



Contribuyendo al bienestar de las personas

REPORTE
SUSTENTABILIDAD
2017-18


MetroGAS

TABLA DE CONTENIDO



CARTA DEL PRESIDENTE	2
1 QUIÉNES SOMOS	5
1.1 Composición Accionaria	11
1.2 Área de cobertura	13
1.3 Nuestros clientes	14
1.3.1 Canales de atención: el cliente en el centro	16
1.3.2 Compromisos futuros	21
1.4 MetroGAS en números	22
2 NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD 2018-2022	25
2.1 Nuestros grupos de interés	29
2.2 Redes para el desarrollo sostenible	30
2.3 Sobre el reporte y los temas clave de nuestra gestión	31
2.4 Reconocimientos a nuestra labor	35
3 GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD	38
3.1 Nuestra estructura de gobierno	39
3.2 Comprometidos con la transparencia	44
3.2.1 Integridad y Ética	45
3.2.1.1 Enfoque Preventivo	46
3.2.1.2 Código de ética y conducta	47
3.2.1.3 Línea ética canal de denuncias	49
3.2.1.4 Programa transparencia para clientes	50
3.2.2 Compromisos Futuros	52
4 NUESTRAS OPERACIONES	54
4.1 Marco regulatorio de nuestra actividad	55
4.2 Eficiencia operativa, nuestro valor diferencial	56
4.2.1 Plan de inversiones obligatorias	57
4.2.2 Gestión de tarifas	59
4.2.2.1 Destacados Normativos 2017-2018	60
4.3 Desempeño económico	65
4.4 Cadena de valor, aliados estratégicos	68

5 NUESTRO CAPITAL HUMANO	70
5.1 Radiografía de nuestro capital humano	71
5.1.1 Promoviendo el empleo de calidad	75
5.1.2 Nuevo enfoque de gestión y la mejora de nuestras comunicaciones	81
5.1.3 Programa de inclusión y diversidad	83
5.1.4 Más beneficios para un mayor bienestar	84
5.2 Equipos de alto desempeño: formación y desarrollo	86
5.2.1 Centro de Entrenamiento Técnico CET	89
5.2.2 Desarrollo para el liderazgo del sector	90
6 NUESTRA COMUNIDAD	96
6.1 Desarrollar	99
6.2 Cuidar	101
6.3 Compartir	103
7 SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE	107
7.1 Con el foco en la seguridad y la salud	108
7.2.1 Programa elegimos cuidarnos	111
7.2.2 Programa bienestar	112
7.2.3 Los números de nuestra gestión en salud y seguridad ocupacional	113
7.2.4 Compromisos futuros	114
7.3 Cuidamos el medioambiente: residuos, emisiones y energía	115
7.3.1 Energía y emisiones	116
7.3.2 Residuos	118
ÍNDICE CONTENIDOS GRI	119

CARTA DEL PRESIDENTE



Es un orgullo para mí acompañar la difusión de este nuevo Reporte de Sustentabilidad de MetroGAS, el que viene a confirmar el sólido compromiso de la compañía con el desarrollo sostenible, en un marco de transparencia y diálogo abierto.

En MetroGAS nos hemos planteado un camino de evolución permanente, de transformación, mirando al futuro y también, construyéndolo. Por eso, la concreción de grandes inversiones en el mantenimiento y renovación de nuestra red, en la modernización de nuestros procesos, en nuestra flota, en el avance en los canales de atención. Por eso, el enorme esfuerzo de equipos y contratistas, por eso los más de 370km de red renovada, por eso nuestros programas de formación técnica y desarrollo comunitario y también, nuestra revisión cuidadosa de lo hecho y de todo lo que nos queda por hacer, cristalizado en este Reporte.

Queremos proyectarnos al futuro sólidamente y así honrar nuestro rol de liderazgo al entregar un servicio vital para el desarrollo de las personas, de las familias, del país todo. Proyectarnos al futuro es proyectar nuestro modo de ser y de hacer. De hacer bien. De hacer el bien. En este sentido, el horizonte de los Objetivos del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas nos reúne en una agenda común a la que emociona contribuir y a la que invito a todos a revisar, desde su rol en los negocios, como así también desde su rol personal, individual, en la sociedad que conformamos.

Hay mucho por hacer. Hay mucho por profundizar. Y lo que aquí compartimos, nos enorgullece y también nos desafía, para siempre brindar más y mejores prestaciones a nuestros clientes y la sociedad toda.

Gracias por su lectura. Gracias por acompañarnos en este camino de desarrollo y bienestar y ser parte así, de este diálogo.

Fernando Ambroa
PRESIDENTE DE METROGAS S.A.





QUIÉNES SOMOS

1.1	Composición Accionaria	11
1.2	Área de cobertura	13
1.3	Nuestros clientes	14
1.3.1	Canales de atención: el cliente en el centro	16
1.3.2	Compromisos futuros	21
1.4	MetroGAS en números	22

QUIÉNES SOMOS

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

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

Nuestra compañía es una sociedad anónima constituida bajo las leyes argentinas y nuestra sede social y domicilio principal es Gregorio Aráoz de Lamadrid 1360, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuyo plazo de vencimiento está fijado para el 1º de diciembre de 2027.



NUESTRO PROPÓSITO



Distribuimos y comercializamos gas natural de manera segura, confiable, cuidando el medio ambiente.

MISIÓN

Distribuimos y comercializamos gas natural poniendo al cliente en el centro de todas nuestras acciones. Operamos de forma eficiente, segura, confiable y sustentable; comprometidos con el medio ambiente y la sociedad. En todo lo que hacemos actuamos con integridad y principios éticos, creando valor para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y comunidad.

VISIÓN

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

VALORES

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

NUESTROS PRIMEROS 25 AÑOS DE VIDA

En 2017 cumplimos 25 años de existencia y lo celebramos a través de una campaña de comunicación y diferentes acciones. La estrategia fue hacer visible el servicio de distribución de gas natural por redes, no solo para los clientes, sino principalmente para lograr empatía con cada empleado, gasista matriculado, que forma parte de esta red. Para que cada uno de ellos sienta que su trabajo es valorado e importante. También quisimos visibilizar cómo usuarios, grandes clientes, contratistas y colaboradores están unidos entre sí a través de esta [RED DE CONFIANZA](#).



ELEMENTOS DE LA CAMPAÑA:



Libro 25 Años

Kits empleados 25 Años



Conectados
por una
red de
confianza



Vos también
formás parte
de esta red



SOMOS NUESTRO PRESENTE Y CONSTRUIMOS FUTURO

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

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



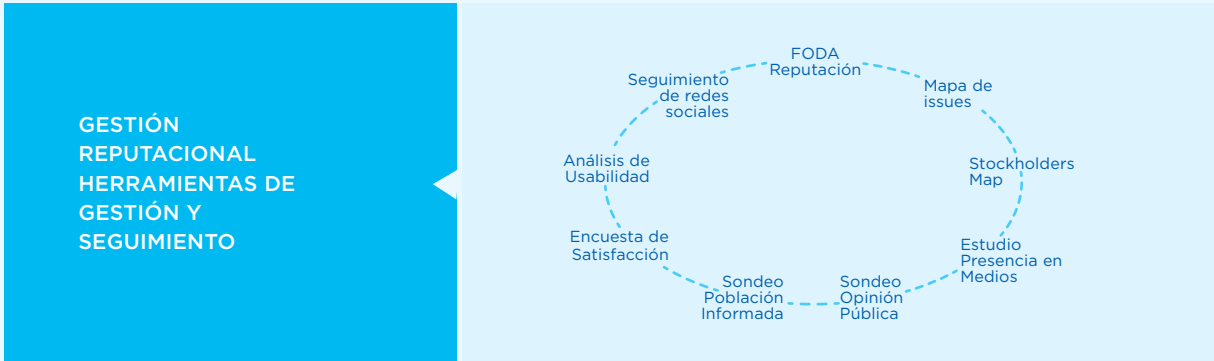
EL CÍRCULO DORADO DE METROGAS



Para cumplir con nuestro propósito, contamos con un plan estratégico que contempla diferentes acciones y objetivos:

EN RESUMEN - nuestra mirada estratégica y nuestro plan táctico	
Tenemos un propósito / un PORQUE	Queremos el bienestar de las personas
Tenemos una VISIÓN	Ser el referente de la distribución de gas y líder en la comercialización de productos energéticos, contribuyendo al desarrollo del país y el bienestar de las personas
Tenemos una identidad de marca	Distribuimos y comercializamos gas natural poniendo al cliente en el centro de todas nuestras acciones.
	Operamos de forma eficiente, segura, confiable, y sustentable: comprometidos con el medio ambiente y la sociedad toda. En toda lo que hacemos actuamos con integridad y principios éticos, creando valor para nuestros clientes, accionistas, colaboradores y comunidad.
Tenemos una VISIÓN Sabemos QUÉ Y CÓMO hacemos las cosas	Damos calor. Damos calor de hogar. Damos bienestar en el hogar.
Tenemos una Convicción	Poner el cliente en el centro de nuestras acciones

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



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

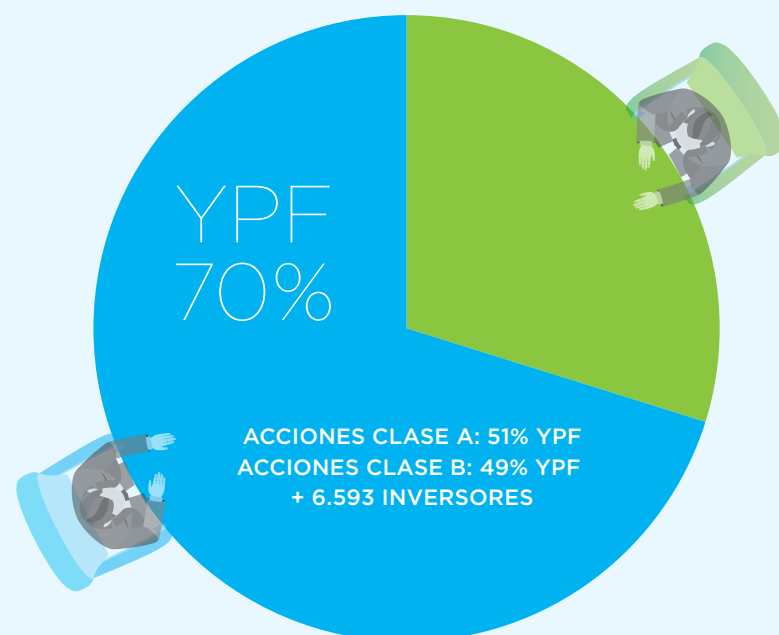
COMPOSICIÓN ACCIONARIA



Al 30 de diciembre de 2018, la sociedad controlante de MetroGAS S.A. es YPF S.A., que posee el 70% de las acciones, y cuya actividad principal es el estudio, exploración y explotación de hidrocarburos líquidos y/o gaseosos y demás minerales, entre otros productos y servicios.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE METROGAS

AL 31/12/2018



El 28 de diciembre de 2016, recibimos del ENARGAS una nota por la cual se nos solicitó adaptar la composición accionaria en consonancia con el plazo previsto en la Ley de Emergencia y en cumplimiento del artículo N° 34 de la Ley N° 24.076, todo ello en atención a la participación de YPF en MetroGAS. En consecuencia, presentamos un pedido de vista a los efectos de conocer los antecedentes del requerimiento del ENARGAS y, por considerar que lo solicitado atañe principalmente a su accionista mayoritario, se le dio traslado a los efectos de adoptar las acciones que considere oportunas.

En abril de 2018, fuimos notificados, por parte del ENARGAS, del rechazo del recurso de apelación interpuesto por YPF con fecha 30 de marzo de 2017. En octubre de 2018 YPF S.A. presentó un Recurso de Apelación ante la Secretaría de Energía, que a la fecha se encuentra pendiente de resolución.

La totalidad de las acciones Clase “A”, que representan el 51% del capital social, están en poder de YPF S.A. y, su transferibilidad está sujeta a la aprobación de la autoridad regulatoria.

Las acciones Clase “B” representan el 49% del capital social y de este porcentaje, el 39% pertenece a YPF S.A. y el 61% está en oferta pública y en poder de aproximadamente 6.593 inversores.

Anteriormente, el capital social de MetroGAS también estaba integrado por acciones Clase “C”, que representaban el 10% del mismo, y fueron destinadas al momento de la privatización, al Programa de Propiedad Participada (“PPP”), en beneficio de los empleados de Gas del Estado S.E. transferidos a MetroGAS, que continuaron siendo empleados al 31 de julio de 1993.

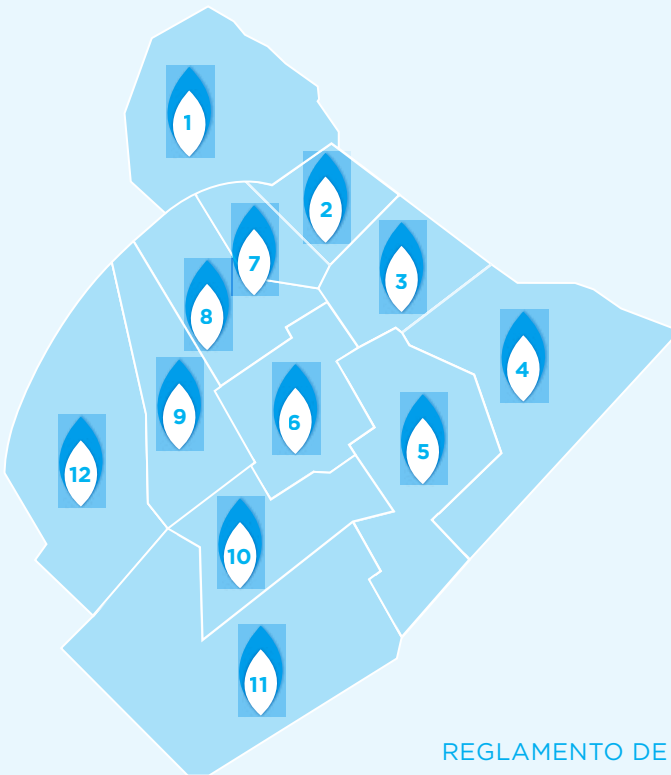
En la Asamblea General Extraordinaria y Especial de Accionistas de Clases B y C celebrada en octubre de 2015, se aprobó por mayoría la conversión parcial de acciones Clase C en acciones Clase B y la reforma del Estatuto Social. En 2015 la Comisión Nacional de Valores (CNV) emitió la Resolución N° 17.918 por la cual 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.

El 26 de julio de 2018, la CNV aprobó transferir la autorización de oferta pública oportunamente otorgada a MetroGAS respecto de miles 3.868 de acciones ordinarias, escriturales, Clase C en igual cantidad de acciones ordinarias, escriturales, Clase B, con motivo de la conversión de acciones solicitada por MetroGAS y aprobada por la Asamblea General Extraordinaria y Especial de Accionistas de Clases B y C de octubre de 2015.

ÁREA DE COBERTURA

Oficinas Centrales:
Gregorio Aráoz de Lamadrid 1360 - Barracas - C.A.B.A.

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



2.150 km²
de distribución
+ 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

REGLAMENTO DE SERVICIO
<https://www.enargas.gov.ar/secciones/normativa/marco-regulatorio.php>

NUESTROS CLIENTES



2,4 millones de clientes
61% reside en
Ciudad Autónoma
de Buenos Aires (CABA)

	2018	2017
Ventas residenciales Volumen total de ventas	22,5%	22,8%
Ventas residenciales Monto total de ventas	49,5%	49%
Monto de Ventas residenciales (en miles de pesos)	\$16,203.107	\$9.744.514
Aumento Porcentual	66,3%	0,4%

Este incremento se debió, principalmente, a los aumentos de la tarifa según las Resoluciones del ENARGAS N° 131/2017, ENARGAS N° 300/2018 y ENARGAS N° 292/2018, con vigencia a partir del 1 de diciembre de 2017, 1 de abril de 2018 y 12 de octubre de 2018 (retroactiva al 8 de octubre de 2018), respectivamente, y por un aumento en los volúmenes entregados a esta categoría de clientes del 0,4%.

Por su parte, dependemos, en buena medida, de las ventas a las centrales eléctricas para mantener un alto factor de utilización de la capacidad de transporte en firme (Factor de Carga), particularmente, durante los meses más cálidos, en los que se reduce el consumo de los clientes residenciales. Estos clientes participan del 20% del total térmico instalado en el mercado eléctrico mayorista del país. Las ventas del servicio de transporte y distribución a las centrales eléctricas, en 2018 y 2017, representaron el 51,7% y el 49,5% del volumen entregado, respectivamente.

Las ventas de gas y del servicio de transporte y distribución a clientes industriales, comerciales y entidades públicas representaron el 14,3% y 14,8% del volumen de ventas para 2018 y 2017, respectivamente.

VENTAS DE METROENERGIA



	2018	2017
Ventas en miles de \$	7.717.958	6.394.319
Aumento Porcentual	5,6%	1,1%

1.3.1

CANALES DE ATENCIÓN:



EL CLIENTE EN EL CENTRO

Los cambios normativos y de tarifas, que se produjeron durante el año para los clientes residenciales, tuvieron importante repercusión en los usuarios. Por ello, tuvimos una mayor demanda de información sobre los montos y las particularidades de los cambios realizados.

Las reducciones de los subsidios, materializadas en la eliminación de topes de montos facturados, la finalización de descuentos por ahorros de gas respecto del año anterior y la disminución del subsidio en la Tarifa Social, además de los cambios en los cuadros tarifarios, fueron los principales motivos de las consultas de los clientes en Oficinas Comerciales, Centro de Atención Telefónica y Oficina Virtual.

CRECIMIENTO 2018 DEL CENTRO DE ATENCIÓN

- Contactos: +19%
- Atención en oficinas comerciales: + 9%
- Contactos por Oficina Virtual: +72%
- Contactos por e-mail: +19%
- Sesiones en chatbot: 124.000



A pesar de esta mayor demanda, logramos cumplir con el indicador de calidad telefónico regulado, para lo que debimos ampliar el equipo de operadores telefónicos propios y requerir el soporte de un servicio de call center externo.

AMPLIAMOS A 12, LOS PUNTOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA CLIENTES

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

- Mejorar nuestros niveles de servicio
- Generar contactos resolutivos
- Hacer más eficiente el uso de los recursos aplicados a los canales
- Tener una presencia cercana con nuestros clientes

El foco está puesto en modernizar los medios con los que nos comunicamos con nuestros clientes, quienes deben ser en todo momento el centro de nuestro interés y para ello, estamos utilizando más tecnologías y trabajando, en forma conjunta, con el área Comercial, Sistemas de la Información y Estrategia y Nuevos Negocios.

Desde 2015 estamos implementando acciones en las **Oficinas Comerciales**, en el **Centro de Atención Telefónica** y en los **canales digitales**:

OFICINAS COMERCIALES:

- ▶ Inauguración de 3 nuevas oficinas en el conurbano sur de la Provincia de Buenos Aires: Monte Grande, Burzaco y Florencio Varela.
- ▶ Actualización del sistema que ordena el flujo de clientes en las oficinas y la cartelería digital.
- ▶ Incorporación del pedido de turnos online, vía web para la atención personalizada.
- ▶ Mayor funcionalidad de las Terminales de Autoconsulta (TAC)

PÁGINAS WEB



- ▶ Rediseño (más moderna y ágil).
- ▶ Desarrollo de nuevas funcionalidades para nuestros clientes:
 - ▶ Copia y pago online de factura.
 - ▶ Adhesión a envío de factura digital por mail y SMS. Este servicio fomenta el ahorro de papel para proteger al medioambiente y brinda a nuestros clientes una forma ágil para acceder a su factura.
 - ▶ Formulario electrónico para recategorización de consorcios con Servicios Centrales.
 - ▶ Consulta de saldo online.
 - ▶ Consulta de tarifa social.
 - ▶ Formulario de contacto vía mail.
 - ▶ Incorporación de un chatbot para respuestas automáticas a preguntas frecuentes.
 - ▶ Copia y pago online de avisos de deuda.

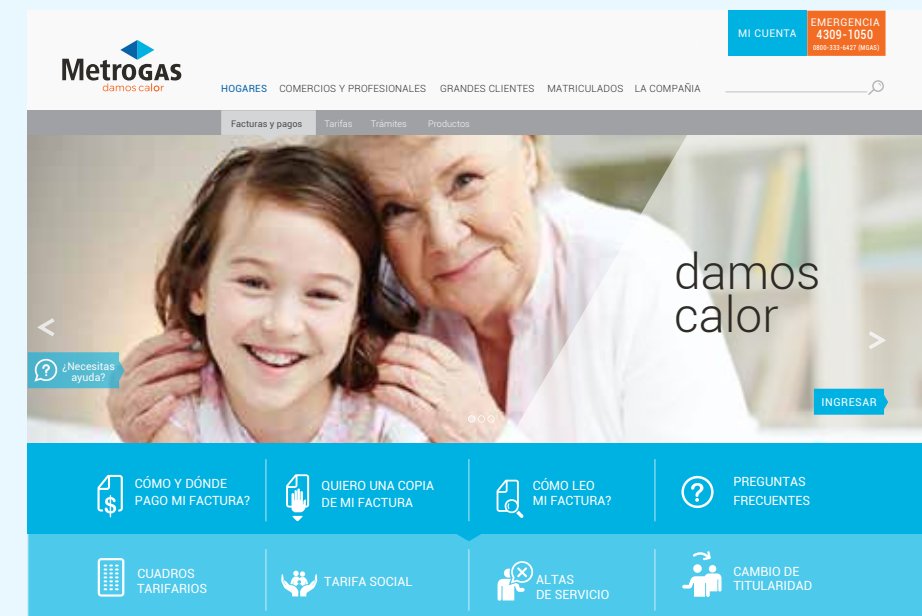
▶ Desarrollo de la Oficina Virtual “Mi Cuenta”:

- ▶ Cambio de titularidad.
- ▶ Actualización de datos.
- ▶ Baja del servicio.
- ▶ Lectura informada por el cliente.
- ▶ Solicitud de beneficios para pymes.
- ▶ Histórico de consumos.
- ▶ Desarrollo de la Oficina Virtual para atención de “Gasistas Matriculados”.
- ▶ Presentación online del Formulario 3.5 “Solicitud de Inspección”.

▶ Canales de cobro:

- ▶ Habilitación de nuevos lugares de pago para facturas vencidas.

También, durante 2018, trabajamos en la mejora (limpieza y enriquecimiento) de nuestra base de clientes, alcanzándose el 80% de datos de contacto y alrededor del 70% en la identificación de titulares de suministros. Respecto a denuncias recibidas ante Defensa del Consumidor, durante el período 2017-2018, la cantidad fue de 369.



INNOVACIÓN Y CUIDADO

Es un detector dual 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 contituacions potencialmente peligrosas.

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



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

CAMPAÑA DE PREVENCIÓN Y CONCIENCIACIÓN “#VIVILO”



Se trata de la continuación de la Campaña Despertate, publicada en el Reporte anterior. Tiene su mismo objetivo, que es generar conciencia sobre los cuidados que se deben tener en la manipulación de gas y en la prevención de accidentes caseros. La campaña ser realizó tanto en vía pública como en las oficinas comerciales y en los medios digitales.

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

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

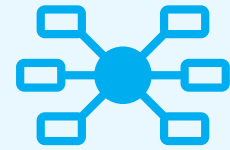
En este marco, junto a distintas empresas del sector, formamos parte del desarrollo de una plataforma web: www.cuidemoselgas.com.ar, de fácil navegabilidad y perfil lúdico. Su contenido está compuesto por un simulador de consumo, videos interactivos y juegos, videos con recetas de cocina, material educativo para docentes, consejos de hábitos y consumo.

CAMPAÑA CONSUMO



1.3.2

COMPROMISOS FUTUROS

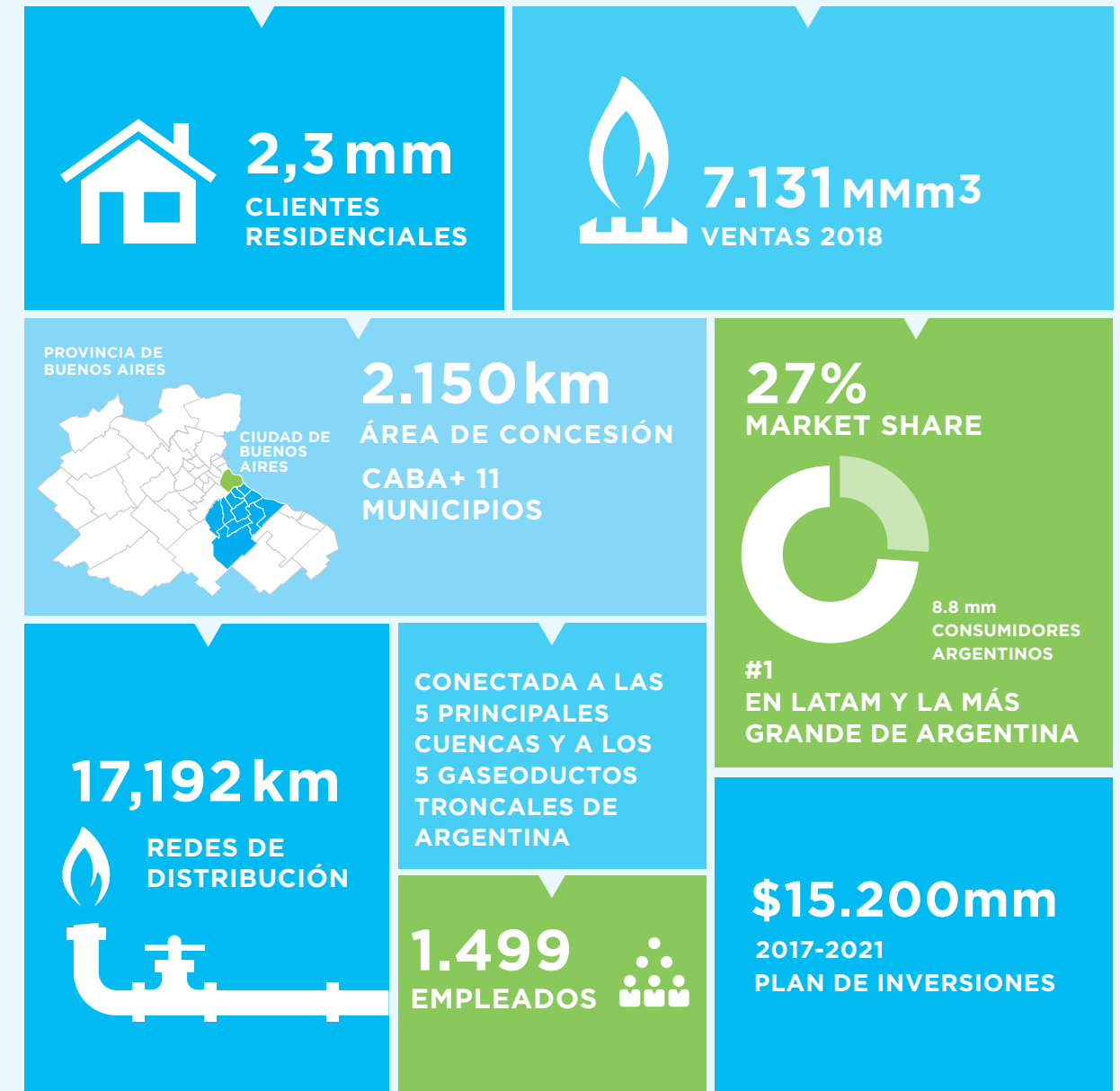


- ▶ Incorporación de nuevos canales de pago online y generación de comprobantes para pago en efectivo.
- ▶ Incorporación del trámite online de Solicitud de Pre-factibilidad para acceder a nuestro servicio.
- ▶ Alta de clientes.
- ▶ Notificaciones de novedades comerciales y trabajos en campo.
- ▶ Posibilidad de realizar planes de pago online.
- ▶ Atención comercial a través de Redes Sociales y WhatsApp.
- ▶ Gestión de citas para determinadas tareas de campo.
- ▶ Desarrollo de un Manual de Atención.
- ▶ Incorporación de turnos online para la atención de Gasistas Matriculados.



1.4

MetroGAS EN NÚMEROS





NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD 2018-2022



2.1	Nuestros grupos de interés	29
2.2	Redes para el desarrollo sostenible	30
2.3	Sobre el reporte y los temas clave de nuestra gestión	31
2.4	Reconocimientos a nuestra labor	35

NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD 2018-2022

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

A lo largo del tiempo, la estrategia de sustentabilidad experimentó una evolución, por lo que, de cara a 2022, integramos aprendizajes de la experiencia y diálogos ocurridos en 2015-2017. De esta forma, nos enfocamos en el hogar como núcleo del bienestar colectivo y desplegamos nuestro accionar en 3 ejes de trabajo:



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



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



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



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



De esta forma logramos una mayor coherencia interna, que permite elaborar planes de acción transversales a las diferentes áreas de la compañía pero con un mismo compromiso:

Hacer de MetroGAS una empresa líder en sustentabilidad, caracterizada por fortalecer su red de vínculos, que da visibilidad y relevancia al servicio que brinda y que construye una conexión emocional con la sociedad.

ÁREAS INVOLUCRADAS DE MANERA DIRECTAS CON TEMAS DE SUSTENTABILIDAD

EFICIENCIA ENERGÉTICA	▶ Uso responsable De la energía ▶ Hogar cálido hogar	EFICIENCIA ENERGÉTICA	▶ Red de empresas ▶ Políticas y programas
DERECHOS HUMANOS	▶ Políticas ▶ Beneficios	COMPLIANCE	▶ Programa de integridad
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	▶ Plan de vinculación ▶ Dimensión comunidad	COMUNICACIÓN	▶ Asuntos públicos ▶ Marketing y prensa
ACCESO A LA INFORMACIÓN	▶ Memoria y balance ▶ Reporte sustentabilidad	ACCESO A LA INFORMACIÓN	▶ Certificaciones ▶ Políticas y programas

En definitiva, los objetivos de nuestra estrategia de sustentabilidad, son:

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

Asimismo, comenzamos un trabajo de análisis, alineamiento y ponderación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que, en una primera instancia, tuvo la participación del equipo referente para la elaboración del presente Reporte. Para ello, se realizó una instancia de taller presencial, del cual se desprenden los siguientes resultados:

-  4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos
-  7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos
-  8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
-  12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
-  13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
-  16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles
-  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

2.1

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En nuestra gestión cotidiana, incluimos las expectativas y las necesidades de los grupos de interés (GDI) con los que interactuamos, para enriquecerla y crear un ámbito de negocios enmarcado en la confianza y la transparencia. Para ello, durante 2018, realizamos un estudio vinculado a los asuntos públicos de nuestra compañía que nos permitió continuar el trabajo de identificación de los GDI y en función de ello, se presenta la siguiente lista:

GRUPO DE INTERÉS		QUIÉNES LO COMPONEN
COLABORADORES		La dotación de la Compañía distribuida por áreas, por categorías y por función.
CLIENTES		Los clientes minoristas, mayoristas y empresas a quienes distribuimos el gas.
PROVEEDORES		Los proveedores de bienes y servicios necesarios para nuestras operaciones.
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.

2.2

REDES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

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

ORGANIZACIÓN	MIEMBRO	ÓRGANO DEL GOBIERNO	COMITÉ O PROYECTO	FINANCIAMIENTO
Asociación de Distribuidores de Gas de la República Argentina (ADIGAS)	●	●	●	●
Cámara de Sociedades Anónimas	●			●
Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)	●		●	●
Consejo Profesional de Relaciones Públicas de la República Argentina	●		●	●
Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)	●		●	●
Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAPG)	●	●	●	●
Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)	●		●	●
Red de Empresas por la Diversidad (Di Tella)	●		●	●

2.3

SOBRE EL REPORTE Y LOS TEMAS CLAVE DE NUESTRA GESTIÓN



Este es el segundo Reporte de Sustentabilidad de MetroGAS y se elaboró de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período 2017-2018. Nuestro ciclo de reporte es bienal, por lo que nuestro último Reporte corresponde al período 2015-2016; no existe reexpresión de información de dicho informe ni cambios significativos en los temas y en su cobertura. Los aspectos y temas descriptos han sido determinados relevantes tanto para MetroGAS SA como para MetroENERGÍA SA. Por el momento, decidimos no realizar una verificación externa, pero lo evaluaremos para sucesivos reportes.

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



La definición de la materialidad se realizó con la participación activa de nuestros grupos de interés, considerando factores internos y externos, y evaluando cuál es el impacto económico, social y/o ambiental de cada uno. Los temas identificados son significativos para nuestra organización e implican que se está trabajando sobre ellos o, en casos puntuales, la Compañía asume un compromiso activo para gestionarlos en el corto o mediano plazo. Estos fueron identificados para el Reporte anterior, realizando, para este documento, una actualización de la ponderación y adicionando la visión de grupos de interés externos.

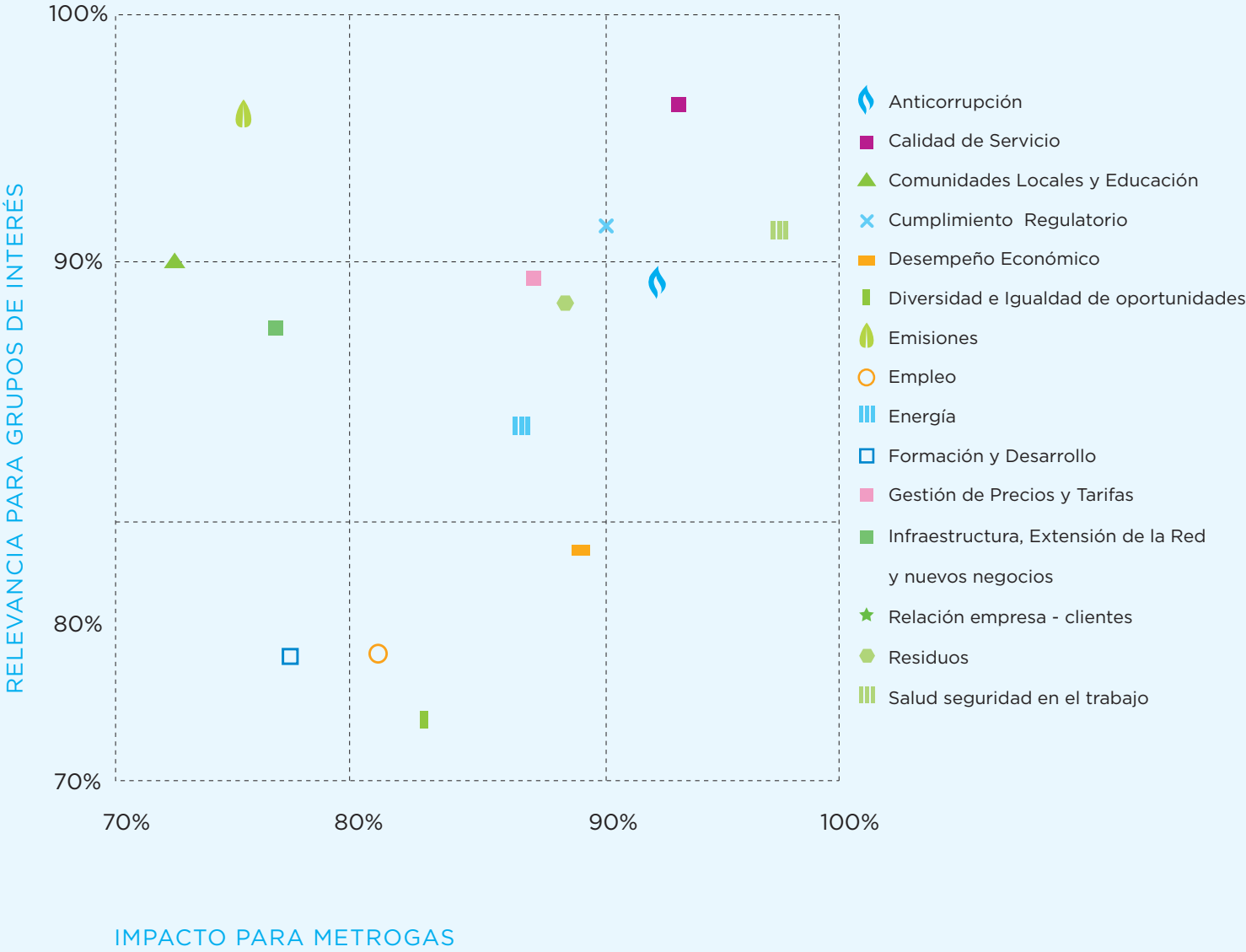
Para comentarios, sugerencias o consultas relativas a este documento o su contenido, puede contactarnos a: sustentabilidad@metrogas.com.ar



TABLA SOBRE EL REPORTE
Y LOS TEMAS CLAVE
DE NUESTRA GESTIÓN

	TEMAS MATERIALES	COBERTURA	CAPÍTULO
1	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	INTERNA	Salud, Seguridad y Medioambiente
2	CALIDAD DEL SERVICIO	INTERNA Y EXTERNA	Nuestras Operaciones
3	EMISIONES	INTERNA	Salud, Seguridad y Medioambiente
4	RESIDUOS	INTERNA	Salud, Seguridad y Medioambiente
5	ANTICORRUPCIÓN	INTERNA Y EXTERNA	Gobierno, Ética e Integridad
6	COMUNIDADES LOCALES Y EDUCACIÓN	EXTERNA	Nuestra Comunidad
7	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	INTERNA	Nuestras Operaciones / Gobierno, Ética e Integridad
8	GESTIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS	INTERNA Y EXTERNA	Nuestras Operaciones
9	DESEMPEÑO ECONÓMICO	INTERNA	Desempeño Económico
10	RELACIÓN EMPRESA-CLIENTE	INTERNA Y EXTERNA	Quiénes Somos
11	FORMACIÓN Y DESARROLLO	INTERNA	Nuestro Capital Humano
12	INFRAESTRUCTURA, EXTENSIÓN DE LA RED Y NUEVOS NEGOCIOS	INTERNA	Nuestras Operaciones
13	ENERGÍA	INTERNA	Salud, Seguridad y Medioambiente
14	EMPLEO	INTERNA	Nuestro Capital Humano
15	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	INTERNA	Nuestro Capital Humano

MATRIZ DE MATERIALIDAD
REPORTE SUSTENTABILIDAD
2017-2018



2.4

RECONOCIMIENTOS A NUESTRA LABOR



Durante el período reportado fuimos premiados con los siguientes reconocimientos:

2017

- ▶ Reconocimiento Dirección de Educación Técnica CABA (Empresa Comprometida con la Educación Técnica)
- ▶ Premio Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura, Gobierno Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- ▶ 1er Premio Movilidad Sustentable y Segura
- ▶ Mención de Reconocimiento por la participación en el Congreso Nacional para la Prevención de Riesgos del Trabajo, otorgado por el IAS (Instituto Argentino de Seguridad)
- ▶ Mención de Reconocimiento por la participación en el VIII Congreso Internacional de Prevención de Riesgos del Trabajo, Responsabilidad Social y Salud, otorgado por la UCA (Universidad Católica Argentina)
- ▶ Mención de Reconocimiento por la participación en el 6to Congreso de Ciencias Ambientales, otorgado por el COIME



2018

- ▶ Certificación Internacional Ensayo de Aptitud.
- ▶ (UK) Laboratorio de Calidad de GAS.
- ▶ Premio EIKON - Libro M25, Ganadores Eikon ORO a la categoría "Publicaciones Institucionales". Reconocimiento Sello del Buen Diseño.
- ▶ Libro M25, otorgado por el Ministerio de Producción de La Nación.
- ▶ Mención de Reconocimiento por la participación Congreso Nacional para la Prevención de Riesgos del Trabajo, otorgado por el IAS (Instituto Argentino de Seguridad).
- ▶ Mención de Reconocimiento por la participación IX Congreso Internacional de Prevención de Riesgos del Trabajo, Responsabilidad Social y Salud, otorgado por la UCA (Universidad Católica Argentina).
- ▶ Mención de Reconocimiento por fomentar el diálogo entre las empresas y la comunidad, en la 6a Edición de la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo Give & Gain. Fundación Compromiso.
- ▶ Reconocimiento por la contribución y la colaboración en acciones de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, otorgado por la Secretaría General de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.



GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD



3.1	Nuestra estructura de Gobierno	39
3.2	Comprometidos con la transparencia	18
3.2.1	Integridad y ética	19
3.2.2	Compromisos futuros	21
3.1	Nuestra estructura de gobierno	39
3.2	Comprometidos con la transparencia	44
3.2.1	Integridad y Ética	45
3.2.1.1	Enfoque Preventivo	46
3.2.1.2	Código de ética y conducta	47
3.2.1.3	Línea ética canal de denuncias	49
3.2.1.4	Programa transparencia para clientes	50
3.2.2	Compromisos Futuros	52

3.1

NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBIERNO

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

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

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



En el período reportado, nuestra Compañía contó con la siguiente estructura de gobierno, de acuerdo con la Asamblea N° 56 del 25 de abril de 2018:

DIRECTORIO METROGAS

DIRECTOR/A	CARGO	CLASE	FINALIZA MANDATO
MARCELO ADRIÁN NÚÑEZ	PRESIDENTE	A	31/12/2018
PATRICIO DA RE	VICEPRESIDENTE	A	31/12/2018
CARLOS ALBERTO SAN JUAN	DIRECTOR TITULAR	A	31/12/2018
VALERIA SOIFER	DIRECTORA TITULAR	A	31/12/2018
RAÚL ÁNGEL RODRÍGUEZ	DIRECTOR TITULAR	A	31/12/2018
IGNACIO MIGUEL ROSTAGNO	DIRECTOR TITULAR	A	31/12/2018
FERNANDO OSCAR AMBROA*	DIRECTOR TITULAR	B	31/12/2018
HÉCTOR CARAM*	DIRECTOR TITULAR	B	31/12/2018
DANTE KOGAN*	DIRECTOR TITULAR	B	31/12/2018
CARLOS WEIS	DIRECTOR TITULAR	B	31/12/2018
GUSTAVO ERNESTO DI LUZIO	DIRECTOR TITULAR	B	31/12/2018
FERNANDO GÓMEZ ZANOU	DIRECTOR SUPLENTE	A	31/12/2018
FERNANDO NARDINI	DIRECTOR SUPLENTE	A	31/12/2018
DANIEL ALFONSO SUÁREZ	DIRECTOR SUPLENTE	A	31/12/2018
MARÍA EUGENIA BIANCHI PINTOS	DIRECTORA SUPLENTE	A	31/12/2018
GUSTAVO LAVILLE*	DIRECTOR SUPLENTE	B	31/12/2018
RAÚL RAFAEL PODETTI*	DIRECTOR SUPLENTE	B	31/12/2018
JOAQUÍN VARELA*	DIRECTOR SUPLENTE	B	31/12/2018
BÁRBARA VONS	DIRECTORA SUPLENTE	B	31/12/2018
MÓNICA CIACCIARELLI	DIRECTORA SUPLENTE	B	31/12/2018



El gobierno de MetroGAS es ejercido por el Directorio, que tiene a su cargo la dirección y la administración de la Compañía. La Dirección se reúne 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 la representación legal de la Empresa, y cumplir y hacer cumplir las resoluciones de las Asambleas de Accionistas, entre otras. Asimismo, es el responsable de aprobar el Reporte bienal de Sustentabilidad.

DIRECTOR/A	CARGO
EDUARDO LIFSCHITZ	DIRECTOR GENERAL
FERNANDO NARDINI	DIRECTOR ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
VALERIA SOIFER	DIRECTORA DE ESTRATEGIA Y NUEVOS NEGOCIOS
SEBASTIÁN MAZZUCHELLI	DIRECTORA COMERCIAL
FERNANDO PORTA	DIRECTOR DE OPERACIONES
JORGE EDGARDO GUTIÉRREZ	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS
JUAN PABLO MIRAZÓN	DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA
PATRICIA LAURA CARCAGNO	DIRECTORA TÉCNICA
DANIEL ALFONSO SUÁREZ	DIRECTOR DE ASUNTOS LEGALES Y REGULATORIOS
DIEGO CARLOS GAMBA	DIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA COMPAÑÍA



COMITÉ DE ÉTICA

- Nivel Ejecutivo
- 3 integrantes

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

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

- Nivel Ejecutivo
- 10 integrantes (según PMG 026): 9 Directores/as Ejecutivos/as y el Director de Auditoría

Objetivo: Monitoreo e implementación de la política de riesgos. Trimestralmente, analiza las modificaciones respecto de los riesgos de negocio y fraude, y se informa al Directorio sobre las cuestiones críticas relacionadas con esta temática.



COMITÉ DE AUDITORÍA

► 3 integrantes

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

COMITÉ DE REMUNERACIONES Y NOMINACIONES

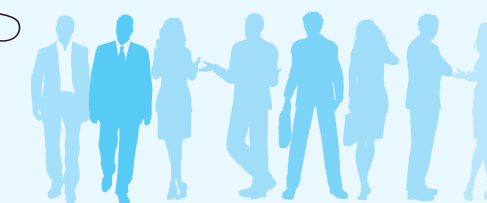
► 3 integrantes

Objetivo: Fijar la remuneración del Director General y de la Dirección Ejecutiva. Las remuneraciones del personal ejecutivo constan de una retribución mensual fija y una retribución variable, ligada a la consecución de objetivos fijados anualmente.



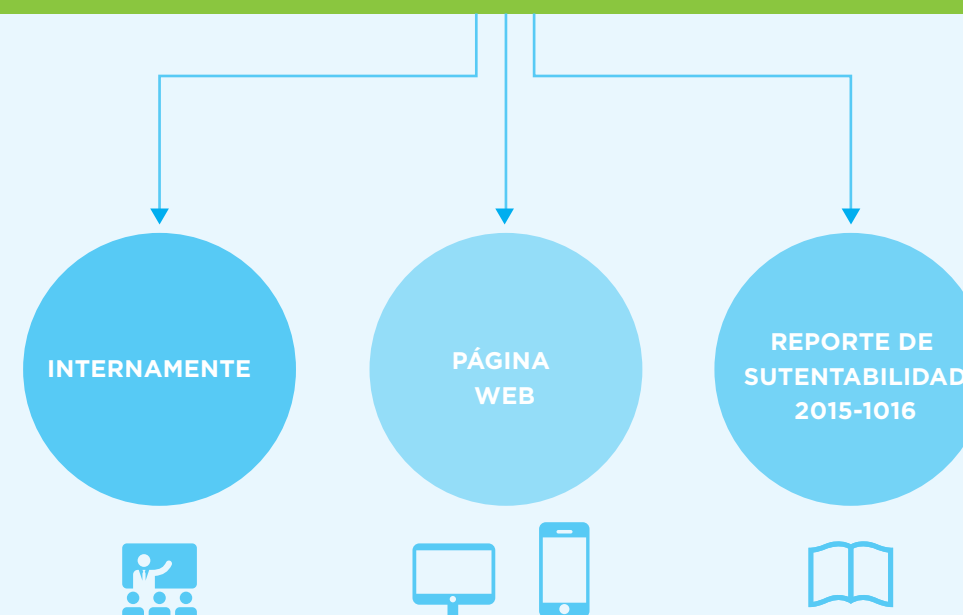
3.2

COMPROMETIDOS CON LA TRANSPARENCIA



Somos una empresa reconocida por sus valores y principios. Desarrollamos nuestro negocio con los más altos niveles éticos, tanto internamente como en la relación con 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, colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y la comunidad.

¿LA MISIÓN, VISIÓN Y
VALORES ESTÁN
COMUNICADOS?



3.2.1

INTEGRIDAD Y ÉTICA



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

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

El programa fue aprobado por el Directorio en diciembre de 2017 y, como una de las primeras acciones, revisamos el Código de Ética y Conducta, que incluye un nuevo valor corporativo: Equidad de Género.

Durante 2018 se ejecutaron las acciones previstas en el plan de trabajo y tanto el Comité de Dirección como el Comité de Auditoría realizaron monitoreos periódicos de avance.

Algunas de esas acciones fueron:

- ▶ **Evaluación y gestión de riesgos de fraude, ética y cumplimiento.**
- ▶ **Revisión de políticas y procedimientos.**
- ▶ **Aplicación del programa a socios comerciales** (contratistas/subcontratistas).
- ▶ **Comunicación y capacitación.**
- ▶ **Promoción y estímulo.**
- ▶ **Gestión de líneas de denuncia: Línea Ética** (para empleados y proveedores) y **Programa Transparencia** (para clientes).
- ▶ **Desarrollo de protocolos de investigación.**

El programa significó un compromiso genuino de la Dirección, que se reflejó en la inclusión de su seguimiento en la agenda de las reuniones mensuales del Comité de Dirección (ejecutivo) y en las reuniones trimestrales del Comité de Auditoría. Asimismo, la ejecución de las acciones previstas en el Programa de Integridad fue vinculada a los objetivos de performance anual de los involucrados. En cuanto a los recursos asignados, tanto los recursos humanos como los económicos se incrementaron gradualmente.

3.2.1.1

ENFOQUE PREVENTIVO



Durante 2017 y 2018, realizamos las siguientes actividades de promoción de la integridad y prevención de la corrupción:

CAPACITACIÓN

- ▶ Charla de sensibilización para la Alta Dirección, dictada por profesores del Centro de Gobernabilidad y Transparencia del IAE.
- ▶ Desarrollo de un módulo e-learning: "Introducción al Código de Ética y Conducta de MetroGAS".
- ▶ Módulo de ética para personal de empresas contratistas. Aproximadamente, 375 trabajadores de empresas contratistas asistieron a la actividad.
- ▶ Desarrollo del módulo de Ética para el proceso de inducción de nuevos/as colaboradores/as.
- ▶ Capacitación para la Alta Dirección: "Lineamientos de integridad para el mejor cumplimiento de los art. 22 y 23 de la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas", dictada por profesionales especializados en compliance y control de la corrupción.

GESTIÓN DE RIEGOS

Realizamos nueve talleres de mapeo de riesgos de fraude, ética y compliance, con la participación de veintitrés gerencias de diferentes áreas de nuestra Compañía, conducidos por expertos en la materia. Como resultado, obtuvimos un registro con 33 riesgos clasificados según su criticidad e identificamos distintas acciones de mitigación.

NORMATIVA

Revisamos y actualizamos trece políticas y procedimientos, entre ellas, las de conflictos de interés, Comité de Ética, fraude y prácticas deshonestas, coacción, intimidación y/o discriminación y gestión de denuncias.

CADENA DE VALOR

Implementamos una herramienta para el control de contratistas y procedimos a la definición de criterios y la clasificación de proveedores por niveles de criticidad (A-B-C). Sobre los que resultaron más críticos, realizamos un proceso exhaustivo de Debida Diligencia..

3.2.1.2

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

OBJETIVO Y ALCANCE

Establece pautas generales de conducta para la Dirección, miembros de la Comisión Fiscalizadora, colaboradores de MetroGAS, contratistas, subcontratistas, proveedores y socios de negocios que se realicen con la Compañía.

CONTENIDO

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

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

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

Para su difusión y comprensión interna, también utilizamos una plataforma e-learning, con el fin de reforzar conceptos y de realizar evaluaciones teórico-prácticas de comprensión y aplicabilidad. Los datos de esta formación virtual, a junio de 2019, son los siguientes:

55% de la plantilla de MetroGAS

Respecto al Directorio, también se realizó una instancia de capacitación presencial, a la que solo concurrió el 18% de sus integrantes, aunque, posteriormente, en octubre de 2018, se entregó el material completo para su información.

En relación con los proveedores, forma parte de los pliegos licitatorios y es parte del proceso de alta, por lo cual el 100% está informado respecto a su contenido. En el caso de los 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 es particularmente comunicado y explicado, y se les exige la firma de una carta de aceptación expresa, reconociendo el alcance a sus trabajadores y sometiéndose a controles y acciones por parte de MetroGAS. Todos estos proveedores se encuentran sujetos a nuestro [Programa Transparencia](#).



LOS VALORES ÉTICOS CORPORATIVOS



3.2.1.3

LÍNEA ÉTICA CANAL DE DENUNCIAS

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

En estos canales se recibe todo tipo de denuncias como hechos de corrupción y demás acciones ilegítimas y/o deshonestas, y que constituyen una violación real o potencial al Código de Ética y Conducta. Su gestión está tercerizada a través de la empresa Resguarda, quien recibe las denuncias por alguno de estos canales, en forma anónima, confidencial y profesional, para su posterior tratamiento y resolución.

La Línea Ética está bajo la supervisión del Comité de Ética de nuestra Compañía, cuyas funciones son administrar el Código, y evaluar y establecer las acciones que se deberán tomar respecto de las situaciones denunciadas. Este Comité está compuesto por tres miembros:

- ▶ Director de Auditoría Interna
- ▶ Director de Asuntos Legales y Regulatorios
- ▶ Director de RR. HH.

En caso de tratarse temas relevantes, se invita a participar al Director General. A continuación, exponemos los indicadores vinculados a la gestión de la Línea Ética:

DETALLE	2017-18
Denuncias Recibidas	54
Motivos de la denuncia	
▶ Acoso	3
▶ Malos tratos / Discriminación	33
▶ Conflictos de interés	3
▶ Fraude económico / Coimas	6
▶ Incumplimiento de procedimientos / Uso indebido de activos	9
Denuncias resueltas	39
Denuncias desestimadas	10
Denuncias pendientes	5

3.2.1.4

PROGRAMA TRANSPARENCIA PARA CLIENTES



Es una línea telefónica, gratuita y anónima, a disposición de los clientes como canal de comunicación exclusivo y especializado en el marco del Programa Transparencia, para recibir y administrar las denuncias por presuntas acciones deshonestas o tratos indebidos de empleados propios o de nuestras contratistas.

Además, lo concebimos como una herramienta para:

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



En términos generales, opera de la misma forma que la Línea Ética, donde una empresa tercerizada (Resguarda) recibe las denuncias en nombre de MetroGAS para garantizar la posibilidad del anonimato al denunciante. Al denunciante se le entrega un código y una contraseña para que pueda acceder a su denuncia y hacer el seguimiento a través de la web.

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS:

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

DETALLE	2017-18	2015-16
Denuncias Recibidas		
▶ Fiscalización y control	278	124
▶ Operaciones	175	100
▶ Morosidad	20	7
▶ Lectura de medidores	22	3
▶ Centro de Atención al Cliente	15	-
▶ Oficinas comerciales	3	-
▶ Construcciones	9	-
Denuncias resueltas	86	71
Denuncias desestimadas	9	0
Denuncias pendientes	5%	29%

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

DIFUSIÓN DEL PROGRAMA - SPOT RADIAL

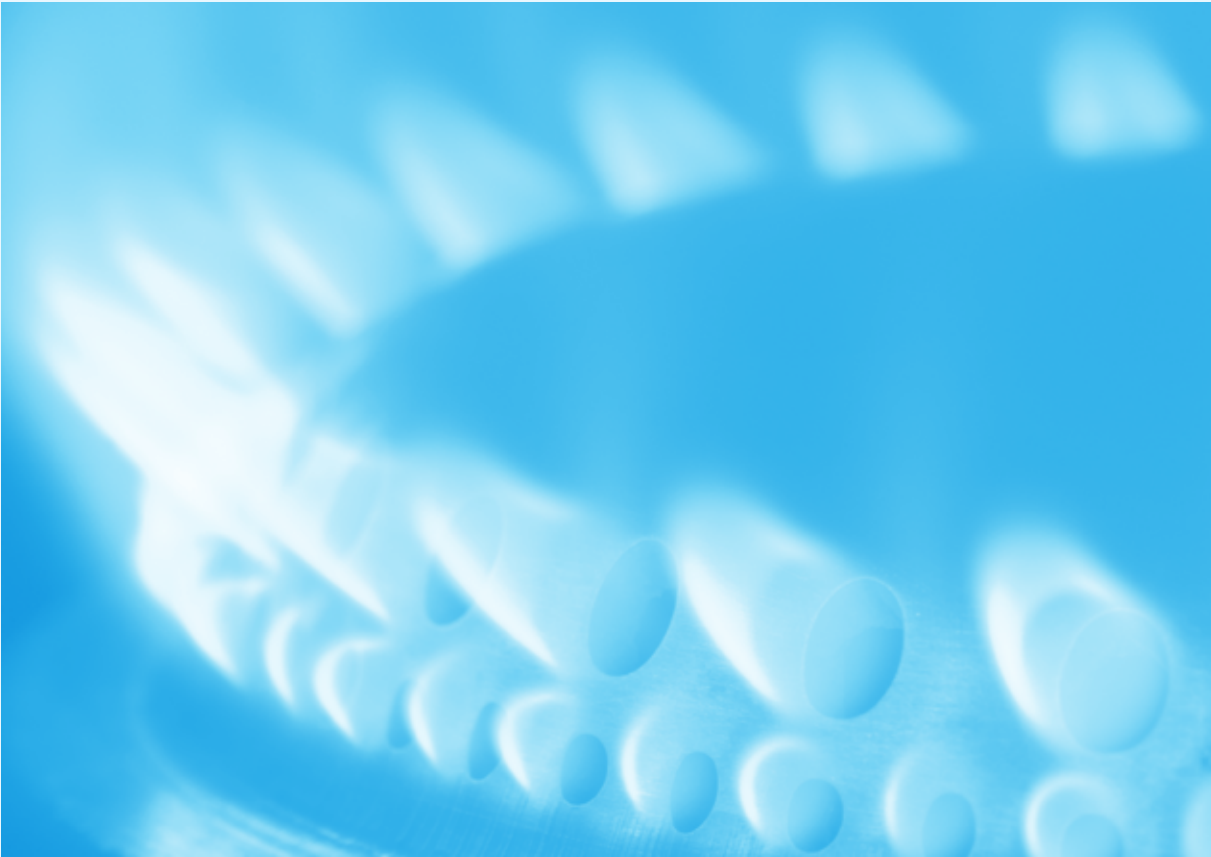
Te presentamos el **PROGRAMA TRANSPARENCIA** de **MetroGAS**, para que puedas denunciar cualquier acción deshonesta que detectes sobre nuestro servicio. Llámanos en forma gratuita al **0800 666 2646**. Línea anónima y confidencial.
Ser seguros y confiables es ser transparentes.
MetroGAS, damos calor.

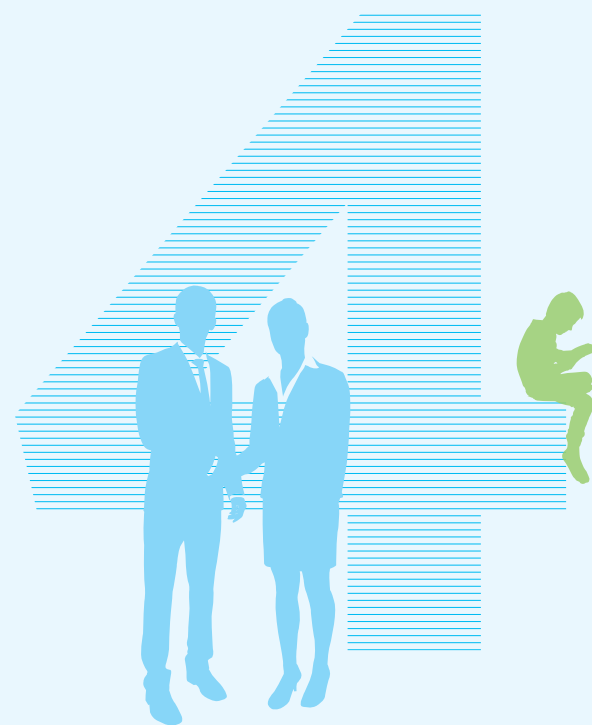
3.2.2

COMPROMISOS FUTUROS

Profundizar la cultura de integridad en toda la Organización, a través de:

- ▶ La difusión y la capacitación interna y externa respecto a nuestros valores corporativos y el uso responsable de las líneas de denuncia.
- ▶ Incorporar el uso de nuevas tecnologías en la materia, para robustecer los procesos de investigación interna y reducir los plazos de respuesta; también, para detectar o, incluso, anticipar conductas y/o comportamientos indebidos.
- ▶ Realizar alianzas y articular esquemas de colaboración con otros participantes (ej. cámaras, matriculados, sindicatos, etc.).





NUESTRAS OPERACIONES



4	Nuestras operaciones	54
4.1	Marco regulatorio de nuestra actividad	55
4.2	Eficiencia operativa, nuestro valor diferencial	56
4.2.1	Plan de inversiones obligatorias	57
4.2.2	Gestión de tarifas	59
4.2.2.1	Destacados Normativos 2017-2018	60
4.3	Desempleo económico	65
4.4	Cadena de valor, aliados estratégicos	68

4.1

MARCO
REGULATORIO DE
NUESTRA ACTIVIDAD

ENTE NACIONAL REGULADOR DEL GAS (ENARGAS)



Organismo nacional de control de nuestra actividad.
Evalúa el desempeño de la Compañía.
Formula recomendaciones al Poder Ejecutivo.
Tiene injerencia en la renovación de la Licencia.
Vela por el cumplimiento de las obligaciones de la Ley del Gas, las reglamentaciones, los decretos respectivos y la Licencia.
Sanciona y adopta medidas ante incumplimiento de las licenciatarias.

Los controles del ENARGAS incluyen que nuestro servicio sea seguro y continuo, para lo que establece un sistema de control mediante indicadores de calidad que debemos cumplir obligatoriamente. Esto es producto de la evolución contemplada por la Ley N° 24.076 y su reglamentación.

Durante 2017-2018 atendimos 18 auditorías comerciales, 7 auditorías operativas y 39 auditorías del Plan de Inversiones. También, se trataron un total de 1.223 notas cursadas por la Autoridad Regulatoria.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL MARCO REGULATORIO

1992	▶ Ley N° 24.076 - Privatización de gas del Estado y regulación de la actividad de transporte y distribución del gas natural ▶ Decretos N° 1.738/92 ▶ Pliego ▶ Contrato de transferencia ▶ Licencia	Contienen requisitos de calidad del servicio, inversiones de capital, restricciones a la transferencia y de gravámenes sobre los activos, restricciones a la titularidad por parte de productores, transportadoras y distribuidoras de gas, y transferencia de acciones de MetroGAS.
	▶ Decreto N° 2.459/92	Otorgó a la Distribuidora de Gas Metropolitano SA (actualmente, MetroGAS SA) la licencia para distribuir gas natural en CABA y once partidos ubicados al sur y este del Río Matanza, Provincia de Buenos Aires, por un plazo de 35 años, renovables a 10 años adicionales, previa autorización del ENARGAS. Detalla las obligaciones de MetroGAS respecto al servicio, de mantenerlo de forma ininterrumpida, mantener la red de distribución, realizar inversiones obligatorias, etc.
1999	▶ Resolución ENARGAS N° 1.192/99	Requerimientos de información adicionales a los establecidos por la Ley del Gas y decretos regulatorios.
2002	▶ Ley de Emergencia Pública y Reforma del Régimen Cambiario N° 25.561 (7/1/2002)	Afectó el marco jurídico vigente para los contratos de licencia de las empresas de servicios públicos, como así también la Licencia otorgada oportunamente, la cual fue prorrogada de manera sucesiva hasta el 31 de diciembre de 2017.

4.2

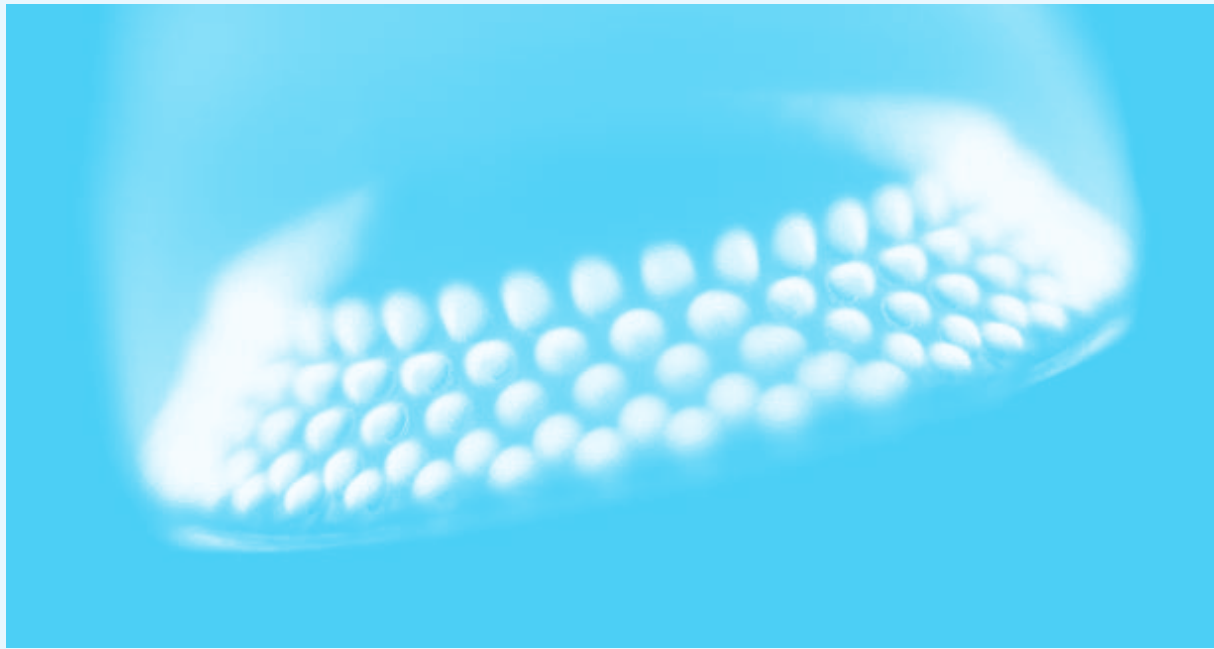
EFICIENCIA OPERATIVA,
NUESTRO VALOR
DIFERENCIAL



En 2016 se dio inicio al proceso de Revisión Tarifaria Integral (RTI), tendiente a la normalización del marco regulatorio y tarifario que sienta las bases y las reglamentaciones para el desarrollo del negocio durante los próximos 5 años.

Luego de la suscripción del Acuerdo Transitorio 2016, el Acuerdo Transitorio 2017 y del Acta Acuerdo Integral, definimos una nueva estrategia hacia el futuro y aspectos tales como la planificación empresarial, la política comercial y el desarrollo del plan de inversiones.

La estrategia corporativa tiene como meta transformarnos en 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, poniendo al cliente en el centro de nuestras acciones. Para ello, asumimos un compromiso profundo con la ética en los negocios y con cada una de las relaciones comerciales, profesionales y comunitarias que estos conllevan.



4.2.1

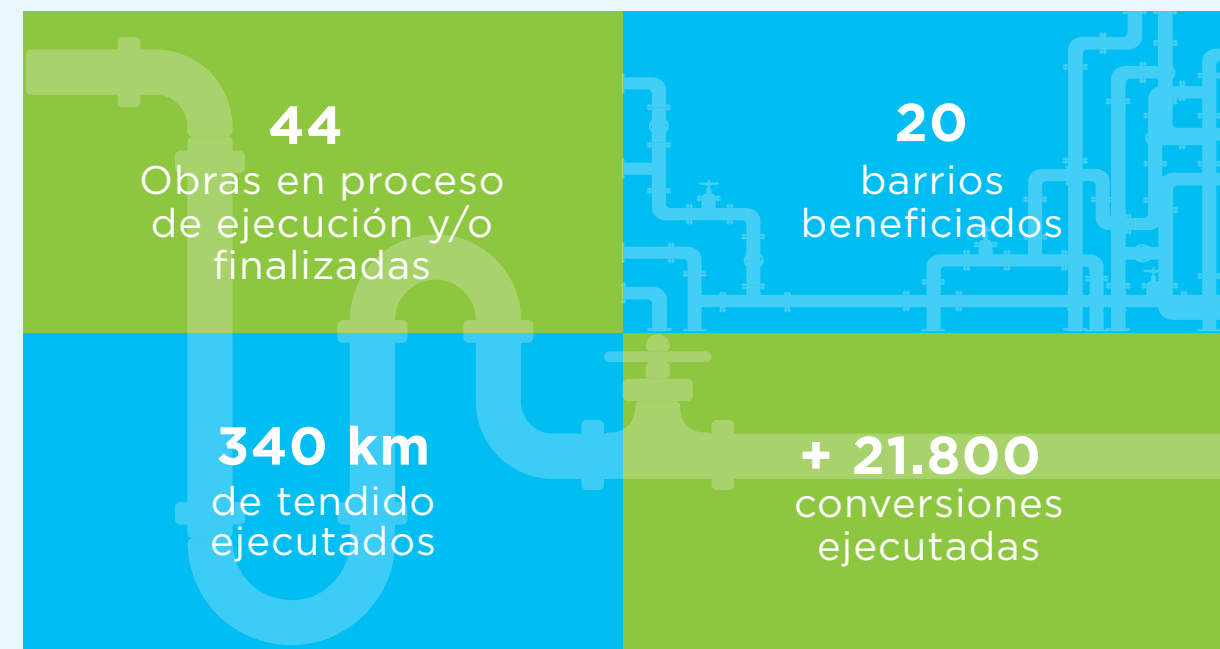
PLAN DE INVERSIONES OBLIGATORIAS



Contamos en un ambicioso Plan de Inversiones Obligatorias para el quinquenio 2017-2021 en las áreas de expansión, seguridad e integridad, confiabilidad, sistemas, operaciones y mantenimiento.

Al 31 de marzo de 2018 , cumplimos con la totalidad de lo comprometido para el primer año y con el 89% de lo comprometido para el segundo año. La Revisión de Tarifas Integral, aprobada durante 2017, involucró un plan de inversiones que abarca tanto la renovación de activos (cañerías, estaciones reguladoras de presión, medidores y vehículos) como la expansión del sistema de distribución. Para ello, estamos trabajando en la planificación y la ejecución de obras de reemplazo de la red de hierro fundido, de acero de alta presión y medidores.

A continuación, detallamos el estado de las obras de renovación en CABA, contempladas en el Plan de Inversiones Obligatorias (PIO) de 2017 y de 2018:



Además, con el objetivo de optimizar la operación de nuestro sistema de baja presión, 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 83,5% del total de las estaciones reguladoras de presión, de nuestro sistema de baja presión, están controladas a través de perfiladores telecomandados. Contamos con 68 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), continuamos con la reevaluación de las líneas de transmisión priorizadas, de acuerdo con el riesgo. Ello involucró una serie de actividades de mantenimiento preventivo como: relevamiento tipo DCVG (Direct Current Voltage Gradient), CIS (Close Interval Survey) y evaluaciones directas de la cañería.

Respecto al mantenimiento correctivo del sistema, reemplazamos 7.004 servicios domiciliarios, entre otras acciones destinadas al mantenimiento de corto plazo del sistema de distribución.

La atención de emergencias registró un volumen anual de 72.707 reclamos, principalmente, por escapes de gas, de los cuales 7.142 clasificamos como de alta prioridad de tratamiento. Asimismo, realizamos relevamientos en 15.239 km de nuestras redes de baja, media y alta presión, cumpliendo, así, con lo requerido en las normas

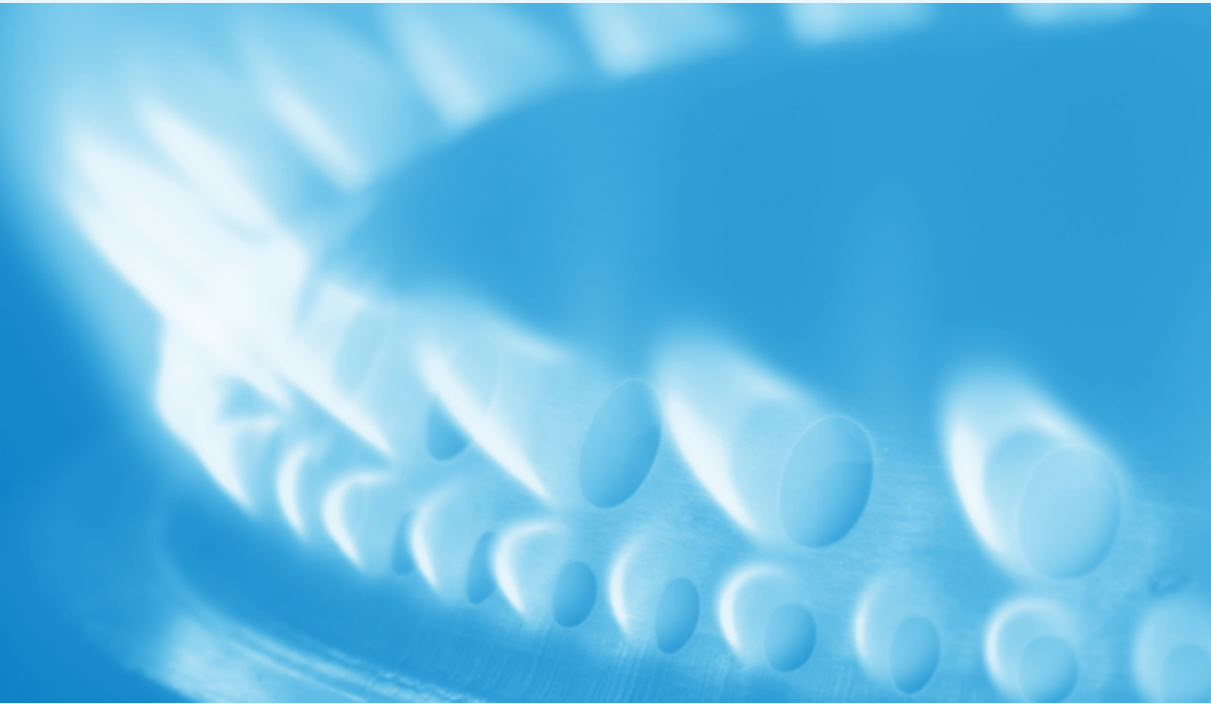
4.2.2

GESTIÓN DE TARIFAS

Contamos con la Gerencia de Tarifas y Análisis Comercial, dependiente de la Dirección de Estrategia y Nuevos Negocios, que es la encargada de toda la gestión relacionada con este tema.

SUS OBJETIVOS SON:

- ▶ Cumplir con los requerimientos regulatorios del ENARGAS
- ▶ Cumplir con los requerimientos de la Secretaría Nacional de Energía
- ▶ Analizar estos requerimientos y sus implicancias en términos económicos y financieros
- ▶ Asegurar los correspondientes ajustes de ingresos por el servicio de distribución
- ▶ Reconocer los costos de adquisición de gas y de mayores costos asociados a cambios en los tributos nacionales, provinciales y municipales, excepto impuesto a las ganancias.



4.2.2.1

DESTACADOS NORMATIVOS 2017-2018



Por su extensión y complejidad, en el cuadro siguiente realizamos una breve reseña de los contenidos de las diferentes normativas. Para acceder al texto de la normativa en detalle, puede dirigirse al sitio web del ENARGAS:

<https://www.enargas.gov.ar/secciones/normativa/marco-regulatorio.php>

TIPO DE NORMATIVA	FECHA	BREVE DETALLE
Acuerdo transitorio 2017	20/03/2017	Acuerdo para la adecuación transitoria de precios y tarifas del Servicio Público de Distribución de Gas Natural, la afectación específica de los montos allí previstos hasta la suscripción del Acta Acuerdo de Renegociación Contractual Integral y la entrada en vigencia de los cuadros tarifarios definitivos que resulten de la Revisión Tarifaria Integral (el "Acuerdo Transitorio 2017").
Resolución N° 74 - E/2017 MINEM	30/03/2017	El MINEM instruyó al ENARGAS a poner en vigencia los cuadros tarifarios resultantes del proceso de Revisión Tarifaria Integral de la Resolución N° 31 (29/03/2016) y según lo establecido en las Actas Acuerdo de Renegociación Contractual Integral, celebradas con las Licenciatarias, de acuerdo con la Ley N° 25.561, sus modificaciones y complementarias.
Resolución ENARGAS N° I-4356/2017	31/03/2017	Con vigencia a partir del 1 de abril de 2017, se establecieron y se aprobaron los cuadros tarifarios resultantes de la Revisión Tarifaria Integral de MetroGAS y los cuadros tarifarios de transición de aplicación a los usuarios de MetroGAS. Aprobación de una metodología de ajuste semestral no automático de las tarifas, con la finalidad de mantener en moneda constante el nivel tarifario.
Nota ENARGAS N° 8265	24/08/2017	El ENARGAS instruyó a las prestadoras del servicio de distribución, para que dispongan el diferimiento del pago del cincuenta por ciento (50%) de las facturas que se emitirían a partir del 25/08/2017 y hasta el 31/10/2017, sin la aplicación de intereses respecto de los usuarios residenciales del servicio de gas por redes (excepto beneficiarios de la Tarifa Social). Cualquier afectación financiera derivada de esta instrucción será oportunamente evaluada y asumida por el Estado Nacional.
Resolución ENARGAS N° 74/2017	23/10/2017	Convocatoria a Audiencia Pública el 15 de noviembre de 2017, para considerar la Adecuación Transitoria de la tarifa correspondiente a MetroGAS.
Resolución ENARGAS N° 131/2017	30/11/2017	Declarar la validez de la Audiencia Pública mencionada anteriormente, sin hacer lugar a las impugnaciones formuladas durante su desarrollo. Aprobar el cuadro tarifario de transición para MetroGAS, conforme a las previsiones del art. 6, en su parte final, de la Resolución MINEM N° 74/17. Modificar el segundo párrafo del art. 3 de la Resolución ENARGAS N° I-4356/2017. Aprobar el cuadro de Tasas y Cargos por servicios adicionales, a aplicar por MetroGAS a partir del 1 de diciembre de 2017.

TIPO DE NORMATIVA	FECHA	BREVE DETALLE
Resolución ENARGAS N° 249/2018	31/01/2018	Convocatoria a audiencia pública el 22 de febrero de 2018, para considerar la aplicación de la Metodología de Adecuación Semestral de la Tarifa, de corresponder, para el ajuste de tarifas de MetroGAS; aplicación del traslado a tarifas del precio de gas comprado y alternativas metodológicas para una facturación más previsible de los consumos de los usuarios residenciales.
Resolución ENARGAS N° 300/2018	28/03/2018	Declarar la validez de la Audiencia Pública mencionada anteriormente, aprobar el cuadro tarifario de transición de MetroGAS aplicable a partir del 1 de abril de 2018 y aprobar los nuevos valores para las Tasas y Cargos, percibidos por MetroGAS, por servicios adicionales.
Acta Acuerdo de Adecuación del Contrato de licencia de distribución de gas natural	30/03/2017	En el marco del proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos, dispuesto por la Ley, se firmó este acuerdo que contiene la renegociación integral y las condiciones de adecuación del Contrato de Licencia.
Resolución MINEM N° 31/2016.	31/03/2017	Establecer la vigencia de los cuadros tarifarios resultantes del proceso de RTI.
Decreto N° 252/2018	28/03/2018	Ratificación el Acta Acuerdo.
Resolución ENARGAS N° 184/2018	15/08/2018	Convocatoria a audiencia pública para el 4 de septiembre de 2018.
Resolución ENARGAS N° 281/2018	7/10/2018	Declarar la validez de la Audiencia Pública mencionada anteriormente, aprobar los cuadros tarifarios de MetroGAS aplicables a partir de su publicación y aprobar nuevos valores para las Tasas y Cargos percibidos por MetroGAS por servicios adicionales.
Acuerdo complementario con productores de gas natural	19/09/2008	El Marco Regulatorio de la Industria del Gas prevé el traslado del costo de adquisición de gas a las tarifas de distribución en su exacta incidencia, con el objeto de que tales insumos resulten neutros y, por lo tanto, no produzcan beneficios o pérdidas al distribuidor (art. 37, inc. 5, del Decreto N°1.738/1992). A pesar de ello, en distintas oportunidades, el ENARGAS limitó el reconocimiento de los precios acordados con los productores, medidas que fueron oportunamente recurridas por MetroGAS. Concluida la Ley de Emergencia, el MINEM consideró que el mercado de gas requiere una transición hacia la normalización de pautas orientativas a objetivos de política pública, y propició la suscripción de bases y condiciones para asegurar el abastecimiento de las distribuidoras.
Bases y Condiciones para el Abastecimiento de Gas Natural a Distribuidoras de Gas por Redes	29/11/2017	A instancias del MINEM, MetroGAS suscribió las “Bases y Condiciones” junto con el resto de las distribuidoras y un grupo de productores de gas. Estas Bases y Condiciones dan los lineamientos (entre el 1 de enero de 2018 y hasta el 31 de diciembre de 2019) para la contratación de volúmenes de gas para el abastecimiento de la demanda de las distribuidoras.

TIPO DE NORMATIVA	FECHA	BREVE DETALLE
Resolución ENARGAS N° 300/2018	28/03/2018	Con vigencia a partir del 1 de abril de 2018, se aprueban los cuadros tarifarios resultantes de la readecuación transitoria de tarifas en el marco del Acuerdo Transitorio 2017, con más los ajustes previstos para adecuarlos a los Estudios Técnico-Económicos de la RTI, dándose por cumplidos los incrementos y las compensaciones que correspondían en el marco de dicho proceso.
RNota NO-2018-38938972-APN -SD#ENARGAS	13/08/2018	El ENARGAS desestimó la solicitud, alegando que “la Licenciataria no acredita materialmente el efectivo pago del gas al precio que referencia para la determinación de las diferencias entre el precio incluido en tarifa”. De acuerdo con nuestro criterio, este argumento no tiene sustento en el marco regulatorio, en tanto exige que el precio sea conocido; y esto se materializa mediante los acuerdos de abastecimiento suscriptos de conformidad con las Bases y Condiciones, y que están registrados ante el ENARGAS.
Propuesta de addenda	08/2018	A las condiciones contractuales a los productores de gas, con el fin de minimizar los efectos en los consumidores y en la propia distribuidora, como consecuencia de los cambios en las condiciones macroeconómicas que provocaron una variación inusitada y no previsible al momento de la firma de los acuerdos, en los costos de abastecimiento de gas.
Resolución N° 20/2018 de la Secretaría de Gobierno de Energía	5/10/2018	Respecto a las diferencias diarias acumuladas por la variación del tipo de cambio en la compra de gas. En el marco de los contratos suscriptos entre los productores y las Licenciatarias de Distribución, de acuerdo con las Bases y Condiciones. Sin perjuicio de lo establecido en las Reglas Básicas de la Licencia de Distribución de Gas (RBLD), a fin de proteger al usuario final atenuando la incidencia del traslado a las tarifas de las diferencias diarias acumuladas, la autoridad dispuso habilitar un mecanismo que contemple su recupero en un período temporal más extenso para disminuir su incidencia en el monto de la factura al usuario. De acuerdo con ello, se dispuso –en forma transitoria y extraordinaria– que, para las diferencias acumuladas al 30 de septiembre de 2018, entre el precio del gas previsto en los contratos y el precio de gas reconocido en las tarifas finales, de las prestadoras del servicio de distribución, el recupero del crédito a favor de los productores de gas, actualizado al 31 de diciembre de 2018, se realizará mediante inclusión en línea separada en la factura de los usuarios y en veinticuatro (24) cuotas a partir del 1 de enero de 2019, tomando en consideración los volúmenes consumidos por estos durante el período abril-septiembre de 2018.
Resolución RESFC-2018-281- 292 APN-DIRECTORIO# ENARGAS - Cuadros Tarifarios	8/10/2018	Sin derecho a aumento de tarifas ni indemnización. Si bien la oportuna revisión quinquenal de tarifas estableció el mecanismo de actualización no automático con consideración del I.P.I.M., que hubiera implicado una actualización del 28.82%, ENARGAS determinó un 19.67% de actualización basado en promedio simple de los indicadores I.P.I.M. - I.C.C. - I.V.S. Aplicación de cambios en descuentos por tarifa social del 100% del valor del gas natural sobre un bloque de consumo máximo determinado por la Resolución N° 474/2017 del MINEM, y topes para SGP inscriptos en el registro MiPyMES o beneficiarios del régimen de Entidades de Bien Público Ley N° 27.218 y Resolución N° 218/2016 del MINEM, con tope de 50% para facturas emitidas desde el 1/10/2018, tomando como base el cuadro tarifario anterior. Se eliminaron beneficios por ahorros y resto de topes de facturación respecto de períodos anteriores, y se estableció un único precio de gas por cuenca sin distinción por categoría. Ello como resultado de la previa Audiencia Pública N° 96 realizada el 4/09/2018.

TIPO DE NORMATIVA	FECHA	BREVE DETALLE
Resolución ENARGAS N° 190/18	15/08/2018	Actualización de montos comprometidos en Plan de Inversiones Obligatorias para el quinquenio 2017-2021, por aplicación del Índice de Precios Internos Mayoristas (IPIM), correspondiente al período de diciembre 2016 a octubre de 2017.
Nota ENRG/GD/GRG-C/GAL/D N° 06252	19/06/2018	Fijó lineamientos para la consideración de los factores de corrección (por presión, temperatura y compresibilidad), a ser aplicados para períodos comprendidos desde 1 de abril de cada año hasta 31 de marzo del siguiente.
Resolución N° 41/2018 de la Secretaría de Gobierno de Energía	16/10/2018	Por razones de oportunidad, se dejó sin efecto la Resolución N° 20/2018.
Decreto N° 1053/2018	6/11/2018	Modifica el Presupuesto General de la Administración Nacional para el ejercicio 2018 y, en virtud de las volatilidades de las variables financieras y del tipo de cambio, establece que el Estado Nacional asuma, con carácter excepcional, el pago de las diferencias diarias acumuladas mensualmente entre el valor del gas comprado por las prestadoras del servicio de distribución y el valor del gas natural incluido en los cuadros tarifarios del 1 de abril de 2018 al 31 de marzo de 2019, generadas por variaciones del tipo de cambio y correspondientes a volúmenes de gas natural entregados en ese período; todo ello de acuerdo con el procedimiento que disponga el ENARGAS. A partir del 1 de abril de 2019, los proveedores de gas natural y las prestadoras del servicio de distribución de gas natural por redes deberán prever, en sus contratos, que en ningún caso podrá trasladarse, a los usuarios que reciban servicio completo, el mayor costo ocasionado por variaciones del tipo de cambio ocurridas durante cada período estacional. Asimismo, ENARGAS queda facultado para dictar las normas complementarias necesarias.
Resolución MINEM N° 508-E/2017	29/12/2017	Establece el procedimiento para la compensación de los menores ingresos que las Licenciatarias del Servicio de Distribución de Gas Natural por Redes reciben de sus usuarios, como producto de: • la aplicación de beneficios y/o bonificaciones a los usuarios resultantes de la normativa vigente en materia tarifaria del servicio de distribución de gas natural por redes y • los mayores costos del Gas Natural No Contabilizado (“GNNC”) respecto a los establecidos para su reconocimiento en las tarifas.
Resolución N° 97/2018	08/06/2018	Se dispuso el financiamiento optativo por cliente, con opción en IVR (Respuesta de Voz Interactiva) incluido. Alcance a consumidores residenciales y comerciales SGP1 y 2 de servicio completo de gas natural con posibilidad de financiar el 25% de las facturas emitidas entre el 1 de julio y 31 de octubre de 2018. Esto representó esfuerzos financieros compartidos por cada segmento (Productor, Transportista y Distribuidora). Financiamiento de Productores en U\$S con más del 1% de interés anual sobre saldos. Transportistas con igual tasa. Se estableció el recupero del monto financiado por 3 bimestres o 6 meses según la periodicidad de facturación de cada cliente. Se estableció la tasa de interés pasiva del canal electrónico del Banco Nación para colocación a 30 días, limitada al 1,5% mensual, asumiendo el Estado Nacional la diferencia directamente a las Distcos y por su intermedio a Productores y Transportistas.

TIPO DE NORMATIVA	FECHA	BREVE DETALLE
ENRG/GAL N° 05736 del ENARGAS	06/06/2018	Comunica la resolución del juzgado de Dolores, disponiendo abstenerse, a partir del 21/05/2018, de llevar adelante cualquier suspensión de suministro derivado de la falta de pago. Previo a dicha acción de suspensión de suministro, deberán llevarse adelante procedimientos administrativos tendientes a acreditar situación de vulnerabilidad social de los usuarios. Obliga el restablecimiento inmediato de suministros que, acreditada la condición de vulnerabilidad, hubiera sido suspendido el suministro con posterioridad a la fecha de vigencia de esta disposición. Posibilidad de imponer multas de entre \$1.000 y \$100.000 por cada corte ilegítimo del servicio.
Nota ENRG/GDyE/GRG-C/GAL/D N° 05157 ENARGAS	29/05/2018	Autorizó a incorporar en línea separada, dentro de la factura, conceptos tributarios relacionados con Ocupación de Espacios Públicos de 9 Municipios: 7 de los 9 municipios sobre la base de \$/m³ de consumo y los 2 restantes con relación al neto de base imponible facturado.
Resolución RESFC-2018-22APN-Directorio#ENARGAS	27/04/2018	Aprueba la adecuación de la escala de multas. En el caso de Licenciatarias y Subdistribuidoras, fija como monto mínimo de \$ 2.800 y un monto máximo \$ 2.800.000. En caso de haber persistido en el incumplimiento o se trate de incumplimientos de grave repercusión social, el monto podrá elevarse hasta \$ 14.000.000. El ENARGAS actualizará, anualmente, en abril, los montos de las multas aplicables de acuerdo con la evolución del IPIM.
Resolución ENARGAS N° 131/2017 y rectificatoria N°143	30/11/2017	Nuevo cuadro tarifario y cuadro de tasas y cargos. Los valores para clientes unbundleados que allí figuran son erróneos, por lo que estos fueron rectificados mediante la Resolución ENARGAS N° 143.
Resolución ENARGAS N° 132	30/11/2017	Instruye la aplicación del ahorro (10% del gas en clientes que ahorren un 20% respecto del mismo período de 2015) y de la tarifa social (acotada a los bloques de consumo definidos en el Anexo II de la Resolución MINEM N° 474-E/17). Aplicación de bonificación por ahorro.
Resolución ENARGAS N° 133	30/11/2017	Cuadros tarifarios para Entidades de Bien Público.
Resolución ENARGAS N° 147	06/12/2017	Indican la modificación del subsidio patagónico.
Resolución ENARGAS N° 4313/17	06/03/2017	Declaró la validez de la audiencia pública N° 87 celebrada el 7/12/2016, modificó las Condiciones Generales del Reglamento de Servicio de la Licencia de Distribución, aprobó los cuadros de tasas y cargos por servicios adicionales y difundió la aprobación de los cuadros tarifarios resultantes de la Revisión Tarifaria Integral a las resultas del procedimiento de Audiencia Pública, convocada por la Resolución MEyM N° 29-E/2017 y los ulteriores actos que ello conlleve.
Resolución N° I-4325	17/03/2017	Se rectificaron una serie de errores materiales de texto de la Resolución I/4313.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

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

También lo es todo lo referido al establecimiento de las tarifas. Durante 2018, se realizaron los ajustes de las tarifas del servicio de distribución que surgieron del proceso de la Revisión Tarifaria Integral, en el que se establecieron los valores de abril de 2017 a marzo de 2022.

En 2017, suscribimos “Bases y Condiciones para el Abastecimiento de Gas Natural a Distribuidoras de Gas por Redes”, junto con el resto de las distribuidoras y un grupo de productores de gas. Estas Bases y Condiciones contienen los lineamientos para la contratación de volúmenes de gas, para el abastecimiento de la demanda de las distribuidoras para el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019, y entre otras cuestiones fija el precio según la categoría de cliente y por período expresado en U\$\$/MMBTU.

Como consecuencia de la variación en la paridad cambiaria, productores y distribuidores de gas natural iniciaron un proceso de renegociación de los acuerdos particulares firmados a instancia de las Bases y Condiciones, con precios nominados en dólares estadounidenses. El proceso de renegociación, no terminado aún, incluye dos temas principales: i) el pago de las deudas generadas por las diferencias entre el tipo de cambio al que pagaron las distribuidoras y el tipo de cambio previsto contractualmente (período abril-septiembre de 2018) y ii) el precio de gas a aplicar para el período octubre-diciembre de 2018.



BALANCE

DETALLE (en millones de pesos)	2018	2017	2016	2015
Activos totales	38.915	30.971	6.608	4.025
Pasivos totales	25.581	16.840	7.980	4.793
Patrimonio neto	13.334	14.131	-1.372	-768
Resultado neto	-1	3.398	-604	-561

El 94% de la deuda financiera de nuestra Compañía (\$8.883 millones al 31 de diciembre de 2018) está denominada en dólares y un 55% es deuda a largo plazo, es decir, con vencimiento a más de un año. (*) Información no reexpresada y a moneda de cierre de dicho ejercicio.

VALOR ECONÓMICO GENERADO

DETALLE (en miles de pesos)	2018	2017	2016 (*)	2015(*)
Ventas netas de bienes y servicios	32.719.837	19.779.557	8.038.203	4.627.357
Ingresos por inversiones financieras	496.614	295.086	140.810	50.294
Ingresos por venta de activos	0	0	0	0
Asistencia Económica transitoria	0	0	759.200	711.000
Total Valor Económico Generado	33.216.451	20.074.643	8.938.213	5.388.651

(*) Información no reexpresada y a moneda de cierre de dicho ejercicio.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

DETALLE (en miles de pesos)	2018	2017	2016 (*)	2015(*)
Gastos operativos	26.383.432	15.266.281	7.054.722	3.804.450
Salarios y beneficios a la dotación	1.974.285	1.854.588	845.839	610.276
Pagos a proveedores de capital	388.187	522.471	460.191	233.218
Pagos al Estado	714.805	975.161	518.846	268.538
Inversiones en Comunidades	1.428	998	644	711
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	29.462.137	18.619.499	8.880.242	4.917.193
TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO	3.754.314	1.455.144	57.971	471.458

	2018	2017	INCREMENTO
Ventas Consolidadas	\$32.719.837 miles	\$19.779.557 miles	65,4%

Incremento originado por mayores ventas a clientes residenciales, industriales y comerciales, al devengamiento de ingresos por la implementación de la Revisión Tarifaria Integral y mayores ventas de MetroENERGÍA.

ALGUNAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN 2018:

DIFERENCIAS DIARIAS ACUMULADAS (DDA)

En noviembre de 2018, el Estado Nacional asumió, con carácter excepcional, el pago de las diferencias acumuladas mensualmente entre el valor del gas comprado por las distribuidoras de gas y el valor del gas incluidos en los cuadros tarifarios, vigentes entre el 1 de abril de 2018 y el 21 de marzo de 2019. El reconocimiento es por DDA exclusivamente generadas por variación del tipo de cambio.

DEUDA FINANCIERA

En febrero de 2018, instrumentamos un préstamo no garantizado con Industrial and Commercial Bank of China Limited - Dubai Branch (DIFC) e Itaú Unibanco - New York Branch, por U\$S 250 millones, por un plazo de 36 meses.

Destino: rescate de la totalidad de las Obligaciones Negociables más sus intereses devengados e impagos, y todos los demás montos que se adeudaban hasta la fecha de rescate. El excedente de fondos fue a la refinanciación de pasivos corrientes y a capital de trabajo.

En diciembre de 2018, emitimos Obligaciones Negociables Simples Clase 2, denominadas en pesos con vencimiento a los 12 meses desde la fecha de emisión por \$512,4 millones. Destino: precancelamiento de capital e intereses de la primera cuota del préstamo con DIFC e Itaú Unibanco.

DESISTIMIENTO DE LOS JUICIOS CONTRA EL ESTADO

En marzo de 2018, el Poder Ejecutivo Nacional ratificó el Acta Acuerdo suscrito con MetroGAS en marzo de 2017, por la cual nos comprometemos a desistir de las demandas contra el Estado iniciadas en 2011, derivadas de la Ley de Emergencia. Además, en junio de ese año, procedimos al desistimiento de la causa contra el Estado Nacional y, en octubre de 2018, se tuvo a MetroGAS por desistida de la acción y del derecho.

4.4

CADENA DE VALOR,
ALIADOS
ESTRATÉGICOS



Su gestión está liderada por la Gerencia de Calidad, que se encarga de seleccionar, evaluar y hacer el seguimiento y la 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.

Hacemos evaluaciones de campo a nuestros contratistas, con el apoyo de las áreas operativas y seguridad e higiene; también realizamos evaluaciones de desempeño con los responsables del contrato internamente.

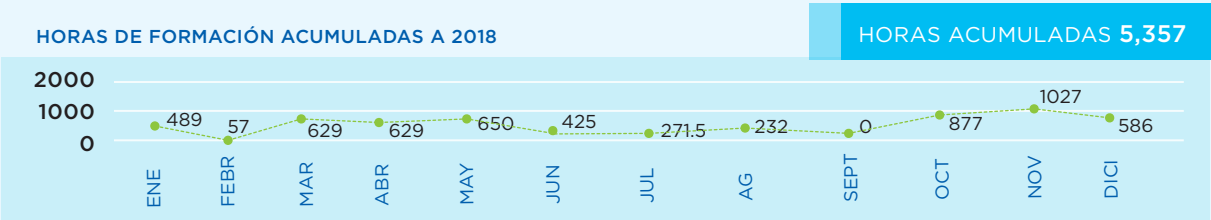
	2018	2017	2016
PROVEEDORES LOCALES	1.796	1.612	1.006
PROVEEDORES EXTERIOR	102	95	94
TOTAL PROVEEDORES	1.898	1.707	1.070

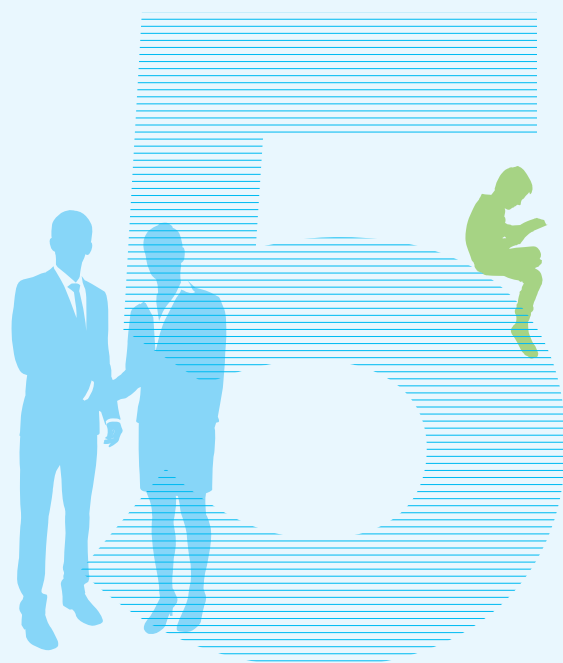
La mayor cantidad de proveedores, en el último año, está relacionada a la rotación natural de proveedores y al aumento de obras en vía pública, vinculadas, mayormente, a gas natural por requerimientos de servicios internos.

En adhesión, con el foco puesto en nuestras empresas contratistas, desde agosto de 2017, realizamos un ambicioso Programa Formativo para Contratistas, con el objetivo en las temáticas técnicas desarrolladas en 4 módulos teórico-prácticos de 4 horas de duración:

- Comportamientos Seguros
- Riesgo Eléctrico
- Operaciones con Gas
- Espacios Confinados

Este contempla la participación de, aproximadamente, 900 personas por módulo, pertenecientes a diferentes empresas. Es dictado por especialistas de nuestro Centro de Entrenamiento y es de carácter gratuito.





NUESTRO CAPITAL HUMANO



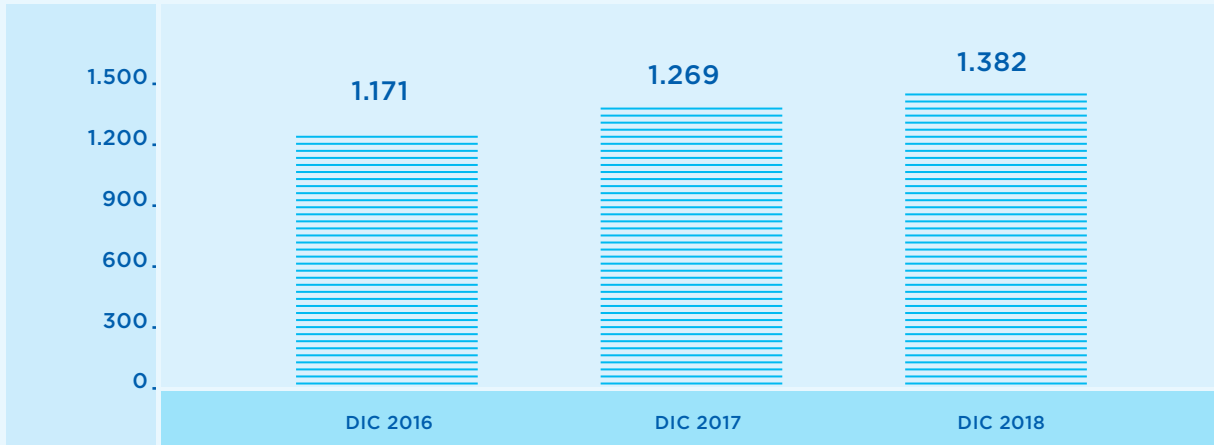
5.1	Radiografía del talento MetroGAS	71
5.1.1	Promoviendo el empleo de calidad	75
5.1.2	Nuevo enfoque de gestión y mejora de nuestras comunicaciones	81
5.1.3	Programa de Inclusión y Diversidad	83
5.1.4	Más beneficios para un mayor bienestar	84
5.2	Equipos de alto desempeño: formación y desarrollo	86
5.2.1	Una fuerte apuesta a la formación	89
5.2.2	Desarrollo para el liderazgo del sector	90

5.1

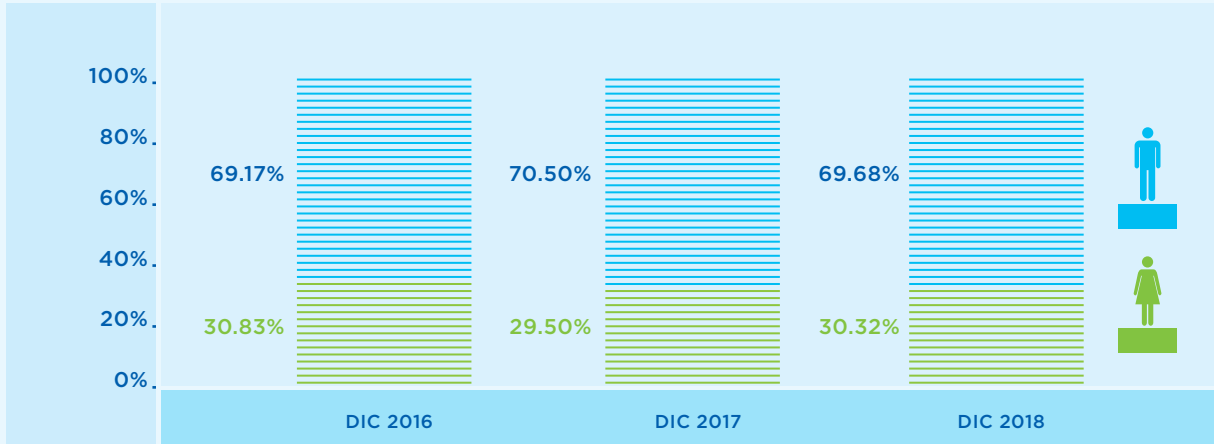
RADIOGRAFÍA DEL TALENTO METROGAS



DOTACIÓN TOTAL



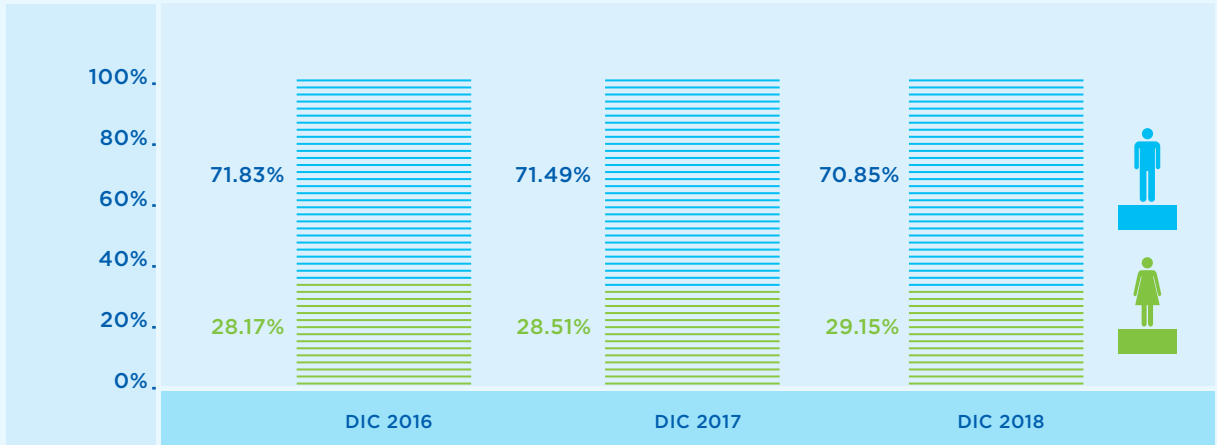
DOTACIÓN TOTAL POR GÉNERO



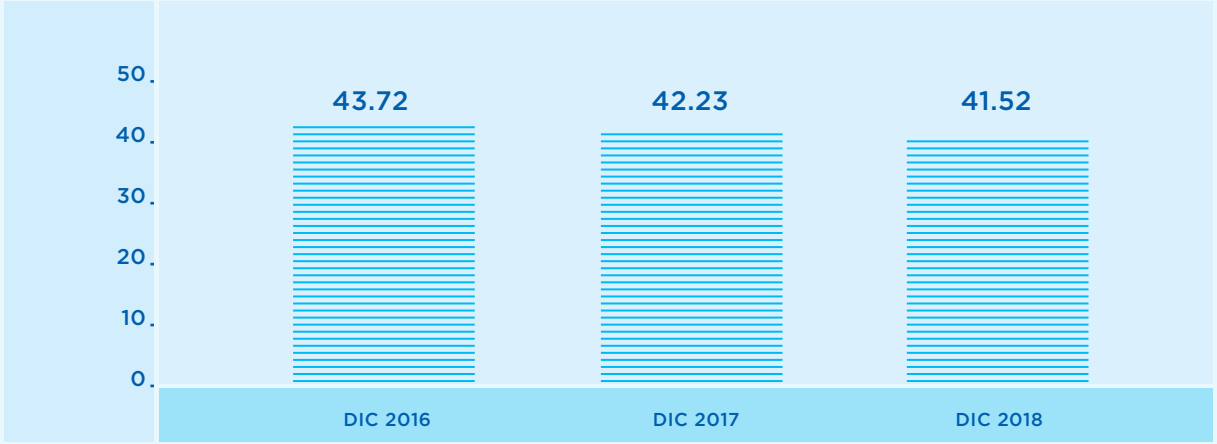
Las áreas de la Compañía con mayor presencia femenina son las siguientes:

- ▶ Asuntos Públicos (100%)
- ▶ Estrategia y Nuevos Negocios (67%)
- ▶ Auditoría (64%)
- ▶ Administración y Finanzas (62%)

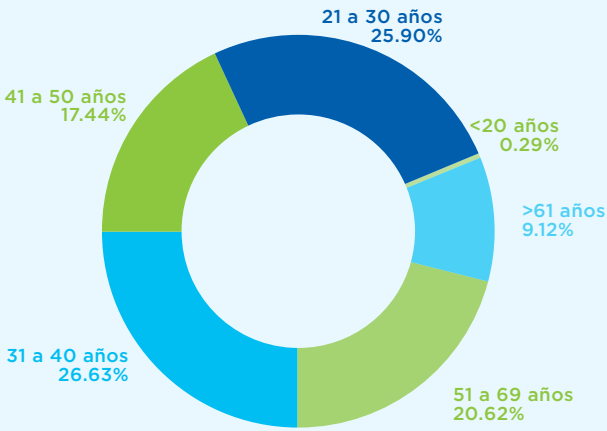
LIDERAZGO FEMENINO (incluye los puestos de Dirección, Gerencia, Jefatura y Supervisión)



EDAD PROMEDIO

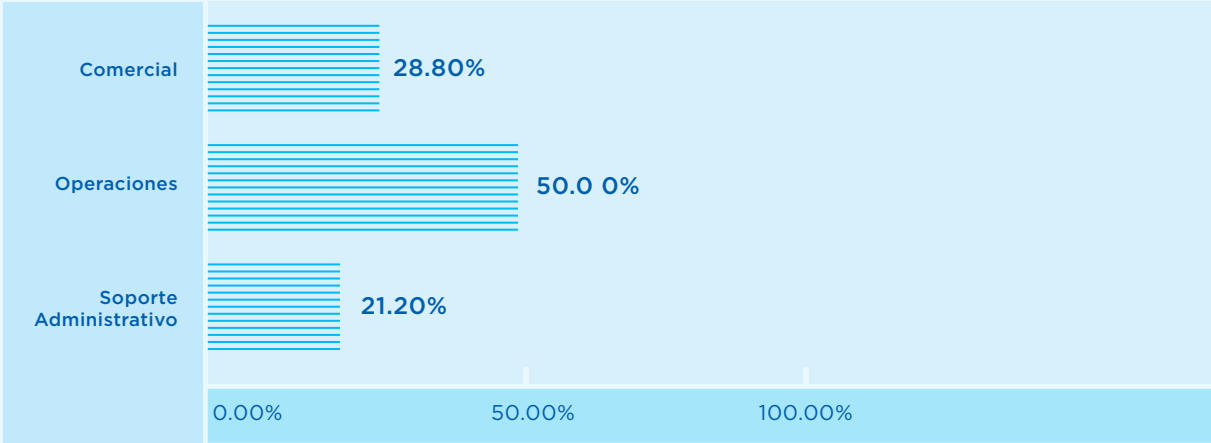


COMPOSICIÓN ETARIA

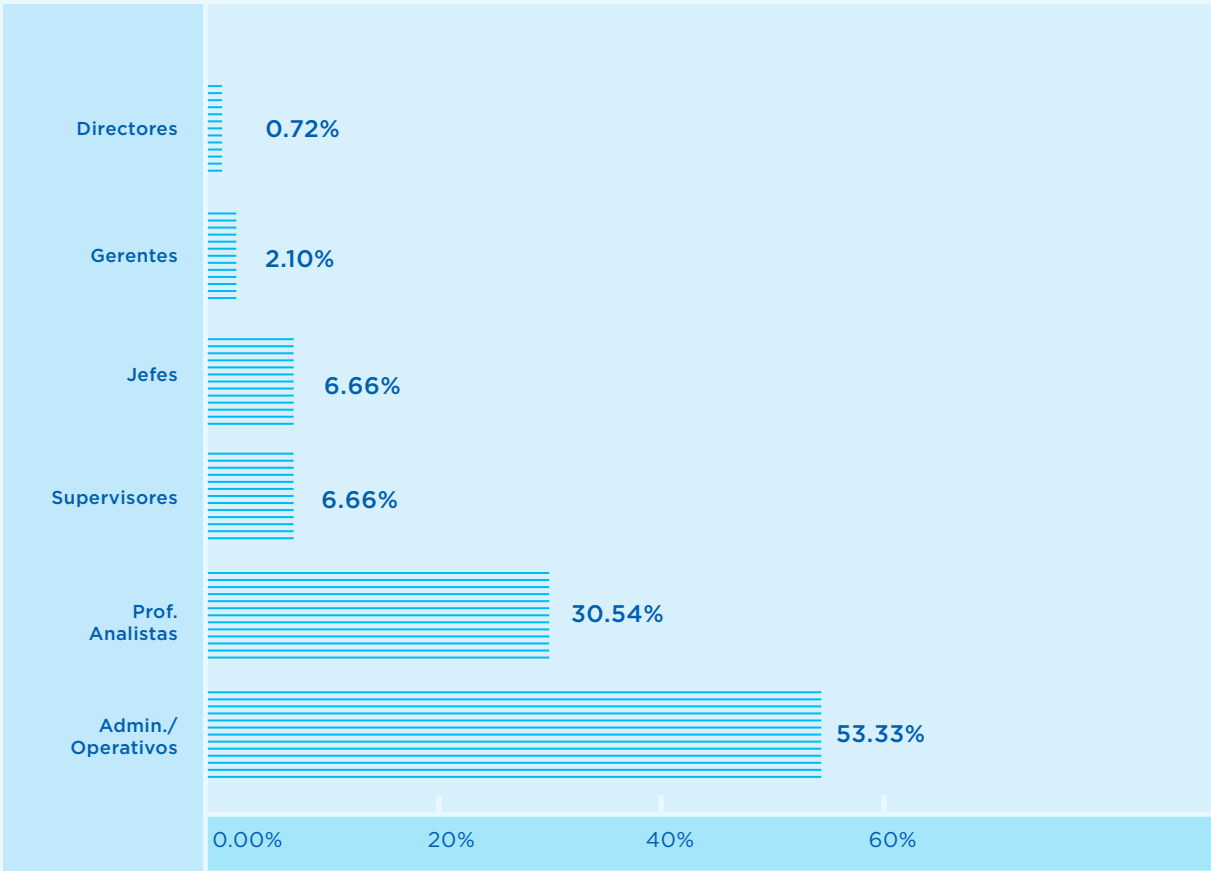


El 38% de nuestra dotación se ubica en el rango etario mayor a 41 años.

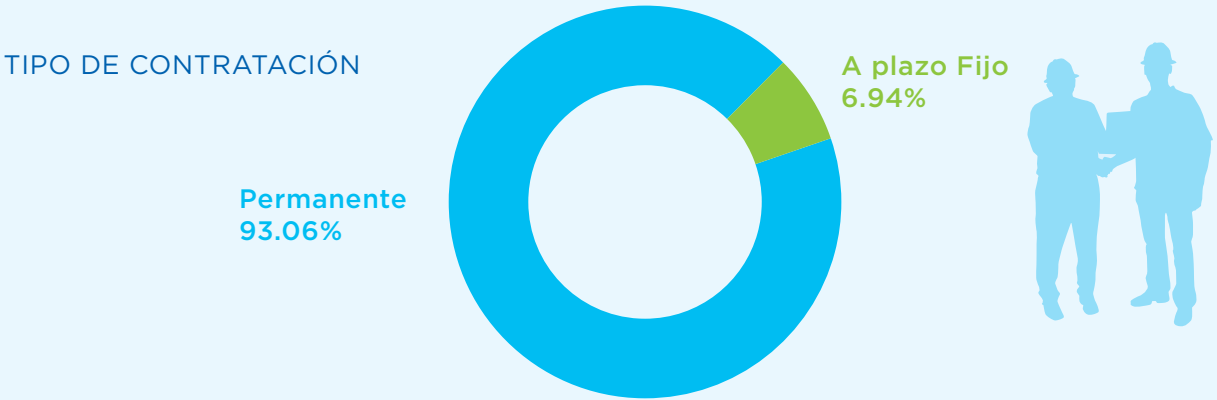
DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE TAREAS



GRUPO PROFESIONAL

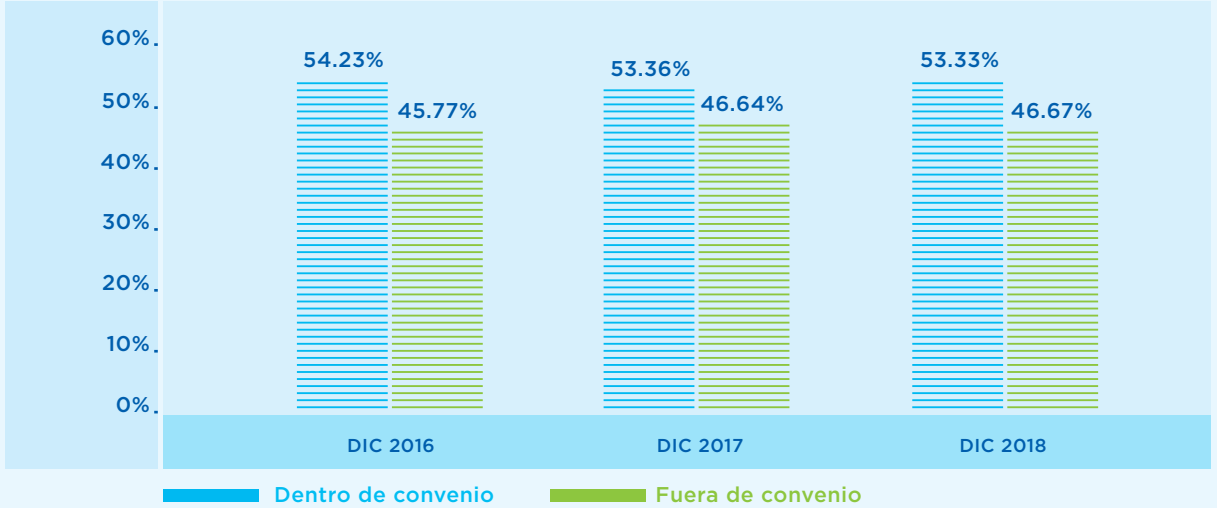


TIPO DE CONTRATACIÓN

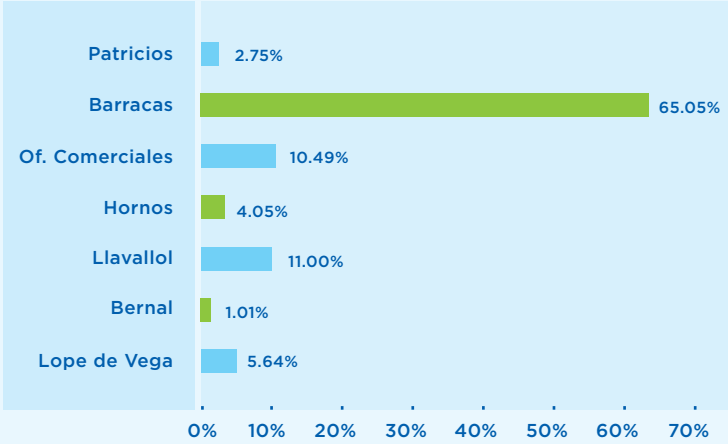


AFILIACIÓN SINDICAL

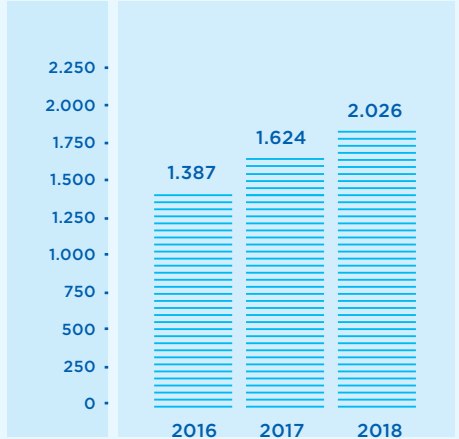
Estos/as colaboradores/as se encuadran en los convenios colectivos celebrados con el Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas (S.T.I. Gas).



DISTRIBUCIÓN POR LOCACIÓN



PERSONAL TERCERIZADO



5.1.1

PROMOVEMOS EL EMPLEO DE CALIDAD

Nuestro proceso de reclutamiento y selección se enmarca en la Política y Procedimiento de Empleo, disponible en nuestra Intranet y con acceso para todas las personas de la Organización; son revisadas de manera programada o ante necesidad de actualización.

OBJETIVOS GENERALES:

- ▶ Determinar los pasos que se deben seguir para la búsqueda y la selección de personas.
- ▶ Procurar la equidad dentro de la generación de oportunidades de desarrollo de personal.
- ▶ Asegurar la transparencia de los procesos.
- ▶ Facilitar la disponibilidad de los mejores talentos para cada puesto.
- ▶ Estimular en el equipo de conductores la práctica del rol de formador de su equipo.
- ▶ Impulsar el autodesarrollo de las personas.

La prioridad es estimular el desarrollo interno de las personas, por lo que el orden de cobertura de vacantes se orienta a la promoción/rotación o búsqueda interna. Actualmente, estamos trabajando en la implementación del módulo de Reclutamiento de Success Factors, para optimizar la gestión del proceso de punta a punta.

Para las búsquedas internas, se abren las postulaciones a todo el personal que cuenta con un año de antigüedad en su puesto, sea efectivo o contratado, y que cumpla con los requerimientos. Para ello, publicamos la búsqueda vía e-mail y se coloca en los paneles de cartelera; de este modo, tiene acceso también el personal que no cuenta con computadora por la función que desempeñan.

Los resultados de las promociones/rotaciones o ingresos en posiciones de conducción son publicados vía e-mail y cartelera para el conocimiento de todo el personal, como así también los cambios de estructura que traen aparejados cambios de posiciones.



Nuestra Política de Empleo privilegia la concreción de promociones, transferencias directas y búsquedas, a fin de dar solución interna a vacantes, lo cual posibilita el desarrollo de carrera del personal.

**2018 Personal general hasta nivel de supervisión cubierto
por búsqueda interna: 14,89%**

**2017 Personal general hasta nivel de supervisión cubierto
por búsqueda interna: 14,67%**

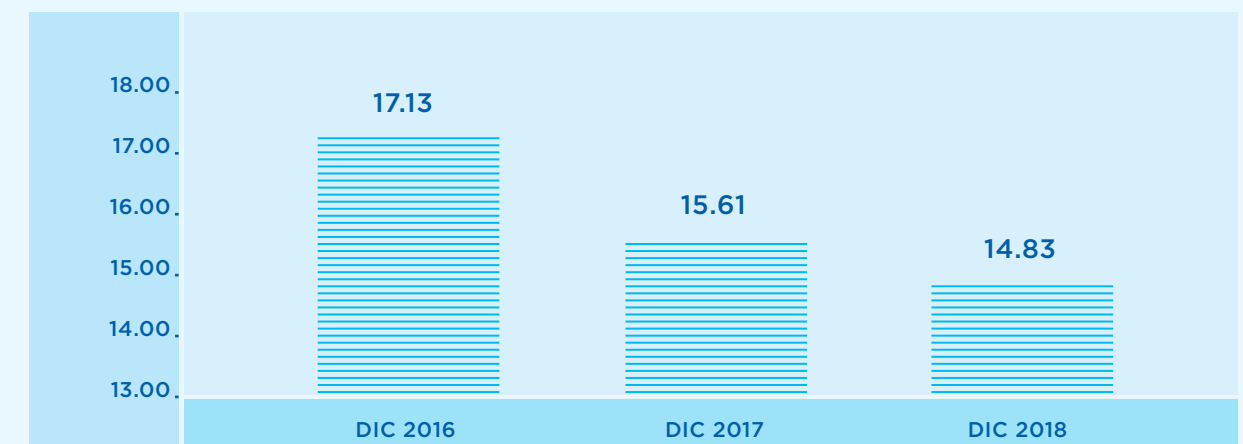
Desde 2017, se estimula especialmente la movilidad de conductores (permanente), a fin de crecer a nivel profesional, desempeñando su rol de liderazgo en nuevas áreas y con nuevos equipos.

Entre agosto de 2017 y agosto de 2018

32 movimientos, es decir, 24% de la población de directores, gerentes y jefes.

Como variante a este ejercicio, existen movilizaciones transitorias de asignación a proyectos especiales, que abarcan a todos los niveles de la Organización. Actualmente, el proyecto de Modernización Tecnológica cuenta con un equipo de asignación exclusiva de 60 colaboradores y 6 a medio tiempo.

ANTIGÜEDAD PROMEDIO



Quando una búsqueda interna queda sin cubrir, se evalúa la estrategia de cobertura: consultoría especializada o a cargo del equipo de empleo.

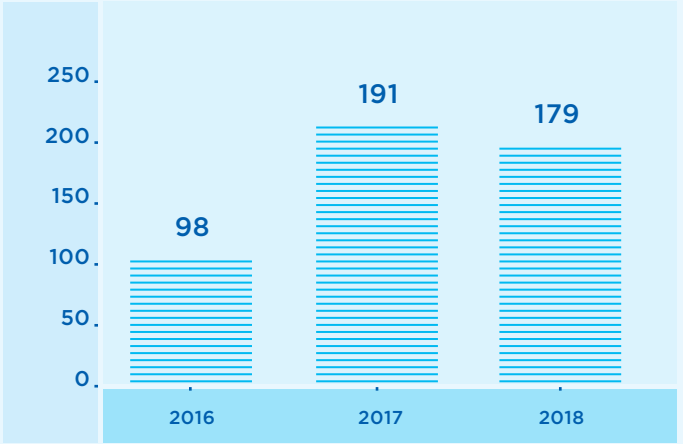
Para todos los casos, se publican avisos en los que incluimos párrafos orientados a clima y cultura (enlace en la página de avisos en LinkedIn). Todos los procesos de selección son publicados en nuestro LinkedIn Corporativo, con la intención de que las personas que se postulan tengan un primer acercamiento a nuestro negocio, además de visualizar novedades y todos los procesos activos. En las búsquedas externas, se realiza una preselección de postulantes y se presenta a la línea una terna para ser entrevistada.

Nuestro LinkedIn Corporativo está activo desde 2015 como un canal más de reclutamiento y para posicionarnos como marca empleadora, atractiva para los/as candidatos/as, basada en los conceptos de cercanía, calidez y confianza. Además, para los procesos externos de selección, sumamos un aviso de cierre de proceso, informando y agradeciendo a quienes participaron.

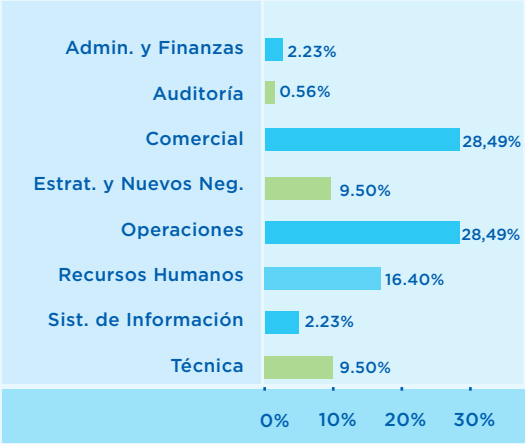


En 2017 el 71% de las contrataciones externas fueron resueltas con postulaciones en LinkedIn y en 2018 presentamos nuestra experiencia como caso de éxito; próximamente, será difundida por LinkedIn.

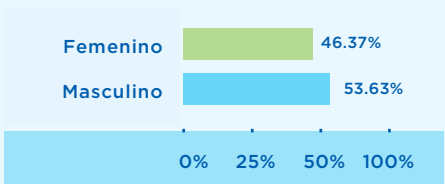
ALTAS EXTERNAS



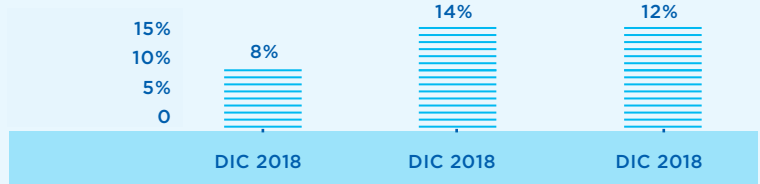
ALTAS POR DIRECCIÓN



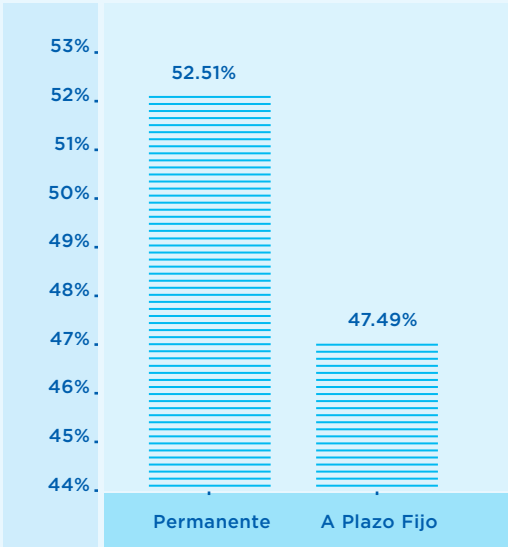
ALTAS POR GÉNERO



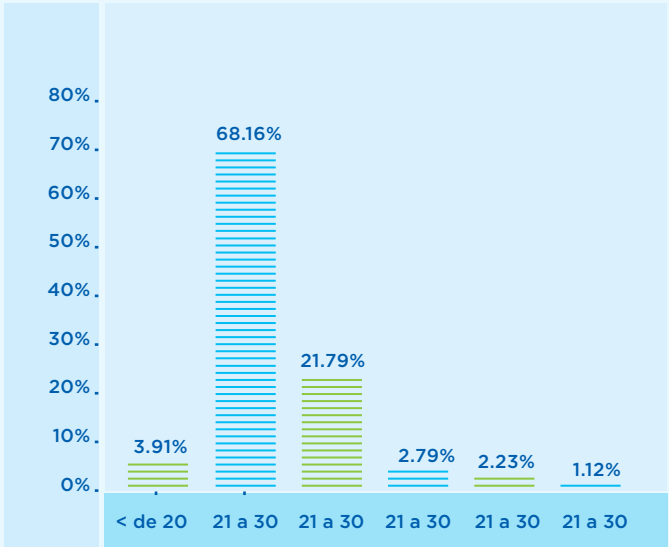
ÍNDICE DE RECLUTAMIENTO EXTERNO



ALTAS POR TIPO DE CONTRATO



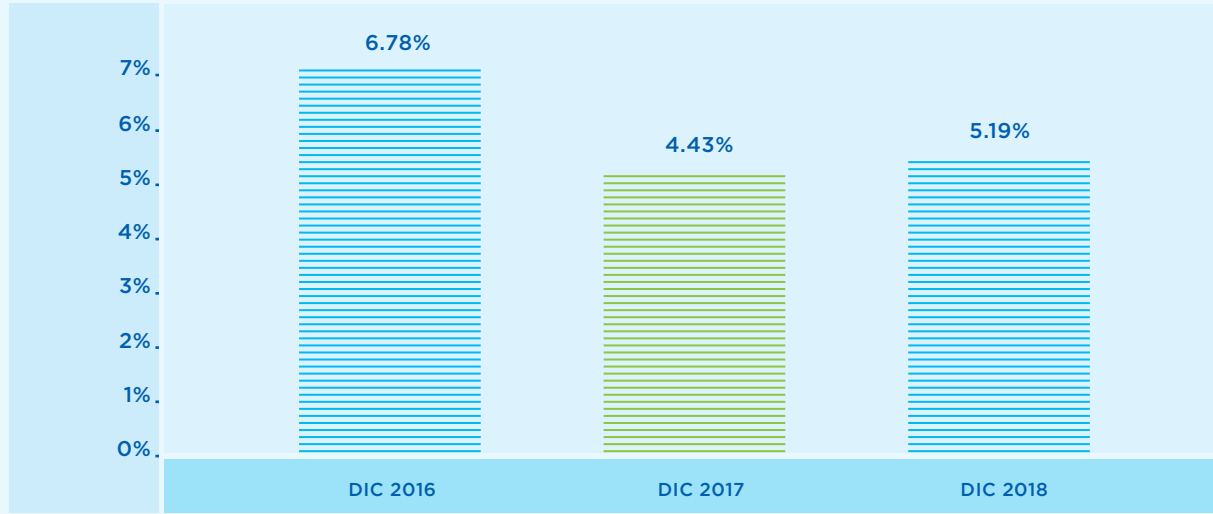
ALTAS POR GRUPO ETARIO



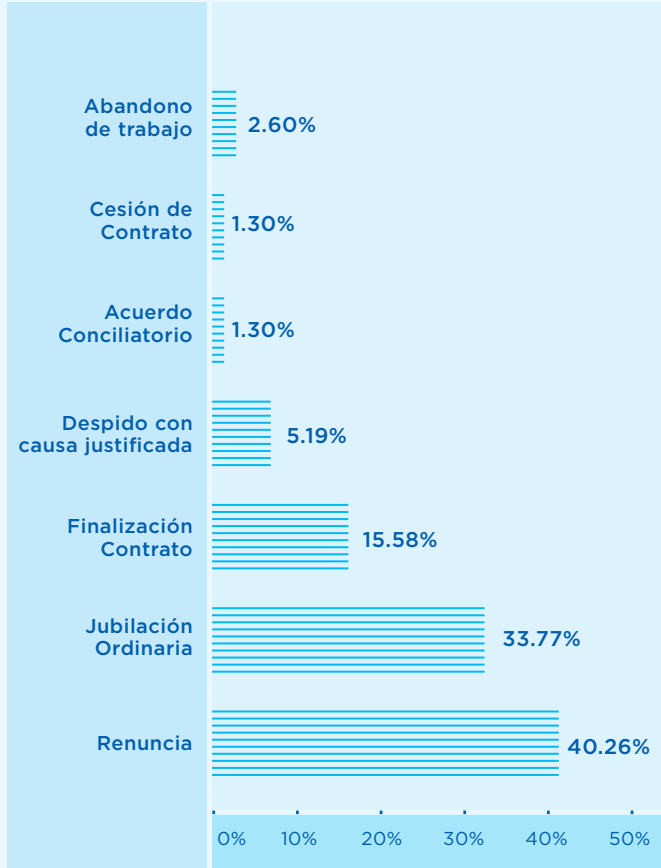


Cuando una persona decide retirarse de la Compañía, realizamos una entrevista de egreso para conocer los motivos que lo impulsaron al cambio, y escuchar críticas constructivas y aspectos valorados. Producido el egreso, se comparte a todo el equipo de conducción de Recursos Humanos y a la Dirección y Gerencia responsable de la línea. De este modo, podemos trabajar sobre los aspectos de mejora y revisar la alineación de las personas que se postularon a nuestros valores y cultura.

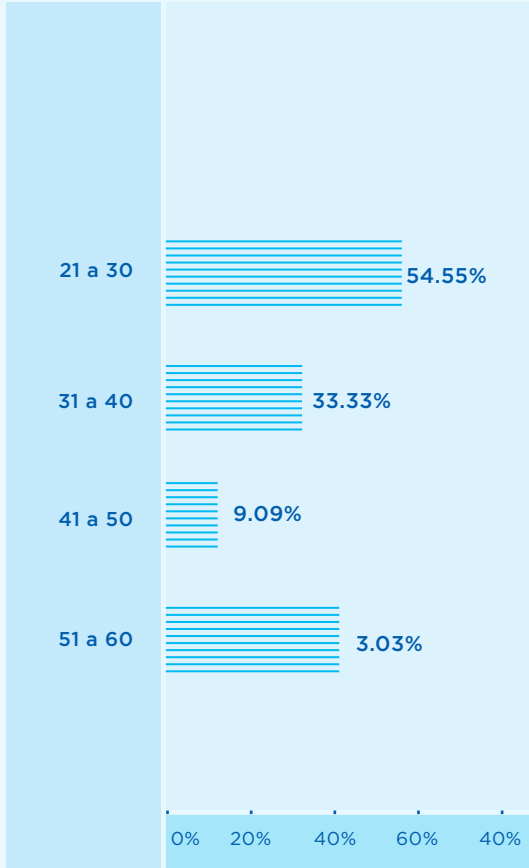
ÍNDICE DE ROTACIÓN



MOTIVOS DE LA BAJA



BAJAS POR GRUPO ETARIO



ARTICULACIÓN CON UNIVERSIDADES

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

5.1.2

NUEVO ENFOQUE DE GESTIÓN Y MEJORA DE COMUNICACIONES



En 2015 definimos nuestro nuevo enfoque, nuestra estrategia conductora y nuestra filosofía de trabajo, que dan marco a todas las tareas y funciones que realizamos en MetroGAS, cuyos lineamientos son: Eficiencia, Seguridad y Rentabilidad a largo plazo, y se basan en una gestión que tiene por pilares la modernización, la resignificación del cliente, el capital humano y la integración pública y social.

Algunos proyectos, programas y acciones, con base en el nuevo enfoque, de los que participa activamente nuestra dotación, son:

- **PROYECTO OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS:** iniciado en 2015 y que continúa activo, con la participación de 80 colaboradores junto a consultores externos. Se trata de un proyecto de modernización tecnológica, para agilizar y mejorar nuestros procesos de calidad en la atención al cliente.
- **DESARROLLO DEL ÁREA EXPERIENCIA CLIENTE:** desde julio de 2016 funciona esta nueva área dentro de la Dirección de Estrategia y Nuevos Negocios, cuyos tres ejes de trabajo son: Calidad de Servicio, Estrategia de Canales de Atención al Cliente y Modernización, y Gestión de Canales de Atención al Cliente. Su objetivo es desarrollar propuestas para optimizar e innovar en el contacto con el cliente, procurando la agilidad y la resolución de situaciones.
- **IDENTIDAD Y POSICIONAMIENTO COMUNICACIONAL:** desde 2015 realizamos un profundo cambio de nuestro “valor” de marca. La nueva mirada pone al cliente en el centro e implica un cambio en la imagen y en el tono de nuestras comunicaciones. Algunos ejemplos:
 - Comunicación en cascada para toda la Compañía (agosto 2016).
 - Nueva política de comunicación transversal: comunicación a través de una única voz, con mensajes comunes que brinden claridad tanto puertas adentro como hacia afuera.
 - Talleres de difusión: encuentros con los conductores para vivenciar la identidad y marca a través de dinámicas de dramatización. En el último trimestre de 2016, participaron 90 colaboradores.
- **ALINEAMIENTO AL NUEVO ENFOQUE:** desarrollada entre diciembre de 2017 y febrero de 2018. Se concretaron talleres, en primera instancia, para la Dirección y la Gerencia (8 h) y de retransmisión y consulta para la Jefatura (4 h), con el objetivo de repasar la estrategia de nuestro nuevo enfoque MetroGAS, y compartir ejes de trabajo y objetivos estratégicos en el corto y mediano plazo (2018/19).

EVOLUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

CANAL	2017-18	2015-16
Revista	5	5
Cascada	10	7
Programa Cerca de Nuestra Gente	21	7
Participantes	265	170
Hoy desayunamos con vos Reunión conducida por el grupo de líderes (niveles Dirección, Gerencia, Jefatura, Supervisión) para conversar a partir de un tema de interés del negocio, al que son invitados hasta 20 asistentes de diferentes áreas de la Empresa.	69	13
Hoy te recibimos Encuentros de inscripción abierta conducidos por el Director de RR. HH., que puede contar con diferentes anfitriones invitados de acuerdo con la temática por tratar.	95	29
Hoy te visitamos Visitas itinerantes del Director de RR. HH. y su equipo a diferentes locaciones, para abordar temáticas, especialmente, de RR. HH. y responder otras consultas que pudieran surgir en el encuentro.	101	38
Índice general de satisfacción	89	83

Adicionalmente, contamos con un canal abierto a disposición de la nómina, para comunicarse con su nivel directo de conducción, con el objetivo de hacer propuestas, sugerencias y opinar, tanto en el día a día como en ocasión de reuniones de trabajo o ejercicio de cascada.

Asimismo, pueden enviar, al nivel Directivo, inquietudes y propuestas vinculadas a distintos aspectos del ámbito laboral para su consideración, ya sea a través de su conductor, vía correo electrónico o incluso presencialmente. Hasta 2015, se Implementó el Programa Bienvenidas las Ideas, una de las últimas acciones concretadas (surgida a partir de una idea presentada); es el Programa de Inclusión y Diversidad iniciado en 2017 como prueba piloto de oferta de empleo a personas con capacidades diferentes.

5.1.3

PROGRAMA DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD



Iniciamos este programa en el segundo semestre de 2017 e incorporamos 10 colaboradores con capacidades diferentes (motoras, auditivas, trastornos del espectro autista), bajo la modalidad de contrato a plazo fijo, y un caso como contrato permanente.

Trabajamos en conjunto con el Servicio de Empleo de AMIA, para el proceso de selección, asesoramiento de nuestro equipo de empleo y formación de las áreas receptoras de estos/as colaboradores/as. En septiembre de 2018, el Comité de Dirección de la Compañía aprobó la implementación del programa en forma permanente, ampliando las acciones a jóvenes en situación de vulnerabilidad y mujeres mayores de 45 años sin trabajo.

El objetivo es alcanzar, en forma permanente, un mínimo del 3% de la población de MetroGAS con estas características (actualmente, llega al 1,4%) y para ello prevemos el trabajo en equipo de diferentes área de la Compañía (Sustentabilidad, Seguridad, Higiene, Salud Ocupacional, Intendencia, etc.), en colaboración con organizaciones como AMIA, Diagonal 45 y Fundación Forge.

La implementación del programa nos llevó a evaluar diferentes aspectos que ayudan a favorecer la inclusión y la diversidad, ajustando características de materiales educativos, consideraciones especiales para la evacuación de edificio ante emergencias, acondicionamiento de espacios, equipamiento de trabajo, etc.

En cuanto a igualdad de género, nuestro sector se caracteriza por un amplio porcentaje de colaboradores masculinos. La dotación de MetroGAS pasó de un 29,30% de población femenina en diciembre de 2017 a 30,20% en junio de 2018.

Además, cabe destacar que, entre 2017 y 2018, incorporamos colaboradoras en puestos operativos con tareas en vía pública que, hasta ese momento, eran cubiertos tradicionalmente por hombres. Hoy contamos con 3 Inspectoras de Obras, 3 Asistentes Técnicas, 1 Verificadora de Campo y 1 Analista de Calidad.

En cuanto a liderazgo femenino, a nivel de conducción (Jefes, Gerentes y Directores), podemos destacar su evolución porcentual:

AÑO	%
2018	29.41
2017	28.51
2016	28.17
2015	26.51
2014	25.58

5.1.4

MÁS BENEFICIOS PARA UN MAYOR BIENESTAR



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, para que nuestra nómina se sienta reconocida y pueda desarrollarse plenamente, elaboramos un programa integral de beneficios:

- Participación en eventos deportivos: ejemplo, maratón a beneficio UNICEF (marzo de 2018). Participaron 70 colaboradores.
- Promoción de la alimentación saludable: a cargo del área de Salud Ocupacional. Se realizaron 3 talleres, que promovieron hábitos saludables de consumo de alimentos, con 138 participantes. Asimismo, la temática se comunica a través de diferentes canales internos.
- Consultorio nutricional: desde octubre de 2018, una vez a la semana, contamos con el servicio de asesoramiento, donde se orienta a colaboradores con sobrepeso.
- Snacks saludables: los incorporamos a nuestras reuniones internas.
- Chequeo médico para personal con tareas especiales (adicional a los exigidos por ley): iniciados en octubre de 2018. Actualmente, alcanzamos el 20% de nuestra dotación. ACTUALIZAR PORCENTAJE
- Chequeos médicos anuales: integrales para personal de conducción y cónyuges.
- Equipo desfibrilador: en todas las locaciones, entre 2016 y 2018, se formaron 166 colaboradores voluntarios en el uso del equipo.
- Campaña anual de vacunación antigripal: disponible gratuitamente para todo el personal. En 2018 se vacunaron 445 colaboradores.
- Campaña detección de diabetes: realizada a fines de 2017 en todas las locaciones con detector portátil; se evaluaron 252 colaboradores.
- Capacitación en uso adecuado de la voz: para personal del Centro de Atención Telefónico y Centro de Atención de Urgencias. En 2018 capacitamos al 67% de esta población.
- Clases personalizadas de estiramiento en el lugar de trabajo: para colaboradores de Centro de Atención Telefónico y Centro de Atención de Urgencias. Se realiza durante media hora, 1 ó 2 veces semanales, según grupo.
- Estudios de ergonomía: son periódicos y, actualmente, contamos con estándares por encima de lo exigido por ley.
- Continuidad del plan de salud para jubilados: al personal que goza de su retiro, tiene la opción de acceder a cuotas preferenciales en medicina prepaga.
- Vacaciones fraccionadas: tenemos la opción de fraccionar las vacaciones en dos períodos anuales. Uno de los períodos debe ser tomado en forma completa y el restante puede ser fraccionado por días.
- Horario laboral flexible: Si bien el horario central de la jornada laboral es de 9 a 17 h, el ingreso puede variar entre las 8 y las 9 h. Los viernes, el egreso podrá realizarse hasta dos horas antes del horario habitual, siempre y cuando el sector asegure la prestación del servicio que brinda y el/la colaborador/a haya compensado las horas en los días previos (no aplicable a personal con regímenes especiales).
- Prueba piloto de teletrabajo: de participación voluntaria; actualmente, alcanza a un grupo de 38 colaboradores de diferentes sectores, quienes pueden trabajar desde sus hogares hasta 2 veces por semana. Se proveen elementos de seguridad y silla ergonómica, capacitación en manejo de extintores (no aplicables a personal con regímenes especiales ni personal de conducción).

- Reintegro jardín maternal: para colaboradoras madres, a fin de facilitar el cuidado de los niños durante la jornada laboral, haciéndose extensivo hasta la edad preescolar. Actualmente, son 53 madres quienes utilizan el beneficio.
- Licencia día perfeccionamiento docente: desde 2018, las madres con hijos que cursan hasta nivel primario, inclusive, gozan de la posibilidad de hasta 2 días de licencia anual bajo este concepto.
- Plan detector de monóxido de carbono: facilidades preferenciales para adquirir el equipo para instalar en sus domicilios.
- Servicios bancarios y contables: entre las soluciones para simplificar trámites cotidianos, contamos con cajero automático en nuestras instalaciones, asesoramiento previsional e impositivo. Actualmente, estamos tramitando la instalación de un equipo que facilite la carga de tarjeta SUBE.
- Seguro de vida optativo: contamos con una póliza general, a la que puede acceder nuestro personal de forma voluntaria y a un costo muy competitivo, tanto para ellos/as como para sus cónyuges. Además, tenemos un Plan de Afinidad de Seguros, que brinda la posibilidad de contratar el seguro de automóvil y/u hogar de manera colectiva. Es una opción voluntaria y extensiva a toda la dotación y sus referidos.
- Bonificación consumo de gas: todo el personal, hasta el nivel Jefatura, recibe una bonificación en el consumo de gas, sumando a su nómina de haberes un monto mensual no remunerativo. Así, cada persona recibe un importe equivalente al consumo de gas mensual promedio para clientes residenciales de su zona.
- Licencia para el cuidado de familiar enfermo: sin afectación salarial para asistir a cónyuges, hijos/as y padres a cargo, que se encuentren en situación de enfermedad.
- Lactario: desde 2018 tenemos a disposición el primer Lactario en la sede Barracas, para acompañar a las madres que se reintegran al trabajo, facilitando un espacio que les brinde comodidad para continuar asegurando la salud alimentaria de sus hijos/as. Además, es otra manera de promover la alimentación saludable.
- Licencia por nacimiento/paternidad: desde 2018, extendimos esta licencia por un total de 21 días corridos, en casos de nacimiento o adopción. Actualmente, son 12 los padres que disfrutaron de este beneficio.
- Préstamos personales: ante situaciones complejas imprevistas, otorgamos adelantos de sueldo con amplia flexibilidad en la devolución, que puede realizarse en cuotas mensuales y sin interés para el caso de personal hasta el nivel Supervisión.



5.2

EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO: FORMACIÓN Y DESARROLLO



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

Programa Estímulo a Estudiantes de Ingeniería: premiamos el compromiso del personal que estudia Ingeniería, con beneficios que los ayuda a finalizar su carrera. Pueden postularse la dotación efectiva que tenga un mínimo de seis meses de antigüedad y que acredite al menos el primer año aprobado de la carrera de Ingeniería en las siguientes especialidades: aeronáutica, ambiental, civil, materiales, eléctrica, electromecánica, construcciones, petróleo, gas, mecánica, química, hidráulica, metalúrgica, industrial y sistemas de información. Brindamos estímulos económicos entre enero y marzo de cada año y, en el momento de la graduación, además de días de examen adicionales a los estipulados por ley, se brindan actividades formativas especiales y asesoramiento.

Programa de Iniciativas de Formación: alentamos las ganas de estudiar de nuestra gente financiando actividades de formación de nivel terciario y universitario de grado, más cursos y certificaciones profesionales. Pueden postularse toda la nómina que forme parte del plantel estable de la Compañía, con mínimo de entre 6 meses a un año de antigüedad según el caso. Desde su implementación en 1995, participaron más de 350 colaboradores.

Programa Continuidad Educativa: orientado a facilitar la finalización de estudios primarios y secundarios a través de una oferta de cursada voluntaria, en instalaciones de la Empresa, 2 veces a la semana. Las personas que se gradúan obtienen título oficial.

	2018	2017
DETALLE	8 colaboradores obtuvieron el título de Bachiller con orientación en Tecnología	4 colaboradores fueron alfabetizados



Programa Abierto de Formación Técnica: se implementó en 2018 y está orientado a que colaboradores/as interesados/as en formarse técnicamente, en un área de conocimiento que no necesariamente ejercen actualmente, puedan acceder a formarse a lo largo de 2 años, reuniendo algunos requisitos mínimos. La primera edición propuso una formación en soldadura y participaron cuatro interesados. Esta formación es una oportunidad de eventual movilidad interna a futuro.

Programa de Jóvenes Profesionales: se relanzó en 2018 y surgió del análisis estratégico de necesidades de refuerzo por reemplazos, para posiciones clave del negocio o recambio poblacional. Finalizamos 2018 con un grupo de 11 nuevos/as profesionales recientemente graduados, sin experiencia laboral previa, y contemplamos alcanzar los 20 profesionales en el primer cuatrimestre de 2019. Se trata de una oportunidad de desarrollar talento joven y propiciar el trabajo conjunto con expertos especialistas en diferentes áreas del negocio.

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

Con frecuencia, las actividades son dictadas por instructores internos, que representa una oportunidad de desarrollo para estos expertos, ya que son capacitados en técnicas didácticas y reconocidos por toda la Organización.

El **Plan Anual de Formación** brinda, en forma permanente y a través de la plataforma del sistema Integrar (Success Factors), cursos de libre acceso en temáticas vinculadas con utilitarios informáticos que el personal puede completar desde su puesto de trabajo o accediendo desde su casa.

En promedio, nuestro personal realiza, anualmente, 10 horas de capacitación bajo modalidad presencial o virtual.

Total Compañía Formación Personal Interno Curso int + ext	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUMULADO
	977	997,5	917	647	1191	723,5	1162	2636	953	2700	209	1192,5	14767,5
Formación Interna Virtual	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUMULADO
	80	113	47	65	74	486	707	132	667	246	209	122	2948

	2018	2017	2016
Horas Acumuladas	59.662	41.763	13.438
Horas Acumuladas	17.899	28.324	59.662
PROGRAMA CONTINUIDAD EDUCATIVA - ARTICULACIÓN: FUNDACIÓN CAPACITARE			
Participantes acumulados desde 1998	7	7	11
PROGRAMA INICIATIVAS DE FORMACIÓN			
Participantes acumulados desde 1998	369	353	346
PROGRAMA ESTÍMUNLO A ESTUDIANTES DE INGENIERÍA			
Participantes acumulados desde 1998	63	47	36
APERTURA POR GÉNERO			
Hombre	14	9	S/D
Mujer	2	2	S/D

5.2.1

CENTRO DE ENTRENAMIENTO TÉCNICO (CET)

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



UBICACIÓN Y CONTACTOS

Lunes a viernes, en el horario de 8:00 a 17:00
Tel 011-5030-5485/5486/5488/5502
dmaese@metrogas.com.ar
fgruttul@metrogas.com.ar
dbustama@metrogas.com.ar
larrosag@metrogas.com.ar
mamitran@metrogas.com.ar
Lugar y horario de dictado
Centro de Entrenamiento Técnico de MetroGAS
Camino de Cintura y Libres del Sur, Llavallol,
Provincia de Buenos Aires (CP B 1836 HEA)
Lunes a viernes en el horario de 9:00 a 17:00

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

En el CET, el personal tiene la posibilidad de recibir entrenamiento práctico en instalaciones modelo, que replican las condiciones de trabajo con instalaciones de gas natural. Las actividades se caracterizan por la metodología de “aprender haciendo”, que privilegia tanto la práctica como la teoría. El CET ajusta su oferta educativa a las necesidades de solución operativa que requieren las distintas áreas, y nuestros especialistas intervienen en actividades de capacitación a terceros, que los impulsa a su perfeccionamiento permanente sobre su área de expertise y se convierten en embajadores de la Compañía, asociando nuestra marca a altos niveles de conocimiento técnico.

5.2.2

DESARROLLO PARA EL LIDERAZGO DEL SECTOR

FORMACIÓN	2018	2017	2016
Horas año	1.145	4.230	3.848
PROGRAMA DE DESARROLLO INDIVIDUAL			
Participantes	13	13	14
APERTURA POR GÉNERO			
Hombres	6	6	10
Mujeres	7	7	4
PROGRAMA DE DESARROLLO DE LÍDERES			
Participantes	7	381	142
APERTURA POR GÉNERO			
Hombres	5	266	S/D
Mujeres	2	115	S/D

Nuestra Organización cuenta con diferentes prácticas y políticas tendientes a desplegar y potenciar el desarrollo de la nómina:

Proceso de Identificación de Talentos:
se realiza, aproximadamente, cada 2 años y los líderes evalúan el potencial del personal de todos los niveles de la Organización. Los últimos ejercicios fueron realizados en 2014, 2016 y 2017.

Proceso de Evaluación de Desempeño:
ejercicio anual con fase intermedia de seguimiento, aplicable a la totalidad del personal con contrato a tiempo indeterminado. Tiene como base nuestro Diccionario de valores y competencias. Prevé oportunidad de comunicación y retroalimentación presencial, para conversar sobre aspectos destacados y oportunidades de mejora. Desde 2017, el proceso contempla la disponibilidad y trazabilidad del proceso vía sistema, la posibilidad de pedir retroalimentación a otros conductores para lograr una mayor objetividad. Además, se destina espacio para comentarios del evaluado y su feedback respecto a la reunión presencial con su Jefe y espacio para el establecimiento de compromisos.

	2018	2017
Personal Evaluado	100%	100%
PERSONAL EVALUADO		
Hombres	929	897
Mujeres	399	367

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

- **Identificación de Sucesores y Puesto Críticos:** Actualmente, se está realizando para la Gerencia y Jefatura.
- **Planes Individuales de Desarrollo:** para colaboradores identificados con alto potencial. En un ejercicio compartido entre el/la colaborador/a identificado/a, su Jefe directo y Recursos Humanos, se traza un plan a 2 años para desarrollar áreas de competencia específicas. Entre 2016 y 2018, aproximadamente, 30 colaboradores participaron del programa.
- **Planes de Mejora del Desempeño:** para colaboradores cuyo desempeño se encuentra por debajo de lo esperado (3 a 6 meses).
- **Desarrollo de Competencias Genéricas Transversales:** para colaboradores ubicados en diferentes estratos de la Organización.



Programa de Desarrollo para Líderes:

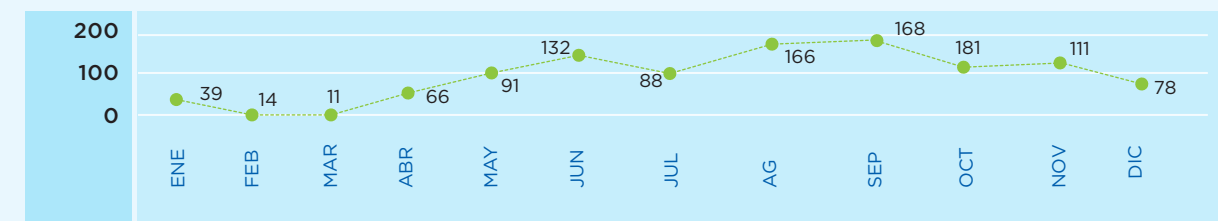
realizado entre 2015 y 2016 con la participación de la totalidad de niveles de Jefaturas y Supervisión. Se trató de módulos de 16 h cada uno:

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

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

HORAS DE FORMACIÓN ACUMULADAS A 2018

HORAS ACUMULADAS 1.145





NUESTRA COMUNIDAD

6.1	Desarrollar	96
6.2	Cuidar	99
6.3	Compartir	101
6.4	Compromisos Futuros	103



NUESTRA COMUNIDAD



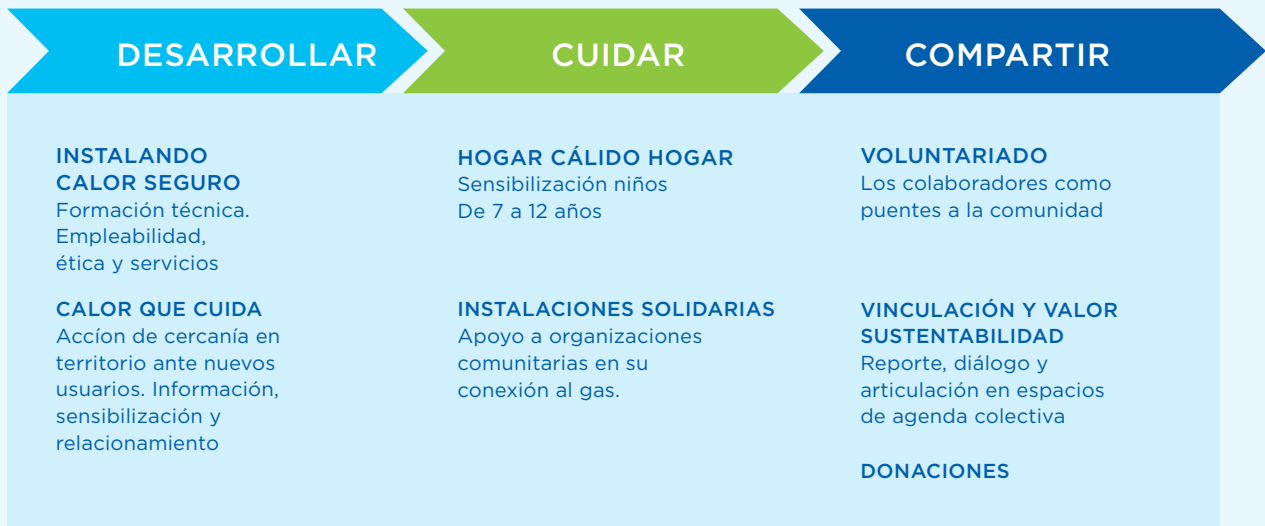
Como Estrategia de Sustentabilidad, desde MetroGAS trabajamos por el bienestar de las personas, haciendo foco en el hogar como núcleo del bienestar colectivo; para ello, promovemos vínculos comprometidos con una mirada 360° y gestionamos proyectos de impacto positivo en el desarrollo integral de las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

Tenemos 3 ejes de trabajo que enriquecen los programas actuales y que también dan lugar a nuevos abordajes:

- **DESARROLLAR** acompañamos el desarrollo inclusivo y sostenible de las comunidades donde operamos.
- **CUIDAR:** promovemos el cuidado y el bienestar de las personas, los recursos naturales y el medioambiente como partes de un sistema virtuoso.
- **COMPARTIR:** favorecemos el encuentro con el otro desde una base fundamental de servicio, confianza, apertura y cercanía.

PROGRAMAS

Se organizan bajo nuestros ejes, que son en sí, llamados a la acción



DESARROLLAR

Bajo este eje de trabajo, realizamos el Programa Instalando Calor Seguro, en articulación con los Ministerios de Educación de CABA y la Provincia de Buenos Aires, así como con las correspondientes Direcciones de Escuelas Técnicas. Consiste en talleres de formación técnica, ética y servicio, destinados al alumnado del último año de escuelas técnicas, con el objeto de mejorar su inclusión laboral y formar potenciales gasistas matriculados.

Cuenta con la participación de profesionales y ejecutivos de nuestra Empresa, que se suman como instructores voluntarios y reciben formación para su desempeño en el aula. Parte de las actividades se realizan en nuestro Centro de Entrenamiento Técnico (CET), en Llavallol, Provincia de Buenos Aires.

“Para los chicos es muy importante esta capacitación ya que complementa la formación que tienen en el colegio. Es importante porque MetroGAS les da información que nosotros, como profesores, no contamos”.

Profesor de la Escuela N°4 de Lavallol - Provincia de Buenos Aires.

Asimismo, los/as estudiantes que participan del programa son considerados para posiciones de jóvenes técnicos y posiciones junior sin experiencia. Además, dictamos el módulo “Perfil laboral”, donde aprenden sobre el mercado laboral, a elaborar su CV, practican entrevistas individuales y grupales, y los asesoramos e ingresamos en nuestra base de datos para futuros procesos de selección.

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

2018	RESULTADOS 2015-2018		METAS 2019
► Nuevo módulo de ética y servicio	24	Escuelas	15
► Mejora de la presentación de contenidos	45	Voluntarios	60
► Video y difusión sostenida en LinkedIn	114	Talleres	90
► Presentación a premios ACDE y Foro Ecuménico	770	Alumnos	400
► Obtención de mención en Foro Ecuménico	4	Formación de Formadores	4

Otra actividad de formación estuvo relacionada al Programa de Capacitación y Formación de Fusionistas y Conversionistas. Su objetivo fue reclutar, seleccionar y formar 200 fusionistas y/o conversionistas a disposición de las empresas contratistas, entendiéndolas como socios estratégicos para el cumplimiento del plan RTI.

ETAPAS DEL PROCESO



El programa se desarrolló entre abril y octubre de 2018 y, de las 222 personas inscriptas, finalizaron satisfactoriamente 205, de las cuales 189 concluyeron la formación como fusionistas y 174 como conversionistas.

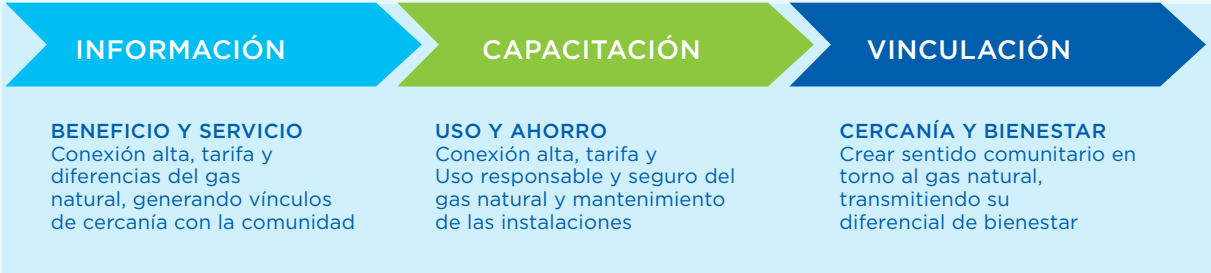
DATOS SOBRE INSERCIÓN LABORAL

22	personas insertas laboralmente:	17 en industria del gas	5 Otras Industrias
167	no lograron insertarse		
16	no fueron contactadas		



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

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



- ALGUNOS RESULTADOS:
- ▶ Vinculación fluida en los procesos de urbanización de CABA
 - ▶ Primera estructuración integral en módulos
 - ▶ Temas vinculados: bonificación, taller, rol del equipo de captación

La cantidad total de participantes, de todas las instancias de formación y capacitación para la comunidad, fue de 1.503 en 2018 y 583 en 2017. Asimismo, la cantidad de horas de formación acumuladas durante 2018 fue de 17.619.

CUIDAR

Este eje está integrado por los siguientes programas e iniciativas:

PROGRAMA EDUCATIVO HOGAR CÁLIDO HOGAR

Dirigido a niños/as en edad escolar, con el objetivo de promover el uso seguro y responsable del gas natural, enfocado en la importancia del cuidado para evitar accidentes por monóxido de carbono y tomando a los/as niños/as como agentes multiplicadores. Se desarrolla en escuelas primarias del área de distribución de MetroGAS, a través de actividades de animación y proyección de videos. El monitoreo y la evaluación del programa arroja muy buenos resultados, entre los que se destacan:

- ▶ 100% de recomendación docente
- ▶ 91% de generación de interés en los estudiantes
- ▶ 69% consideró excelente el material compartido
- ▶ 87% reconoce la importancia del rol del gasista matriculado

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

2018	RESULTADOS 2015-2018		METAS 2019
▶ Nuevo dispositivo móvil	110	Escuelas	50
▶ Articulación con el Museo de los Niños	8700	Alumnos	2500
▶ Jornadas "Viví Sustentabilidad" +4.500 niños/as participantes	215	Docentes	100
▶ Pitch de propuestas 2019: La Fábrica			

PROGRAMA INSTALACIONES SOLIDARIAS

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

- ▶ Desarrollo de lineamientos y criterios de selección
- ▶ Articulación con política pública (participación de programa de la Secretaría de Energía)
- ▶ Vinculación territorial
- ▶ Prueba piloto de modelo de abordaje, gestión y continuidad

“No teníamos gas y ahora lo tenemos en condiciones, gracias a MetroGAS. Puedo decir que cocinamos mucho mejor para 34 familias que son más de 200 porciones diarias.”
Sandra – Responsable Comedor Un Nuevo Comienzo del Barrio 21-24 (Barracas – CABA)

INICIATIVA DE MOVILIDAD SUSTENTABLE

Consiste en la realización de charlas, talleres de capacitación y encuestas de uso de transporte entre la dotación. Esta es una iniciativa surgida como idea de uno de nuestros voluntarios, que se convirtió en un programa integral y continuo. Además, en articulación con Mercedes Benz Argentina, implementamos la plataforma de Carpooling, “Tenés Lugar”, que promueve el uso del auto compartido, permitiendo a la nómina resolver temas de traslado hacia y desde su lugar de trabajo, ahorrar costos de combustible, reducir la emisión de gases por desplazamiento y ampliar el intercambio entre colaboradores.



PROGRAMA METROGAS + VERDE

Enfocado al cuidado y a la protección del ambiente. Dentro de su marco, se desarrollan diferentes acciones:
Rincones Verdes: tienen el fin de ayudar y de educar al personal interno a clasificar los residuos en papel, tapitas y llaves, para donarlos 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.

JORNADA DE DONACIÓN DE SANGRE

Anualmente, participamos y también contribuimos con el registro de potenciales donantes de médula junto a otras empresas, la Fundación Hematológica Sarmiento e INCUCAI.

COMPARTIR

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

Nuestro Voluntariado se organiza alrededor de un Equipo Coordinador, que se reúne periódicamente y es abierto a todo la nómina de la Empresa. El programa está orientado fundamentalmente a actividades, iniciativas, proyectos y acciones, dirigidos a mejorar la calidad de vida de la comunidad donde MetroGAS opera.

“Todos deberíamos participar en las actividades de voluntariado; no son solo importantes para la empresa sino para uno, como persona: Te permiten crecer y retribuirle a la comunidad en donde está la organización, alguna de las cosas que nos da.”

Voluntaria - Jornada junto a Fundación Pilares, en la Capilla San Juan, del Barrio 21-24 (Barracas - CABA).

Actualmente, participan entre 100 y 120 voluntarios/as en las diferentes acciones que se desarrollan dentro del horario laboral (la política contempla una carga horaria de hasta dos jornadas laborales) y fuera de ese horario.

- ▶ Jornadas y campañas anuales: junto a aliados expertos del sector social, cuentan con una planificación autónoma y anual.
- ▶ Convocatorias de ideas: se abren regularmente y allí, muchas veces, surgen disparadores para nuevos programas o quizás soluciones de abordajes o procesos de gestión comunitaria, disruptivos y sustentables.
- ▶ Colecta de útiles escolares: realizada en febrero y marzo de cada año junto a la Fundación Pilares, para los 100 niños/as que participan de su Programa Educativo.
- ▶ Campaña de juguetes, en ocasión de la Navidad, Reyes, Día del Niño, que incluye la promoción de la colecta interna, encuentros para la preparación de los obsequios y entrega. En 2018 juntamos más de 400 juegos y juguetes, que se entregaron a organizaciones sociales de CABA y G.B.A.
- ▶ Jornada de pintura: realizada en mayo de 2018 en el Barrio Popular 21/24 de Barracas junto a Fundación Pilares.
- ▶ Campaña Ecoladrillos: acciones permanentes de armado de ecoladrillos, para entregar a la Fundación Chacras de Buenos Aires, que promueve el reciclado y la construcción sustentable. Desde 2016 a la fecha, elaboramos más de 6.000 ecoladrillos, que fueron donados a la Fundación.

GESTIÓN DE LAS DONACIONES

El objetivo es canalizar la disposición de activos en desuso y rezagos, agregando valor social y vincular. Para ello, realizamos una selección equilibrada de organizaciones sociales y educativas, alineada a las prioridades estratégicas de la Compañía. Los beneficiarios principales son: Fundación Reciduca, escuelas técnicas y actores comunitarios del área de influencia de MetroGAS.

2018	RESULTADOS 2015-2018		METAS 2019
▶ Madurez en la ejecución y buena selección de ONG aliada	26	Actividades	8
▶ Mayor participación y motivación	+300	Colaboradores	150
▶ Taller de juguetes a medida	+200	Horas	80
▶ Material audiovisual y difusión en LinkedIn			

2018		
ENTIDADES/ INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Escuela Técnica N°10 Escuela Primaria 62 La Escuela Técnica N° 26 Escuela Técnica N° 17 Universidad Tecnológica Nacional	20 CPU's + teclados, mouses y cables correspondientes + 1 Compresor de aire 2 CPU's + 2 monitores + impresoras + teclados, mouses y cables 2 CPU's + 8 monitores + teclados, mouses y cables 11 CPU's + 11 + 11 monitores + 17 equipos de rezago 20 Parlantes + 21 palm + 18 CPU's irreparables + 28 CPU's antiguos + 4 tiqueteadores + 3 scanners + 15 faxes + 20 Cajas de teléfonos + 2 cajas con poncheras/cables/regletas + 1 Central Telefónica + 1 teléfono de programación 5 CPU's + 12 monitores + 12 teclados + 12 mouses + cables correspondientes 118 equipos de rezago
	Dirección General de Escuelas	
INSTITUCIONES SANITARIAS	Asoc. Coop. del HIGA P. Fiorito Hospital JT Borda. DeptoV Unid. 21	20 CPU's + 2 monitores + 2 teclados, 2 mouses, 4 cables tensión. 1 CPU + 1 monitor + teclado, mouse y cables de conexión eléctricos y VGA (Video)
INSTITUCIONES GUBERNAMEN- TALES	Municipalidad de Florencia Varela	2 CPU's + 2 monitores
ORGANIZACIONES CIVILES SOCIALES	Fundación Reciduca Centro Barrial San Alberto Hurtado P. Patricio CABA	145 equipos de rezago + 3 racks 10 CPU's + 10 monitores + teclados, mouses y cables correspondientes

2019
Desarrollo política de donación con criterios elegibilidad para asignación de activos (vehículos) y rezagos.

COMPROMISOS
FUTUROS

PROGRAMA	COMPROMISOS
INSTALANDO CALOR SEGURO	▸ Nuevo llamado y formación de instructores internos ▸ Jornada con prensa e invitados en el Centro de Entrenamiento Técnico (CET) ▸ Medición de impacto en egresados y futuros egresados
CALOR QUE CUIDA	▸ Apertura a nuevos aliados ▸ Despliegue modular en terreno
PROGRAMA EDUCATIVO HOGAR CÁLIDO HOGAR	▸ Nueva modalidad para desarrollo de contenidos en el aula. Alineación curricular y concurso final ▸ Complementariedad con obra en escuelas ▸ Nuevas Jornadas “Viví Sustentabilidad”

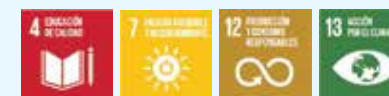


PROGRAMA	COMPROMISOS
PROGRAMA INSTALACIONES SOLIDARIAS	▸ 3 ejecuciones integrales con posibilidad de participación del voluntariado corporativo ▸ Selección proactiva y realización de difusión y concurso on line
PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO	▸ Activación del Museo de los Niños ▸ Plan de involucramiento vivencial ▸ Articulación con ONGs afines a las temáticas abordadas, para generar impactos positivos.





SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE



7	Seguridad, Salud ocupacional y Medioambiente	107
7.1	Con el foco en la Seguridad y la Salud	108
7.1.1	Compartir	111
7.1.2	Programa Bienestar	112
7.1.3	Números de gestión en salud y Seguridad Ocupacional	113
7.1.4	Compromisos Futuros	114
7.2	Cuidamos el ambiente: Residuos, energía y emisiones	115
7.2.1	Energía y Emisiones	116
7.2.2	Residuos	118

7

SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE



El propósito de la gestión es considerar la protección de la salud y la seguridad de sus empleados/as y la de terceros involucrados afectados por sus operaciones, así como la preservación del medio ambiente.

SISTEMA DE GESTIÓN CERTIFICADO POR IRAM

- ▶ ISO 14.001 (V. 2015) Gestión Ambiental
- ▶ OHSAS 18.001 (V.2007) Seguridad y Salud Ocupacional (desde 2003)

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

MANUAL DE GESTIÓN SSOMA

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



7.1

CON EL FOCO EN LA SEGURIDAD Y EN LA SALUD



Contamos con una **Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente**, firmada por toda la Dirección de la Compañía y, de este modo, toda la dotación del Sistema de Gestión es partícipe del cumplimiento de la política y, en consecuencia, nadie puede ser relevado de la responsabilidad en cuanto a la Seguridad, Salud Ocupacional y la preservación del Medio Ambiente (SSOMA). Asimismo, es responsabilidad de cada colaborador realizar las tareas de forma segura a través de un comportamiento adecuado y cumpliendo con nuestros procedimientos y con la legislación vigente.

OBJETIVOS Y METAS

- ▶ Ser una empresa líder en temas de Seguridad, Salud Ocupacional y medioambiente.
- ▶ Proteger la Salud y la Seguridad de colaboradores y contratistas.
- ▶ Minimizar el riesgo público proveniente de las actividades sobre el medioambiente y reducir el impacto de estas.
- ▶ Velar por un elevado nivel de desempeño en SSOMA mediante un plan de mejora continua.

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

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

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

ACCIONES ESPECÍFICAS DE PROMOCIÓN DE SSOMA

- ▶ Promoción interna de sugerencias de mejora.
- ▶ Presentación de artículos de SSOMA: Se presentan artículos de Seguridad e Higiene en la revista interna de la empresa. También, se transmite información por medio de la cartelera de la empresa en formato físico y digital.
- ▶ Comité de Salud y Seguridad: con participación de los representantes del gremio.
- ▶ Tiene un nivel Gerencial y reporte al Directorio.
- ▶ Intercambio de programas y nuevas prácticas.
- ▶ Comunicación externa del programa de SSOMA.
- ▶ Participación de colaboradores en el cuidado de los recursos a través de buenos hábitos en la vida cotidiana y en el trabajo.
- ▶ Donación de papel, tapas plásticas, llaves de bronce a beneficio del Hospital Garrahan.
- ▶ Premiación al personal destacado de la División de Siniestros de la PFA.
Durante la semana de la Policía Federal Argentina (octubre 2017 y 2018), se entregaron:

- ▶ 1 medalla de oro a personal de la Superintendencia Federal de Bomberos (personal propuesto por jurado de Premios de la P.F.A.)
- ▶ 1 medalla de plata con llavero a personal de la Policía Federal Argentina (personal propuesto por jurado de Premios de la P.F.A.)
- ▶ 1 medalla de plata con llavero a personal de la División Siniestros de la Superintendencia Federal de Bomberos (personal propuesto por jurado de Premios de la P.F.A.)
- ▶ 2 diplomas de honor a personal de la División Siniestros de la Superintendencia Federal de Bomberos (personal propuesto por jurado de Premios de la P.F.A.)

En noviembre de 2017 y 2018, en el marco de la conmemoración anual del cuerpo de bomberos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se entregaron:

- ▶ 1 medalla de oro a personal del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (personal propuesto por jurado de Premios del Cuerpo de Bomberos).
- ▶ 1 medalla de plata con llavero a personal de la Compañía Técnico Pericial del Cuerpo de Bomberos de la C.A.B.A. (personal propuesto por jurado de Premios del Cuerpo de Bomberos).
- ▶ 2 Diplomas de honor a personal de la Compañía Técnico Pericial del Cuerpo de Bomberos de la C.A.B.A. (personal propuesto por jurado de Premios del Cuerpo de Bomberos).
- ▶ Diplomas al personal de la Compañía Técnico Pericial del Cuerpo de Bomberos de la C.A.B.A. que participa como expositor en las Jornadas de Prevención por Monóxido de Carbono de la compañía.

- ▶ Capacitación en lucha contra el fuego a bomberos, defensa civil y otras instituciones oficiales, facilitando para las capacitaciones las instalaciones del CET.

Personal de la Superintendencia Federal de Bomberos de la Policía Federal Argentina:

- ▶ Talleres de "Introducción a la Industria del Gas", "Lucha contra el Fuego", "Uso de IGC", y "Espacios Confinados" para nuevos oficiales de la Superintendencia Federal de Bomberos (3 Jornadas en 2017 y 4 Jornadas en 2018).
- ▶ Taller de "Peritaje de Instalaciones Internas" para División Investigación Pericial (2 jornadas en 2018).

Personal del Cuerpo de Bomberos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

- ▶ Talleres de "Introducción a la Industria del Gas", "Lucha contra el Fuego", "Uso de IGC", y "Espacios Confinados" para Bomberos Ingresantes (10 jornadas en 2017 y 5 en 2018).
- ▶ Talleres de "Introducción a la Industria del Gas", "Lucha contra el Fuego", "Uso de IGC", y "Espacios Confinados" para personal de la Compañía Técnico Pericial (2 jornadas en 2018).

Personal de Bomberos Voluntarios del Área de Servicios de la Compañía

- ▶ Talleres de "Lucha contra el Fuego" para Bomberos Voluntarios (2 jornadas en 2017 - Avellaneda / Dock Sud / Gerli / Lanús Oeste / Wilde / Ezeiza / Esteban Echeverría / Tristán Suarez) y (4 jornadas en 2018 - San Vicente / Brandsen / El Peligro / Avellaneda / Villa Domínico / Wilde / Ezeiza / Esteban Echeverría / Tristán Suarez).

Personal de Brigadistas Internos de organismos públicos del área de Servicios de la Compañía.

- ▶ Talleres de "Lucha contra el Fuego" para Brigadistas Internos (2 jornadas en 2017 a Brigadistas de Municipalidad de Lanús y la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), (1 jornada en 2018 a Brigadistas de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

- ▶ Participación en congresos vinculados a la temática.
- ▶ Charlas de CO (monóxido de carbono) a la comunidad

- ▶ En 2017 realizamos 8 Jornadas junto a personal de la Compañía Técnico Pericial del Cuerpo de Bomberos de la C.A.B.A. en los municipios de Almirante Brown, Ezeiza, Lanús, Quilmes y San Vicente, y en la Legislatura de C.A.B.A.
- ▶ En 2018 se realizamos 7 jornadas junto a personal de la Compañía Técnico Pericial del Cuerpo de Bomberos de la C.A.B.A. en municipios de Florencio Varela y Quilmes y en la Legislatura y Comunas 4, 9 y 15 de C.A.B.A.)

7.1.1

PROGRAMA ELEGIMOS CUIDARNOS



El éxito del Sistema de Gestión y, por ende, el fortalecimiento de nuestra cultura de Seguridad está fundado en el liderazgo y en el compromiso de las personas que integran la Organización. Por ello, a partir 2017, implementamos el Programa Integral de Seguridad “Elegimos Cuidarnos”, que alcanzó a la Dirección, Gerencia, Jefatura y Supervisión de toda la Organización y un grupo de aproximadamente 90 colaboradores representantes de las diferentes áreas de la Compañía.

Dividido en fases de Relevamiento y Diagnóstico, Diseño de la Cultura Deseada, 5 Talleres Formativos y etapa final de Revisión y Ajuste, entre mayo y diciembre de 2017, se completaron 9.600 horas hombre de formación y práctica. Estos participantes son agentes referentes y multiplicadores desde su lugar de actuación, basados en tres creencias que orientan la forma de pensar y de hacer las cosas en materia de Seguridad en MetroGAS:

- ▶ Las personas no quieren dañarse ni dañar a otros
- ▶ Trabajamos para no tener accidentes
- ▶ Todo riesgo conocido puede ser mitigado

El programa fue acompañado de un plan de comunicación interna, con piezas comunicacionales orientadas a inspirarnos y a mantener presente nuestro compromiso con la seguridad. Adicionalmente, en octubre de 2018, se inició un programa con contenido similar, orientado a sumar a dueños y responsables operativos y de seguridad de empresas contratistas.

Bajo un modelo inspirador, que recupera el aprendizaje a partir de los errores o situaciones difíciles, en el segundo semestre 2018, con nuestro Director General y referentes multiplicadores del Programa Integral de Seguridad como anfitriones, se realizaron encuentros de reflexión con personal que ha tenido incidentes en el ámbito laboral o in itinere, a fin de identificar “lecciones aprendidas” y sumar a ese personal al grupo de multiplicadores de la cultura de seguridad.

7.1.2

PROGRAMA BIENESTAR

Contamos con un servicio de salud ocupacional de forma permanente en nuestras oficinas de la sede Barracas y en la Planta Operativa de Lavallol, integrado por un equipo médico, enfermería y administración. También, una vez a la semana, un ejecutivo de cuenta de la medicina prepaga, contratada para nuestra nómina, está disponible en forma presencial para recibir consultas y gestionar trámites.

Asimismo, todos nuestros edificios y lugares cerrados son libres de humo y desarrollamos un programa orientado a ayudar a nuestro personal para dejar el tabaco. Contamos con un gimnasio propio, que incluye el servicio de seguimiento de rutinas con profesionales en entrenamiento físico y salud; controles y seguimientos médicos personalizados y su financiamiento es conjunto entre la empresa y los empleados. Actualmente, participan 144 colaboradores y 140 utilizan los descuentos especiales en gimnasios externos.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CONSUMOS PROBLEMÁTICOS: disponemos de una **Política de Alcohol y Drogas**, orientada a la prevención y ayuda en materia de adicciones, tanto para nuestro personal como para empresas contratistas.

A través de nuestra **Área de Salud Ocupacional**, sumamos un programa confidencial individual, para facilitar el tratamiento del paciente alcohólico o droga-dependiente (incluye consultas médicas, asistencia social, orientación y derivación a centros especializados). Asimismo, se implementan acciones formativas y de concientización para personal propio y empresas contratistas. En el último trimestre de 2017 participaron 275 personas y en 2018 se desarrolló un módulo de formación virtual para toda la Compañía.



7.1.3

NÚMEROS DE GESTIÓN
EN SALUD Y SEGURIDAD
OCUPACIONAL

INDICADOR	2018	2017	2016	2015
Cantidad de accidentes con baja médica	13	13	5	8
Cantidad de accidentes sin baja médica	1	2	0	0
Cantidad de accidentes in itinere (del domicilio particular al trabajo y viceversa)	25	24	8	17
Promedio días perdidos	380	283	269	148
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Frecuencia (Cantidad de accidentes*1000000/ Horas trabajadas)	4,37	4,80	1,98	3,16
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Gravedad (Días perdidos*1000000/ Horas trabajadas)	128	104	107	58
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Incidencia (Cantidad de accidentes*1000/ Cantidad de trabajadores)	9,02	10	4,11	6,52
Índice de accidentes con baja y días perdidos - Duración media (Días perdidos/ Cantidad de accidentes)	29,23	21,77	53,80	18,50

7.1.4

COMPROMISOS
FUTUROS

- ▶ Implementación de nuevas acciones para la Campaña de Cesación Tabáquica.
- ▶ Aumentar la participación de colaboradores en la consultoría nutricional.
- ▶ 2 reuniones anuales del Comité ISO OHSAS.
- ▶ Incorporar mayor representación de áreas en el Comité de Contratistas.
- ▶ Reducir el consumo mensual de resmas por persona.
- ▶ Aumentar la cantidad de material destinado al reciclado que se acopia en los Rincones Verdes.



7.2

CUIDAMOS EL AMBIENTE: RESIDUOS, ENERGÍA Y EMISIONES



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

En el ámbito Nacional, Provincial y de CABA, la nueva legislación (que haya sido reglamentada y que aplique a nuestras operaciones) se incorpora a la matriz legal para analizar el grado de cumplimiento y, en caso de detectar un incumplimiento, se determina si el requisito legal es una amenaza o una oportunidad, detallándolo en la columna de riesgo.

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

Durante 2017-2018 la Compañía no recibió ninguna denuncia, multa o sanción vinculada a incumplimiento de esta normativa.

7.2.1

ENERGÍA Y EMISIONES



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

- ▶ 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).
- ▶ Utilizamos lámparas de bajo consumo e iluminación de tecnología LED, 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 alcalinas de los equipos de detección de gas, en el uso de balizas o linternas.
- ▶ Incorporamos tecnología led en las linternas del personal operativo.
- ▶ Reemplazamos equipos de medición de gas que utilizan pilas alcalinas por equipos con batería interna recargable, disminuyendo así la cantidad de pilas descartables utilizadas.

En lo que respecta a nuestro consumo eléctrico total anual, durante el período reportado fue el siguiente:

DETALLE	2018	2017
Oficinas comerciales, Centro Operativo Lavallol y Planta Corrales (en kW/h)	3.299.268	3.850.549
Reducción del consumo (kW/h)	551.281	S/D
Reducción del consumo	14%	S/D



En el marco del **Plan de Inversiones Obligatorias**, estamos comprometidos, durante el quinquenio 2017-2022, a realizar diferentes acciones tendientes a optimizar la red de distribución y la consecuente reducción de emisiones, tanto en forma directa como indirecta.

Entre las diferentes acciones directas se pueden destacar:

- ▶ Reemplazo de, aproximadamente, 500.000 medidores domiciliarios
- ▶ Instalación de 3.000 km de cañerías nuevas
- ▶ Renovación de redes de hierro fundido por redes de polietileno
- ▶ Renovación de ramales de alta presión, todo esto sumado a la construcción de 27 estaciones reguladoras de presión y renovación de 77 ya existentes

Todas estas acciones implican una reducción directa y sustancial de emisiones de metano a la atmósfera, pero, también, dentro del **Plan de Inversiones Obligatorias**, realizamos otras de reducción indirecta, como: equipamiento de última generación de nuestra flota vehicular, menor consumo de combustibles, proyecto de incorporación de 250.000 nuevos clientes a través de renovación y ampliación de nuestra red de distribución en diferentes puntos, lo que implica la utilización de un combustible limpio.

Por último, comenzamos la Campaña "**Pasalo a Gas**", brindando soporte técnico y herramientas de cálculo a disposición de los usuarios, a través de una plataforma web (www.pasaloagas.com.ar), con el fin de promover la transformación de autos que funcionan con nafta a gas natural comprimido (GNC), lo que, además de representar una mejora económica, genera beneficios para el ambiente. El objetivo es mostrar las principales ventajas con la conversión y la utilización de GNC:

- ▶ Nueva tecnología de equipos de 5ta generación
- ▶ Ahorro económico
- ▶ Mínimo impacto al medio ambiente
- ▶ Amplia red de abastecimiento

Campaña
"Pasalo a Gas"



7.2.2

RESIDUOS



En nuestra Compañía generamos tres grandes grupos de residuos:

- ▶ **Especiales/peligrosos:** son acopiados en depósitos específicos y, luego, son transportados y tratados por empresas habilitadas para tal fin, siempre en un todo de acuerdo con la legislación vigente.
- ▶ **Reciclables:** tienen dos destinos según el tipo de residuo. Se recolectan tapitas plásticas que, junto con el papel, son donados a la Fundación Garrahan y el resto de los reciclables (cartón, metal, vidrio, plástico) son entregados a la Cooperativa El Trébol, asignada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- ▶ **Residuos sólidos urbanos (RSU) o domiciliarios:** dispuestos en los correspondientes recipientes de la vía pública y retirados por la empresa transportadora, con destino final en el CEAMSE.

Gracias a la separación de residuos en origen, logramos mitigar los riesgos de determinados residuos que afectan la salud y el medio ambiente. Colaboramos con la reducción del consumo de recursos naturales renovables y no renovables.

MATERIAL	2018	2017	ACUMULADO DESDE INICIO DEL PROGRAMA
Tapitas	187 kg	322 kg	5.645 kg
Llaves	0 kg	7 kg	77
Papel	8.220 kg	9.924 kg	324.228 kg
Plástico, vidrio y metal	1.165 kg	1.079 kg	4.469 kg

DETALLE	2018	2017
Reducción en la generación de residuos	5,82%	4,23%
Peso total de residuos peligrosos (t)	4,35	2,29
Peso total de residuos no peligrosos (t)	63,23	61,58
MÉTODOS DE ELIMINACIÓN		
Reciclaje	15%	19%
Disposición final	85%	81%

