4-SO7	25	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia, y resultado de estas
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio		
G4 - DMA	25	Descripción del enfoque de gestión
G4-SO8	25	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes		
G4 - DMA	70, 102	Descripción del enfoque de gestión
G4-PR1	70, 102	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos, cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras
G4-PR2	25	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio		
G4 - DMA	25	Descripción del enfoque de gestión
G4-PR9	25	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y al uso de productos y servicios