

camuzzi

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
2021



camuzzi

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD
2021



Sumario

Mensaje de María Tettamanti, _____ 6

Directora General

El proceso de Reporte _____ 5

› Estrategia de sustentabilidad _____ 6

› Contribución a la Agenda 2030 _____ 7

› Nuestros temas materiales _____ 10

› Nuestras partes interesadas _____ 14

› Nuestra contribución 2021 _____ 15

Nuestro negocio _____ 16

› Camuzzi en números _____ 17

› Despacho, compra y transporte de gas _____ 20

› Resultados del ejercicio 2021 _____ 24

› Gobierno corporativo y Compliance _____ 25

› Procesos de auditoría _____ 29

› Estrategia de negocio _____ 30

› Sistema integrado de gestión de seguridad, salud ocupacional y ambiente _____ 42

› Prevención de accidentes por monóxido de carbono _____ 43

› Alianzas estratégicas _____ 44

› Premios y reconocimientos recibidos _____ 44

Nuestra cadena de valor _____ 45

› Usuarios y grandes clientes _____ 46

› Transformación digital: soluciones tecnológicas e innovación _____ 47

› Canales de diálogo con nuestros usuarios _____ 55

› Proveedores y contratistas _____ 57

› Bomberos _____ 58

Nuestra gente _____ 59

› Salud y seguridad: una cultura del cuidado _____ 62

› Salud y bienestar _____ 65

› Programa Incluyendo _____ 66



› Permiso parental	68
› Programa de beneficios	68
› Formación y desarrollo	70
› Desempeño laboral	73
› Comunicación interna	73
› Clima de trabajo	74
› Relaciones laborales	74

Nuestra comunidad _____ 76

› A prender el gas	77
› Revisión de instalaciones internas de establecimientos educativos	77
› Energía itinerante: música	78
› Energía itinerante: fotografía	78
› Cocinas para crecer	79
› Emprendiendo tu futuro	79
› Centro de formación en competencias laborales	79

› Educación agrotécnica a jóvenes de parajes rurales	80
› Becas Camuzzi	80
› Donaciones	81
› Historias que conectan	82
› Conectando sabores	82

Nuestra gestión ambiental _____ 84

› Evaluaciones de impacto ambiental	84
› Auditorías ambientales	84
› Uso responsable de los recursos	85
› Utilización y disposición de materiales	90
› Capital natural y biodiversidad	91
› Cambio climático	91

Índice Estándares GRI y Principios del Pacto Global _____ 93

Un compromiso sostenido en el tiempo

Avanzar, progresar y rendir cuentas de cómo generamos valor a través de nuestra actividad cotidiana: de eso se trata este reporte.

Unos años atrás cuando tomamos la decisión de confeccionar el primer reporte de sustentabilidad de la compañía, lo hicimos con la convicción de que medir y comunicar nuestro desempeño nos iba a permitir evolucionar como organización. Lo que comenzó -como suele ocurrir en los primeros pasos- con algunos interrogantes entre quienes participamos en esa experiencia, rápidamente dio lugar a un proceso desafiante, lleno de entusiasmo y colaboración, que transmitió energía a todas las áreas de la organización y nos permitió comprender que el camino hacia la sustentabilidad implica sumergirnos en una nueva forma de pensar y gestionar el negocio, haciendo partícipes a todos los grupos de interés con los que nos vinculamos.

Este camino nos llevó a revisar periódicamente nuestros temas materiales y a profundizar el diálogo tanto dentro como fuera de la empresa, para así llegar a un tercer reporte que, en esta edición, tiene un fuerte anclaje en nuestra transformación como organización, a partir de los aprendizajes y los retos que hemos atravesado, siendo el más disruptivo de toda la pandemia del COVID-19.

Esta crisis sanitaria, que continuó en 2021, aunque con efectos que fueron atenuándose a partir de la segunda parte del año, nos permitió reinventarnos y operar de nuevas formas, gracias al compromiso de nuestra gente, la confianza de los accionistas y la rápida aceptación de la tecnología por parte de nuestros usuarios, que ratificaron el rumbo trazado.

A lo largo de las próximas páginas buscamos mostrar cómo, con pasión por lo que hacemos, pudimos convertirnos en una gran empresa para trabajar, de acuerdo con la mirada de nuestro propio equipo de trabajo que nos honró nuevamente con la certificación "Great Place to Work"; cómo alcanzamos tasas de digitalización inéditas en la industria, que se traducen en miles de usuarios autogestionando su suministro de manera remota; cómo logramos promover más y mejores canales de diálogo con nuestra cadena de valor y a la vez potenciar aún más los lazos con los distintos actores sociales, aportando valor en las comunidades en donde estamos presentes.

Por encima de todo, este reporte refleja la enorme responsabilidad que sentimos quienes formamos parte de Camuzzi: distribuir gas natural, un insumo esencial y motor del desarrollo, en una geografía tan extensa que representa casi la mitad de la Argentina.

Más de dos décadas pasaron desde que decidimos acompañar y promover activamente la Red Argentina del Pacto Global, una iniciativa incipiente por aquellos años en el país. Los principios en torno a la protección de los derechos humanos, la responsabilidad ambiental, la lucha contra la corrupción, parecían incluso hasta abstractos por aquel entonces. Hoy no solo siguen vigentes sino que se han vuelto de adhesión y cumplimiento imprescindibles.

Nos llena de orgullo presentar este nuevo reporte de sustentabilidad, al mismo tiempo que nos sentimos renovados en nuestros compromisos para seguir creciendo. Esperamos que la información que contiene permita conocer más sobre nuestro des-

empeño económico, social y ambiental durante el 2021, que no es más ni menos que el resultado del esfuerzo de casi 1700 personas por promover una gestión sustentable y hacer de Camuzzi, cada día, una mejor empresa.



María Tettamanti
Directora General





2021

El proceso de **reporte**

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

1



El proceso de reporte

Por tercer año consecutivo, ponemos a disposición de todos nuestros públicos de interés información relevante sobre nuestra gestión sustentable, desde una perspectiva de triple impacto: económico, social y ambiental. Nuestra matriz de materialidad incluye los temas que para Camuzzi son estratégicos, desde el punto de vista de la sustentabilidad y que, en consecuencia, son los que guían la gestión y los planes de acción asociados.

La información reportada corresponde al período enero a diciembre 2021 y se confeccionó con referencia a los Estándares GRI del Global Reporting Initiative, de gran reconocimiento internacional. En la tabla ubicada al final de este documento, detallamos para cada estándar reportado, la información correspondiente. En cuanto a su alcance, el reporte incluye las operaciones que llevamos adelante en diferentes provincias de Argentina.

Es importante destacar que en el proceso de desarrollo del presente reporte participaron más de 20 referentes clave de distintas áreas, quienes tienen la responsabilidad de sistematizar la información solicitada para cada uno de los estándares GRI. Su involucramiento es una demostración de la transversalidad de nuestro enfoque.

En la redacción de este reporte pusimos especial atención en evitar cualquier posible implicancia de discriminación o reproducción de estereotipos, buscando expresiones y palabras que permitieran visibilizar el género cuando fuera necesario.

Los aspectos centrales de la gestión sustentable de nuestro negocio y los datos que dan cuenta de



nuestro desempeño integral se describen en las siguientes páginas.

Para conocer más sobre nuestra compañía, ingresá en www.camuzzigas.com.ar

Estrategia de sustentabilidad

Una evidencia de la solidez de nuestra estrategia es el mantenimiento constante, a lo largo de toda nuestra operación, de principios inalterables:

La calidad de nuestro servicio y la exigencia permanente hacia el cumplimiento de altos estándares de seguridad y protección del ambiente.

La perspectiva de la responsabilidad social y la sustentabilidad como parte integral de nuestro proceso de toma de decisiones.



Nuestra participación activa y comprometida en la vida de las comunidades donde operamos.

La norma ISO IRAM 26000:2010 Guía Orientativa de Responsabilidad Social, los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son los lineamientos que guían nuestra estrategia de sustentabilidad.

Contribución a la Agenda 2030

Sin dejar de reconocer la importancia de los 17 ODS para el avance hacia un modelo de sociedad y mundo más sostenibles, nuestra propia hoja de ruta hacia una gestión sustentable considera como prioritarios **6 ODS principales** y **2 ODS conexos**, reconociendo que lograremos potenciar nuestra contribución positiva, si nos enfocamos en aquellos con los que mejor se alinean nuestras capacidades y recursos y las actividades críticas de nuestro negocio.

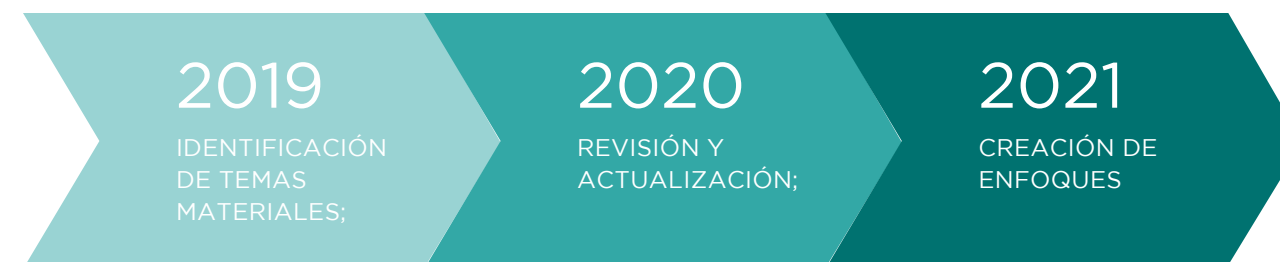


ODS PRIORITARIO	METAS ABORDADAS	TEMÁTICAS	ACCIONES
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	4.1 - 4.3 - 4.4 -4.7 - 4.B	ACCESO A LA EDUCACIÓN - EDUCACIÓN DE CALIDAD - VIDA SOSTENIBLE - ESCOLARIDAD SEGURA E INCLUSIVA - BECAS EDUCATIVAS - FORMACIÓN DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programas y acciones educativas, culturales, de formación laboral, becas y concientización orientados a la comunidad. ▶ Capacitaciones y formación de colaboradores
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	7.1 - 7.3	ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE - EFICIENCIA ENERGÉTICA - TECNOLOGÍAS NO CONTAMINANTES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conexión de nuevos usuarios ▶ A prender el gas ▶ Campañas de uso eficiente del gas

ODS PRIORITARIO	METAS ABORDADAS	TEMÁTICAS	ACCIONES
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>8.2 - 8.3 - 8.4 - 8.5 - 8.6 - 8.7 - 8.8 - 8.B</p>	<p>CRECIMIENTO ECONÓMICO - EMPLEO PLENO - TRABAJO DECENTE - EMPLEABILIDAD JUVENIL - DERECHOS LABORALES - TRABAJO SEGURO - PRODUCCIÓN Y CONSUMO EFICIENTE - TURISMO SOSTENIBLE - ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Capacitaciones y formación de colaboradores ▶ Uso responsable de recursos en la compañía ▶ Formación laboral para jóvenes y emprendedores ▶ Desarrollo de proveedores ▶ Adhesión al Pacto Global
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>12.2 - 12.5 - 12.6 - 12.8</p>	<p>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES - GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS NATURALES - GESTIÓN DE DESECHOS Y DESPERDICIOS - PRÁCTICAS SOSTENIBLES - REPORTE DE SOSTENIBILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Comunidad: A prender el gas ▶ Campañas de uso eficiente del gas ▶ Uso responsable y eficiente de recursos
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>13.2 - 13.3</p>	<p>CUIDADO DEL AMBIENTE - SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL - CAMBIO CLIMÁTICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Evaluaciones de impacto y auditorías ambientales ▶ Uso responsable de los recursos y materiales ▶ Gestión responsable de residuos ▶ Mediciones de GEI ▶ Protección de la biodiversidad

ODS PRIORITARIO	METAS ABORDADAS	TEMÁTICAS	ACCIONES
	<p>16.5 - 16.6 - 16.B</p>	<p>PROMOCIÓN SOCIEDADES INCLUSIVAS - ACCESO A LA JUSTICIA - INSTITUCIONES SÓLIDAS - LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA - LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN - ACCESO A LA INFORMACIÓN - POLÍTICAS NO DISCRIMINATORIAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Código de Ética ▶ Programa de Integridad ▶ Línea Ética ▶ Programa Incluyendo
ODS CONEXOS	METAS ABORDADAS	TEMÁTICAS	ACCIONES
	<p>10.1 - 10.2 - 10.3</p>	<p>REDUCCIÓN DE DESIGUALDADES - INCLUSIÓN ECONÓMICA - INCLUSIÓN SOCIAL - INCLUSIÓN POLÍTICA - MIGRACIÓN Y MOVILIDAD - ELIMINACIÓN DE DISCRIMINACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programas para jóvenes ▶ Programas y acciones en la comunidad ▶ Programa Incluyendo ▶ Programa “El partido sigue”
	<p>17.16 - 17.17</p>	<p>ALIANZAS - INVERSIONES PARA EL DESARROLLO - COOPERACIÓN INTERNACIONAL - TECNOLOGÍAS ECOLÓGICAS - INDICADORES PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Alianzas institucionales

Nuestros temas materiales



En el año 2019 llevamos adelante un diálogo hacia el interior de nuestra organización que nos permitió identificar nuestros temas materiales. Durante este proceso, completamos un ejercicio de determinación, clasificación y priorización de los asuntos clave para nuestra empresa desde la mirada de la sustentabilidad, con el fin de desarrollar una gestión responsable dentro de dicho marco. Para su elaboración nos basamos en los principios de los Estándares GRI.

En 2020 nos abocamos a la revisión y actualización de nuestra materialidad, con el objetivo de verificar si necesitábamos sumar nuevos temas dado el contexto excepcional de pandemia o renombrar algunos existentes para una mejor comprensión.

Finalmente, en 2021 creamos los enfoques para explicitar nuestra posición sobre cada uno de nuestros temas estratégicos en sustentabilidad.

Este proceso es una clara muestra de la reflexión permanente que hacemos sobre nuestros temas de interés y pone de manifiesto cómo evolucionamos en la comprensión e impacto que tienen en nuestra agenda de sustentabilidad a lo largo del tiempo.

Actualmente nuestra materialidad está compuesta por los siguientes temas y enfoques:

1 Integridad y Compliance



Gestionamos de manera ética y transparente remarcando los valores y principios de nuestra empresa bajo un esquema de cumplimiento obligatorio, para garantizar un servicio de excelencia con nuestros usuarios y grandes clientes; y forjamos relaciones con nuestros proveedores, empleados, accionistas, autoridades y la comunidad en general.

2 Gestión moderna y eficiente

Trabajamos de manera ágil y colaborativa poniendo en práctica nuevas habilidades y estructuras con la participación de equipos multidisciplinarios. Buscamos de esta manera potenciar el desarrollo, modernizarnos, digitalizarnos y mejorar prácticas y procesos para hacerlos más eficientes.

3 Transformación digital

Como parte de nuestro crecimiento promovemos la mejora de nuestros procesos basada en la tecnología. Llevamos adelante una transformación digital apoyada en la gestión del cambio organizacional. Buscamos mejorar la experiencia de nuestros usuarios, potenciar la productividad e implementar nuevas plataformas tecnológicas para lograr formas de trabajo más ágiles.

4 Servicio de calidad, seguro y con cuidado ambiental

Proveemos un servicio con altos estándares de calidad, seguridad y cuidado ambiental; fundamental para el desarrollo de las ciudades del país en donde estamos presentes y de gran importancia para el despliegue del potencial comunitario, de las organizaciones, empresas y gobiernos.

5 Sistema integrado de seguridad

Garantizamos condiciones de trabajo óptimas en cuanto a salubridad y seguridad. Exigimos un alto nivel de seguridad en nuestros procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección de nuestros empleados, contratistas, usuarios, grandes clientes y entorno local, transmitiendo este principio de actuación a toda la organización para garantizar su aplicación en nuestra cadena de valor.

6 Producción y consumo responsable

Creemos que la producción y el consumo responsable son indispensables para el crecimiento econó-

mico y el desarrollo sostenible en nuestro país. Para ello impulsamos una gestión eficiente de los recursos naturales y los residuos, y promovemos el uso responsable del gas natural en nuestros usuarios y comunidades donde estamos presentes.

7 Gestión basada en la sustentabilidad

Consideramos a la sustentabilidad como un modelo de gestión transversal a todas nuestras áreas y unidades de negocio. Desarrollamos nuestras actividades de forma sostenible y orientada al respeto del ambiente y la comunidad. Promovemos una ética del cuidado para que los vínculos con nuestros públicos de interés generen valor para ambas partes.

8 Cultura del cuidado

Impulsamos la consolidación de una cultura de seguridad en nuestra organización. La protección de la vida, la salud y la integridad psicofísica de nuestro personal son valores fundamentales de nuestra filosofía de trabajo. Nos comprometemos a brindar a todos nuestros empleados condiciones seguras de trabajo a través de prácticas de capacitación y les garantizamos el equipamiento y entrenamiento adecuado para la ejecución segura y efectiva de sus tareas.

9 Innovación y adaptación al cambio

Llevamos adelante un proceso de transformación de nuestra cultura interna basado en la innovación y adaptación al cambio. Ante un mundo dinámico, contamos con un equipo de trabajo con capacidad para adaptarse a los cambios en coyunturas, situaciones excepcionales, prioridades y nuevos contextos y proveer soluciones innovadoras.

10 Capacitación, desarrollo y crecimiento profesional

Bajo el lema “Mejores personas hacen mejores empresas” brindamos oportunidades a nuestro equipo de trabajo para que cada persona logre crecer y asumir nuevas responsabilidades mediante el acompañamiento, guía, capacitación continua y retroalimentación permanente.

11 Voluntariado social y ambiental

Creemos que el voluntariado es una herramienta para la transformación de realidades tanto de nuestro entorno como puertas adentro de la compañía. Promovemos entre nuestro equipo de trabajo la realización de tareas voluntarias con impacto en las comunidades y el ambiente.

12 Promoción de la diversidad e igualdad de género

Promovemos un ambiente de trabajo en el que cada persona sea valorada por lo que es, donde todos puedan expresarse y desarrollar su potencial a través del respeto, considerando diferentes perspectivas sin importar su estilo de vida, etnia, religión, capacidades, género, orientación sexual, edad, ideas, creencias, entre otras particularidades que hacen a la diversidad. Buscamos abrir así igualdad de oportunidades y construir un clima de integración, desafiando paradigmas y construyendo nuevos.

13 Libertad de asociación y diálogo

Impulsamos la libertad de asociación de nuestros colaboradores como derecho que tenemos todas

las personas a organizar reuniones pacíficas y/o participar de organizaciones con otros para trabajar en favor de nuestros intereses y en ejercicio de nuestros derechos.

14 Fortalecimiento de la cadena de valor

Trabajamos responsablemente y con transparencia con nuestra cadena de valor. Contribuimos a la mejora de las condiciones de trabajo y el crecimiento económico de los actores de nuestra cadena y creamos entornos productivos sostenibles.

15 Trabajo decente y crecimiento económico

Promovemos el empleo pleno y productivo y el trabajo decente en las comunidades donde estamos presentes. Nos comprometemos a brindar a nuestros colaboradores un trabajo digno con un salario honesto, respeto por sus derechos, igualdad de género y protección laboral que les permita vivir en condiciones decentes cubriendo sus necesidades y las de sus familias.



16 Respeto de los Derechos Humanos

Nos comprometemos a respetar, promover y difundir los principios de protección a los derechos humanos. Todas las relaciones y actividades internas y externas de nuestra compañía están regidas por normas y procedimientos que describen las pautas y conductas a seguir.

17 Desarrollo y bienestar comunitario

Estamos convencidos de que el desarrollo económico debe ser desde una perspectiva integral, sostenible y en armonía con el bienestar local. En cada una de las localidades donde estamos presentes buscamos impactar de manera positiva en la comunidad.

18 Educación

Creamos futuro a través de la educación y la formación de habilidades para el empleo en alianza con distintas organizaciones.

19 Promoción cultural

Asumimos un rol activo y presente en la vida de las comunidades en donde operamos, alentando la creatividad de sus artistas y apoyando el desarrollo profesional de cada uno de ellos.

20 Acceso a servicios energéticos

Brindamos un servicio público fundamental a más de 2 millones de familias, comercios e industrias en nuestro país a través de los más de 50.000 km de

cañerías que conforman nuestra operación. Lo hacemos con una profunda vocación de servicio y un real sentido de la responsabilidad que son parte de nuestro ADN.

21 Sistema de gestión ambiental

El cuidado del ambiente es un eje central de nuestro trabajo. Actuamos diariamente con responsabilidad para desarrollar nuestras tareas de manera segura y sustentable, minimizando el impacto ambiental. Desarrollamos nuestras actividades en estricto cumplimiento de la legislación vigente y bajo un Sistema Integrado de Seguridad y Medio Ambiente que cuenta con instrucciones de trabajo en las que se detallan todas las medidas destinadas a la prevención.

22 Uso responsable de los recursos

Promovemos el uso racional y responsable de los diferentes recursos naturales a través de la adopción paulatina de buenas prácticas para reducir el impacto ambiental negativo y potenciar los impactos positivos generados. Impulsamos acciones que implican cambios, fundamentalmente, en el comportamiento y los hábitos de las personas y en la gestión de nuestra actividad.



Como cierre de este proceso llevamos adelante una consulta virtual a nuestros públicos de interés para conocer la relevancia de nuestros temas materiales desde su propia perspectiva. De esta manera, co-creamos por primera vez, de manera colaborativa

e integrada, nuestra matriz de materialidad que nos permite reconocer e identificar los temas más relevantes para la empresa en sustentabilidad y enfatizar el desarrollo de acciones en estos temas y sus impactos más significativos.





											TEMAS MATERIALES				
P R I O R I D A D G E S T I Ó N	MUY ALTA										10	1	1. Servicio de calidad, seguro y con cuidado ambiental		
												11	2	2. Acceso a servicios energéticos	
													13	4	3. Integridad y Compliance
													15	5	4. Sistema integrado de seguridad
													16	6	5. Sistema de gestión ambiental
															6. Cultura del cuidado
	ALTA													7. Gestión basada en la sustentabilidad	
														8. Producción y consumo responsable	
										19			17	3	9. Uso responsable de los recursos
										21					10. Respeto de los DDHH
										22					11. Gestión moderna y eficiente
															12. Fortalecimiento de la cadena de valor
MEDIA													13. Trabajo decente y crecimiento económico		
													14. Capacitación, desarrollo y crecimiento profesional		
													15. Transformación digital		
									20			12	7	16. Educación	
												14	8	17. Diversidad e Igualdad de Género	
												18	9	18. Innovación y adaptación al cambio	
													19. Libertad de asociación y diálogo		
													20. Voluntariado social y ambiental		
		POCO IMPORTANTE	MEDIANAMENTE IMPORTANTE			IMPORTANTE			MUY IMPORTANTE					21. Desarrollo y bienestar comunitario	
		IMPORTANCIA PARA LOS PÚBLICOS DE INTERÉS												22. Promoción cultural	

Nuestras partes interesadas

-  ACCIONISTAS
-  PROVEEDORES
-  USUARIOS
-  EMPLEADOS
-  GOBIERNO
-  ENTIDADES EMPRESARIAS

CANALES DE COMUNICACIÓN:

Memoria y Balance. Asambleas y Reuniones de Directorio.

Capacitaciones en cuestiones inherentes al negocio.

Campañas de Concientización, comunicación 1:1 a través de los diversos medios de contacto, redes sociales.

Reuniones, plataforma de comunicación interna Workplace.

Articulación permanente en el marco de distintas necesidades conjuntas.

Participación activa en los comités de trabajo y en las actividades que desarrollan.

-  MEDIOS DE COMUNICACIÓN
-  ONG Y COMUNIDAD
-  SINDICATOS
-  INSTALADORES MATRICULADOS
-  BOMBEROS Y OTRAS FUERZAS VIVAS

CANALES DE COMUNICACIÓN:

Envío permanente de información, encuentros de relacionamiento, participación en eventos, notas y entrevistas.

Reuniones e informes de seguimiento con organizaciones aliadas, redes sociales, campañas de concientización.

Reuniones permanentes con los representantes sindicales.

Comunicación permanente a través del Portal Matriculados, acompañamiento a centros de formación en oficios, entrega de material informativo ad-hoc, y charlas y capacitaciones constantes sobre cuestiones de seguridad.

Capacitaciones en cuestiones inherentes al negocio y donaciones en equipamiento y otros recursos para promover el fortalecimiento de dichas entidades.



Nuestra contribución 2021

A partir de nuestra gestión empresarial sostenible generamos un triple impacto con el aporte de valor económico, social y ambiental. A continuación, compartimos los principales resultados obtenidos en el año 2021:

VALOR ECONÓMICO

- › Más de **50.000 km** lineales de extensión de nuestro complejo sistema de gasoductos de transporte, ramales y redes de distribución
- › Más de **2.000.000 de usuarios** abastecidos en 7 provincias de nuestro país.
- › Amplia cobertura geográfica que cubre el **45% del territorio nacional**.
- › Abastecimiento con gas natural a más de **300 localidades argentinas**.
- › Distribuimos **10.000 millones de m³** de gas natural en el año.

VALOR SOCIAL

- › Más de **700 proveedores** activos.
- › **1.687 colaboradores** son parte de nuestro equipo de trabajo.

- › **1.450 miembros** de la empresa capacitados y más de 25.000 horas invertidas en entrenamientos.
- › **35.512 familias, comercios e industrias** se incorporaron al servicio.
- › Mas de **16.000 jóvenes** fueron capacitados en materia de prevención de accidentes por monóxido de carbono.
- › Más de **800 artistas** participaron de nuestros programas culturales.

VALOR AMBIENTAL

- › El **78%** de nuestros usuarios han adherido a la **factura digital**, lo que representa un importante ahorro de papel.
- › Llevamos adelante una campaña de forestación a través de la cual plantamos **1.300 árboles** creando nuevos espacios verdes en diferentes localidades de las provincias donde operamos.
- › Establecimos una metodología propia para clasificar nuestros residuos y definimos específicamente las pautas que se deben implementar para efectuar una gestión eficiente de los mismos, dándole tratamiento y disposición a más de **752.100 kg** de residuos.
- › Como parte de nuestra Campaña de **Ecoceniceros** donamos **900** colectores de colilla en diferentes ciudades de nuestra zona de concesión a fin de evitar que estos residuos contaminantes sean arrojados en la vía pública..



ca

2021

Nuestro **negocio**

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2

Nuestro negocio

Camuzzi en números

Abastecemos con gas natural a **más de 300 localidades** argentinas, acercando energía a más de **2 millones de usuarios** y asumiendo un rol clave para el desarrollo económico y social del país, en equilibrio con la prevención de riesgos y el cuidado del ambiente.

A través de un complejo entramado de gasoductos de transporte, ramales y redes de distribución operamos en **siete provincias** argentinas: Buenos Aires, La Pampa, Neuquén, Chubut, Río Negro, Santa Cruz y Tierra del Fuego, entregando un recurso fundamental para los hogares, comercios, las actividades industriales y los servicios esenciales, como educación y salud, entre otros.

Tenemos una amplia cobertura geográfica, que cubre el **45% del territorio nacional** a través de dos regiones contiguas con una red de cañerías, que extendida representaría 3 veces la distancia entre Buenos Aires y Tokio.

En 2021 incorporamos a los usuarios de Pueblo Camet y de las localidades neuquinas Las Buitreras, El Chocón, Santo Tomás y Los Catutos.

Km de gasoductos, ramales y redes de distribución por compañía

Tipo cañería	PAMPEANA		SUR	
	2020	2021	2020	2021
Redes de distribución	26.627.203,00	27.331.079	14.718.684,00	16.628.008
Gasoducto	4.728.957,00	4.732.062	3.315.138,00	3.354.348
Ramal	1.638.057,00	1.649.836	1.174.237,00	1.188.574
TOTALES	32.994.217,00	33.712.977	19.208.059,00	21.170.930

2.681.631 más en 2021 = más accesibilidad al gas natural





Plantas compresoras

Contamos con 6 plantas compresoras.

Durante 2021 se realizaron adecuaciones en 4 de ellas.

CGP	CGS
Adecuación PCO Colonia Barón (instalación de que precalentadores de fluido de motocompresores).	Adecuación PCO Tolhuin (2da Etapa) (Instalación de que precalentadores de fluido de motocompresores).
	Adecuación PCO Viedma (cambio de tanques de drenajes, modernización del salto de regulación de gas combustible y arranque)
	Adecuación PCO Paso Flores (instalación de precalentadores de fluido de motocompresores).

Estaciones reguladoras de presión

	CGP	CGS	TOTAL
ERPs 2021	447	373	820

Se habilitaron 6 nuevas Estaciones reguladoras en 2021, en reemplazo de existentes.

CGP	CGS
Nueva ERP González Chávez - Buenos Aires. (terminada)	Nueva ERP villa la Angostura (terminada)
Nueva ERP en Lincoln - Buenos Aires. (terminada)	Nueva ERP El Bolsón (terminada)
Nueva ERP en Barrio 5 de abril - B. Blanca. (terminada)	
Nueva ERP Derivación Chacabuco. (terminada)	



Adicionalmente, se encuentran en ejecución 3 nuevas ERPs, iniciadas en 2021, con fechas de habilitación en 2022:

CGP	CGS
Nueva ERP Quequén I (en ejecución)	Nueva ERP Encotel (en Ejecución)
	Nueva ERP Leleque (En ejecución)

Además, se hicieron cambios de ramales de regulación y reemplazo de equipos en ambas compañías, con el objetivo de modernizar los saltos de presión y adecuar las capacidades de las plantas existentes a los nuevos escenarios.

>	8 cambios de ramales de regulación en plantas de CGP
>	13 cambios de ramales de regulación en plantas de CGS.

Asimismo, se realizaron renovaciones de equipos en plantas existentes de CGS, logrando modernización y adecuación por capacidades de Calentadores y equipos Separadores.



CGP	CGS
Adecuación componentes ERP CMS	Instalación calentadores en Margen Sur y AGP
Cambio de Rama en ERP Plaza 25 de Mayo	Separador PM 49
Cambio de Rama en ERP Salto - 2ºEtapa	Cambio Válvulas monitoras en ERP El Trébol
Cambio de ramal en ERP Villa Rosas 2º Salto	Cambio Válvulas monitoras en ERP Llao Llao
Cambio de ramal en ERP Las Margaritas	Cambio Rama de regulación en ERP Sarmiento Alta
Cambio de Rama en ERP Necochea II	Cambio Válvulas monitoras en ERP Schneider I
Cambio de Rama en ERP Bolívar - 2º Etapa	Cambio Rama en ERP Schneider 2º Salto
Cambio de ramal ERP Frigorífico - Sta. Rosa 1º	Cambio Válvulas monitoras en ERP Stefenelli 1º Etapa
	Cambio Válvulas Monitoras en ERP La Marina
	Cambio Válvulas Monitoras en ERP Plaza Los Leones
	Cambio Válvulas Monitoras en ERP Plaza (Río Gallegos)
	Cambio Rama en ERP San Martín e Italia 2º Salto
	Cambio Válvulas Monitoras en ERP Chacra IV
	Cambio Válvulas Monitoras en ERP Las Rosas

Equipos de odorización

	CGP	CGS	TOTAL
Odorizadores año 2021	178	72	250

Se instalaron 3 nuevos equipos odorizadores en reemplazo de existentes.

CGP	CGS
Renovación odorizador Buchanan	Renovación odorizador en Junín de los Andes
Instalación odorizador en Gto. Alim. A Lincoln (en ejecución)	

Equipos de protección catódica

>	521 rectificadores/termo generadores y dispersores en CGP
>	411 rectificadores/termo generadores y dispersores en CGS

Plantas de GLP/GNC/GNP

Contamos con 15 plantas de GLP/GNC/GNP.

En 2021, se realizaron adecuaciones de plantas existentes.

CGP	CGS
	Adecuación de planta GLP Gob. Gregores (Renovación de cisterna y cañería contra incendios).

Planta de propano

Operamos una planta de propano aire ubicada en la ciudad de Bariloche.

Oficinas, predios y servidumbres

Disponemos de oficinas propias y alquiladas, predios, galpones y un total de 4.000 servidumbres entre las 1.200 nuevas que se sumaron en 2021 y las que ya disponíamos.



Despacho, compra y transporte de gas

A partir de la privatización de Gas del Estado en 1992 y la consiguiente adjudicación de la licencia de distribución, brindamos el servicio de distribución de gas por redes, en un área geográfica extensa, que plantea permanentes exigencias y desafíos a nuestras capacidades de desarrollar infraestructuras, organizar la logística e incorporar tecnologías para mantener la prestación de un servicio esencial, en las condiciones de seguridad y calidad esperadas, evitando interrupciones o minimizando los tiempos hasta la reanudación del suministro.

Nuestra infraestructura está compuesta por gasoductos, ramales y redes de distribución, plantas compresoras, estaciones reguladoras de presión, equipos de odorización, equipos de protección catódica, equipos rectificadores, plantas de gas licuado de petróleo, gas natural comprimido y una planta de propano aire.

En nuestro rol de distribuidores de gas natural, interactuamos constantemente con múltiples y diversos actores, por nuestras tareas de despacho, compra de gas y transporte. Nos vinculamos con empresas transportistas y productoras por un lado y con grandes industrias y comercializadoras que tienen una demanda que varía cotidianamente, impactando en las tareas a desarrollar por el equipo de trabajo de Camuzzi.

Hemos sido eficientes en la estimación y correcto abastecimiento de la demanda, según los precios de gas reconocidos en los cuadros tarifarios y, aún en el desafiante contexto en el que desarrollamos nuestra actividad, no generamos desbalances en el sistema de transporte y evitamos cortes en los consumos interrumpibles de nuestros usuarios.

Las telemediciones de los distintos puntos de entrega de las empresas transportistas nos permiten obtener información del consumo en tiempo real.

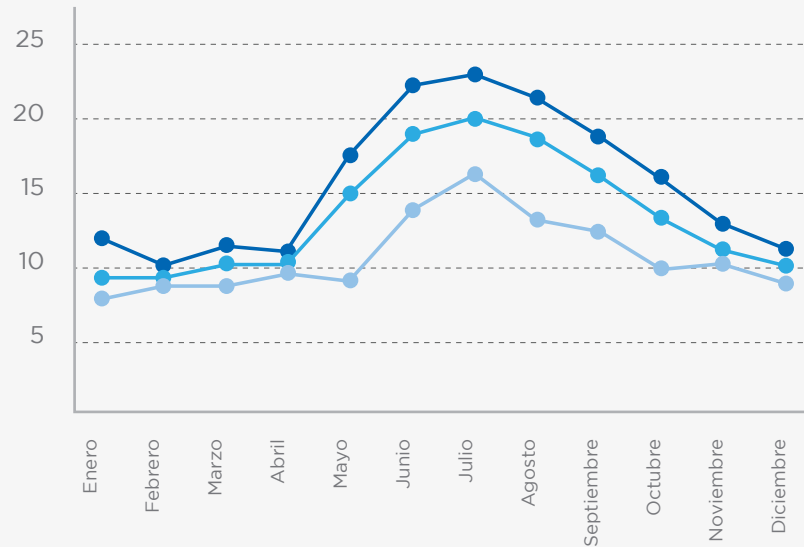
Actualmente en Camuzzi contamos con casi 60 puntos de telemedición que permiten supervisar

el normal funcionamiento del sistema de gas en su conjunto. En cuanto al volumen de m³ de gas entregado durante el año 2021, los siguientes cuadros muestran de manera mensual la menor entrega, la mayor y el volumen promedio entregado. Los cuadros están expresados en m³ (MM).



CAMUZZI GAS PAMPEANA

Menor entrega del mes
Promedio del mes
Mayor entrega del mes



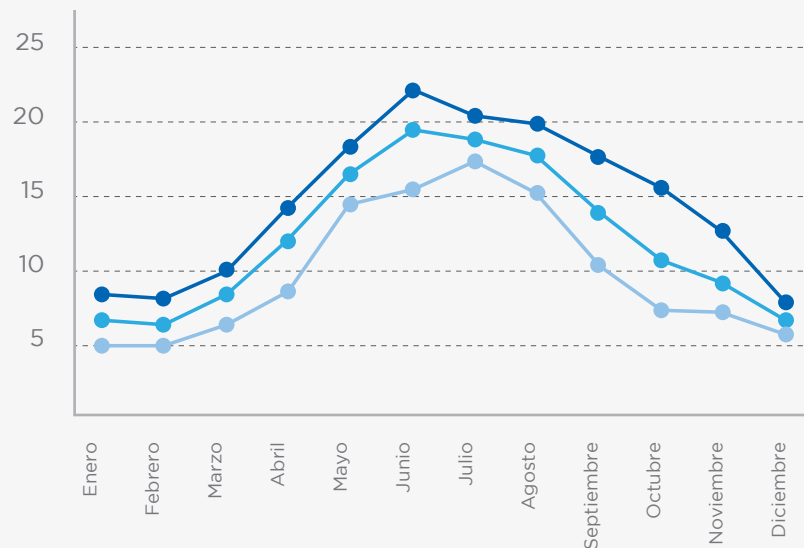
CGP - Análisis Volumétrico

Las ventas volumétricas **decrecieron** para CGP **18%** respecto del año 2020, representando una **disminución de 1.144 MM m3**.

VARIACIÓN VOLUMÉTRICA RESPECTO DEL 2020, POR TIPO DE CLIENTE:		
▲	GNC	Las ventas crecieron 62 MM m3, representando una suba del 31%
▼	Grandes Usuarios	Las ventas decrecieron 1.265 MM m3, representando una baja del 32%
▼	Residenciales	Las ventas decrecieron 10 MM m3, representando una baja del 1%
▲	Servicio General P	Las ventas crecieron MM m3, representando una suba del 18%
▲	Subdistribuidores	Las ventas crecieron 15 MM m3, representando una suba del 7%

CAMUZZI GAS DEL SUR

Menor entrega del mes
Promedio del mes
Mayor entrega del mes



CGS - Análisis Volumétrico

Las ventas volumétricas **decrecieron** para CGS **3%** respecto del año 2020, representando una **disminución de 132 MM**.

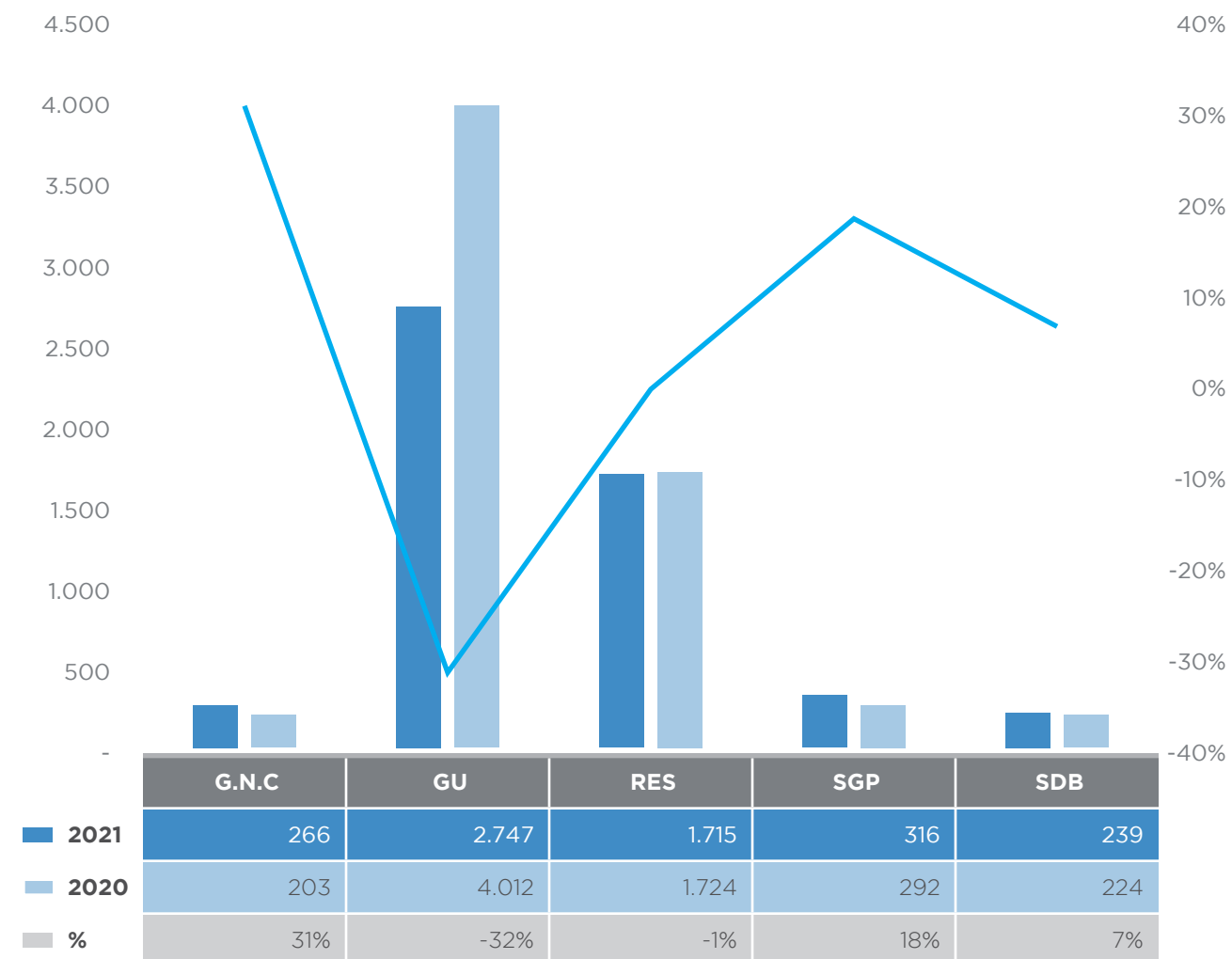
VARIACIÓN VOLUMÉTRICA RESPECTO DEL 2020, POR TIPO DE CLIENTE:		
▲	GNC	Las ventas crecieron 4m3 MM, representando una suba del 23%
▼	Grandes Usuarios	Las ventas decrecieron 153m3 MM, representando una baja del 10%
▼	Residenciales	Las ventas decrecieron 50m3 MM, representando una baja del 2%
▲	Servicio General P	Las ventas crecieron 70m3 MM, representando una suba del 15%
▼	Subdistribuidores	Las ventas decrecieron 3m3 MM, representando una baja del 2%



CGP - Análisis volumétrico

En el siguiente gráfico podemos observar la variación volumétrica anual por tipo de cliente. En el eje izquierdo se consigna el resultado volumétrico por año en MM, y en el derecho la variación porcentual respecto al año anterior

VENTA VOLUMÉTRICA CGP

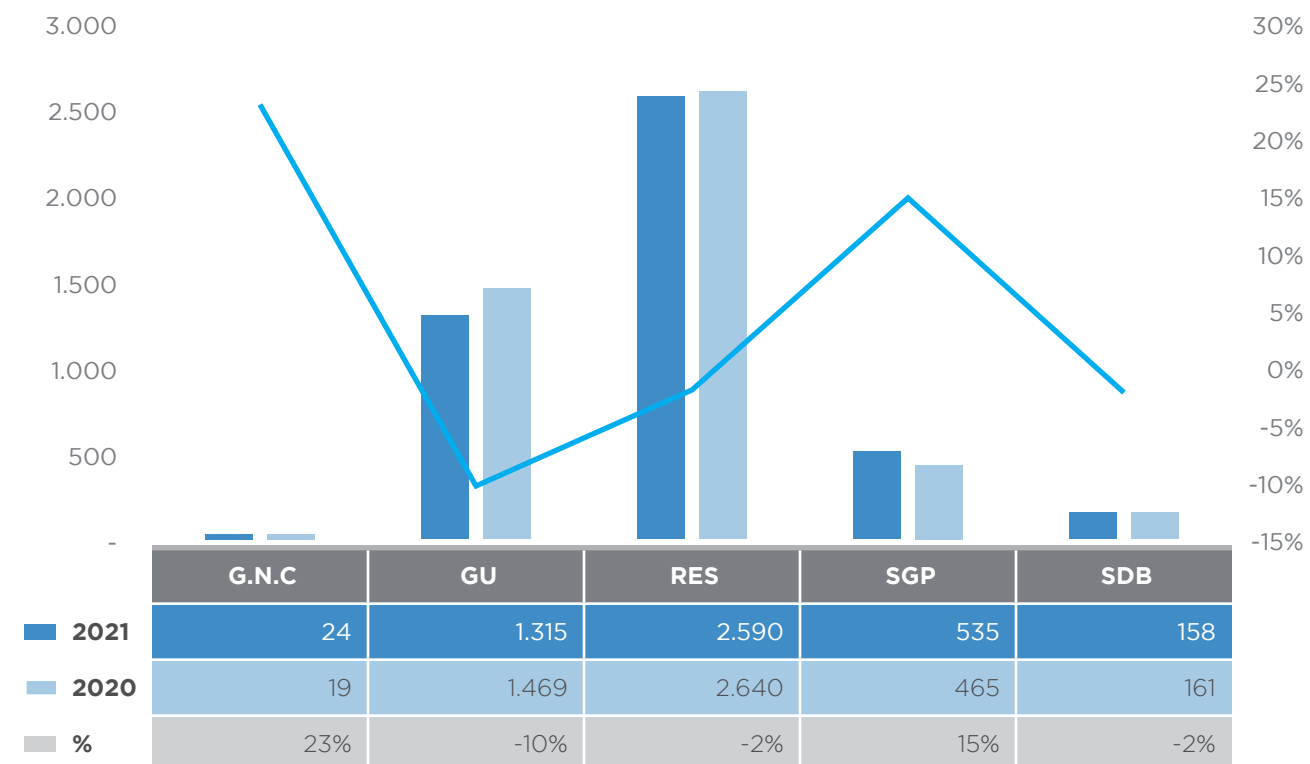




CGS - Análisis volumétrico

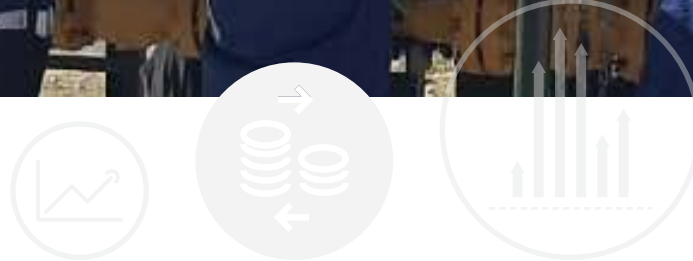
En el siguiente gráfico se presenta la variación volumétrica anual por tipo de cliente. En el eje izquierdo podemos observar el resultado volumétrico por año en MM, y en el derecho la variación porcentual respecto al año anterior.

VENTA VOLUMÉTRICA CGS





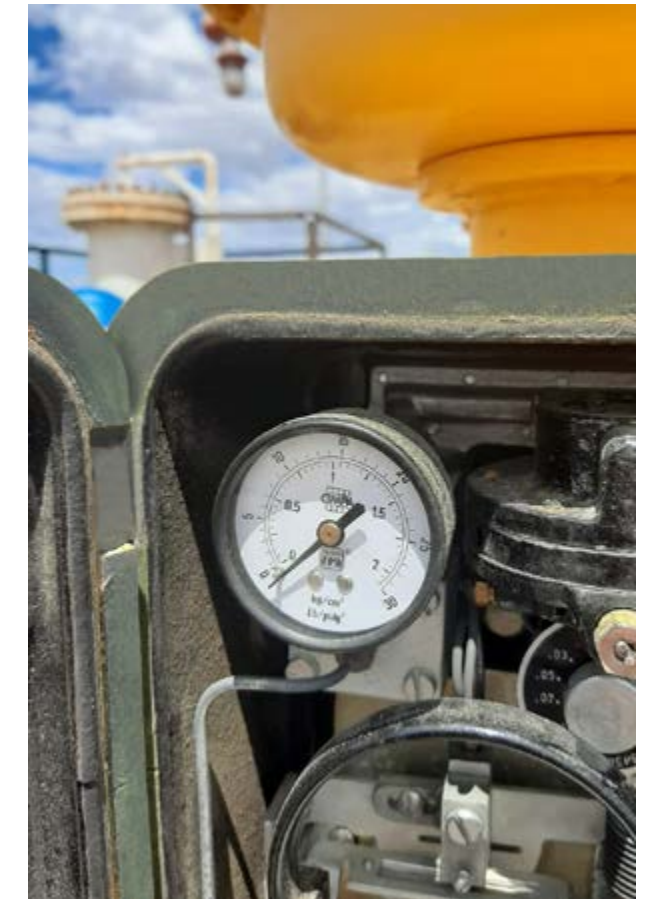
Resultados del ejercicio 2021



En millones de ARS		
	CGP	CGS
Ingresos por venta	33.405	23.505
Margen Bruto	5.201	3.434
EBITDA	(43)	(302)
Resultado Neto	(285)	776
Activo	21.546	18.024
Pasivo	15.665	15.658
Patrimonio Neto	5.882	2.366
Capex	1.518	1.835
Dividendos	-	-
Usuarios	1.400.288	748.103
Vol. de gas entregado (expresado en mm de m3)	5.317	4.656

Cálculo EBITDA		
	CGP	CGS
Resultado Operativo	(42.660)	37.840
Amortización	698.563	340.022
Gastos Explotación	653	303.976
Gastos Comercialización	14	5.717
Gastos Administración	31	30.329
EBITDA	(43.349)	(302.182)

CAPEX	CGP	CGS
PP&E	1.258.783	1.678.602
Intangibles	259.593	156.743
	1.518.376	1.835.345



Gobierno Corporativo y Compliance

Nuestro compromiso con la transparencia, las buenas prácticas corporativas y la ética es parte de nuestra larga historia como compañía y está en la base misma de nuestro modelo de negocio.

Directorio y Comités

Al 31 de diciembre de 2021 el Directorio de Camuzzi Gas Pampeana estaba compuesto por 10 directores titulares (de los cuales 2 son independientes) y 10 directores suplentes (de los cuales 2 son independientes). Asimismo, el de Camuzzi Gas del Sur estaba integrado por 6 directores titulares y 6 directores suplentes.

CAMUZZI GAS PAMPEANA:

TITULARES:

Jaime Barba (Presidente)
 Stefano Barbiera (Vicepresidente 1°)
 Mariano Fraguero Frías (Vicepresidente 2°)
 Andrés Sanguinetti
 José Alfredo Sánchez
 Hugo Bruzone
 Manuel Rawson Paz
 Pablo Pirovano
 Marcelo Ruiz
 Juan Ignacio Jorquera

SUPLENTES:

Marcos González Bibolini
 Patricio Grande
 Ignacio Aramburu
 Bernardo Beccar Varela
 Estanislao Olmos
 José Bazán
 Alejandro Perelsztein
 Martín Bello
 Marcelo Horacio Cangueiro
 Nicolás Jacinto Serafini

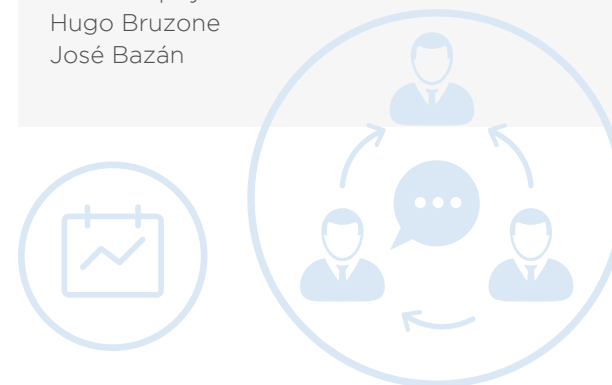
CAMUZZI GAS DEL SUR:

TITULARES:

Jaime Barba (Presidente)
 Stefano Barbiera (Vicepresidente)
 Mariano Fraguero Frías
 Andrés Sanguinetti
 José Alfredo Sánchez
 Manuel Rawson Paz.

SUPLENTES:

Marcos González Bibolini
 Patricio Grande
 Pietro Mazzolini
 Juan Murphy
 Hugo Bruzone
 José Bazán



A su vez el Directorio está conformado por diferentes Comités:

Comité de Auditoría

Entre sus responsabilidades se encuentra garantizar la integridad y transparencia de la información corporativa y asegurar el funcionamiento y confiabilidad de los sistemas de control interno. Para tal fin, gestiona reuniones periódicas con las distintas gerencias y con el auditor interno y externo, con el objetivo de tratar aspectos relevantes asociados con el negocio, las operaciones y los riesgos de la compañía, recibiendo informes del auditor interno, externo y de los avances de la implementación del Programa de Integridad de la empresa para el cumplimiento de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Comité de Ética

Tiene a su cargo la implementación y cumplimiento del Código de Ética y Conducta. Es responsable de evaluar desviaciones reportadas y toma las decisiones correspondientes. Los reportes sobre denuncias e investigaciones en curso son presentados en forma trimestral por el gerente de Compliance al Comité de Auditoría, junto con recomendaciones o propuestas para actualizar el Código, perfeccionar su contenido y/o facilitar su aplicación, las cuales son elevadas al Directorio para su consideración y aprobación.

Comisión Fiscalizadora

Es responsable de supervisar al Directorio en el cumplimiento de la Ley General de Sociedades, los estatutos, las regulaciones aplicables y las resoluciones de la Asamblea de Accionistas.

Programa de Integridad

En agosto del 2021 el Directorio de la Sociedad aprobó una reforma al Código de Ética y Conducta para la incorporación de la Directora General de nuestra compañía como miembro permanente del Comité de Ética, junto con el Director Corporativo, el Auditor Interno, el Gerente de Recursos Humanos y el Gerente de Compliance.



Adicionalmente, el Directorio incorporó las siguientes nuevas políticas con la finalidad de robustecer nuestro Programa de Integridad:

(i) Política de Conflicto de Intereses, cuyo fin es definir los principios de actuación en relación con la gestión, tratamiento y resolución de los conflictos de intereses que pudieran presentarse en nuestra compañía, complementando y precisando los lineamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta.

(ii) Política de Protección al Denunciante contra Represalias, que tiene como finalidad garantizar protección suficiente a nuestros colaboradores y terceros que, de buena fe, planteen una cuestión, informen una violación o participen en una investigación relativa a los temas previstos en nuestro Código de Ética y Conducta, asegurando que no existan represalias de ninguna índole.

(iii) Política de Donaciones, que tiene el propósito de definir los lineamientos generales y criterios unificadores para la realización de cualquier donación y/o contribución, de la naturaleza que fuere, que involucre, directa o indirectamente a nuestra empresa.

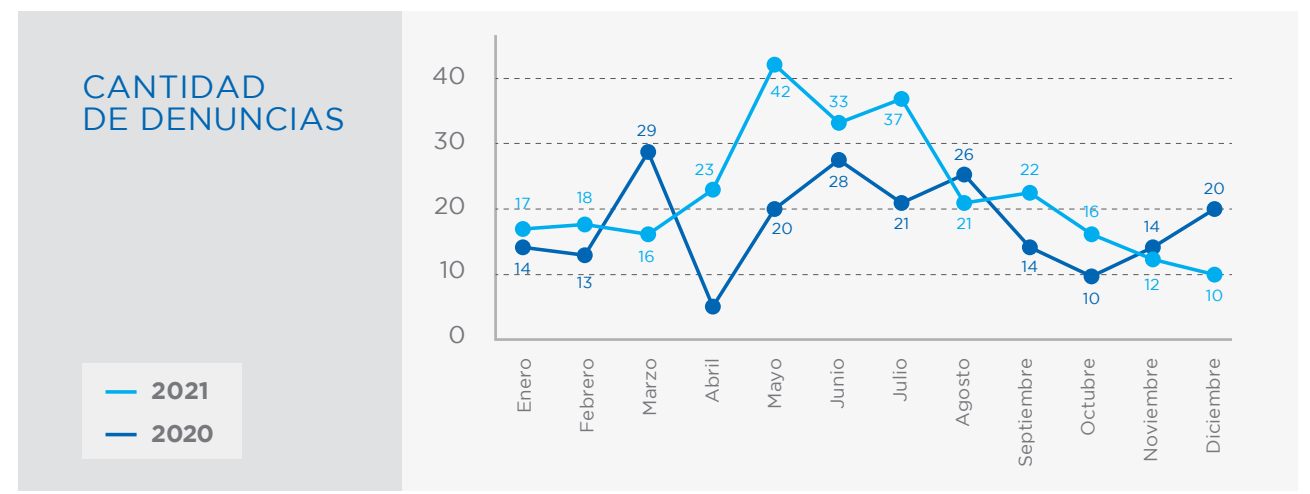
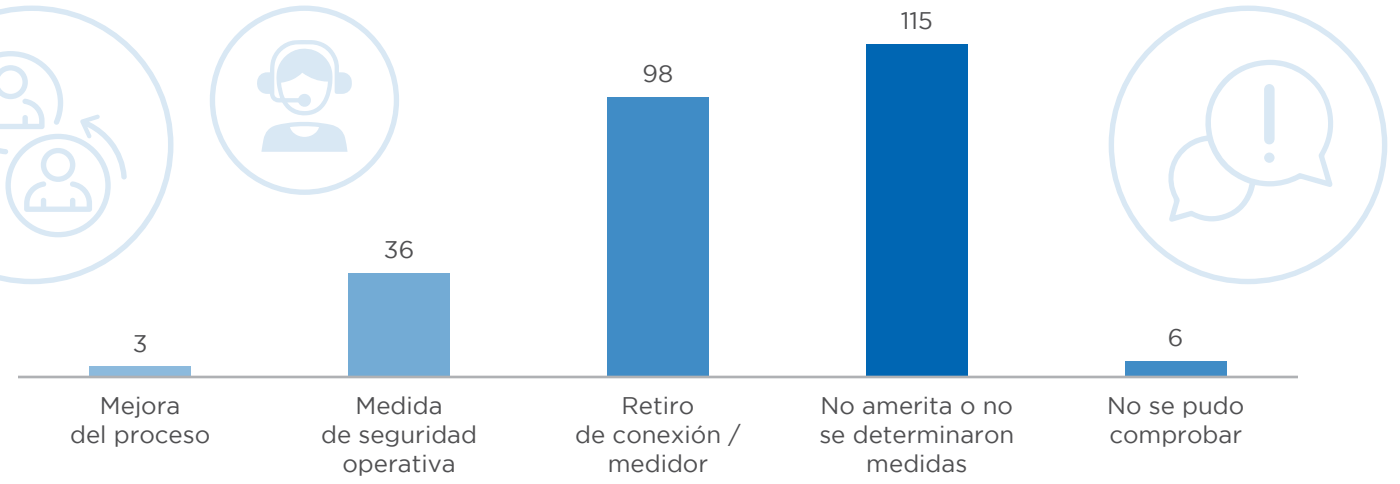
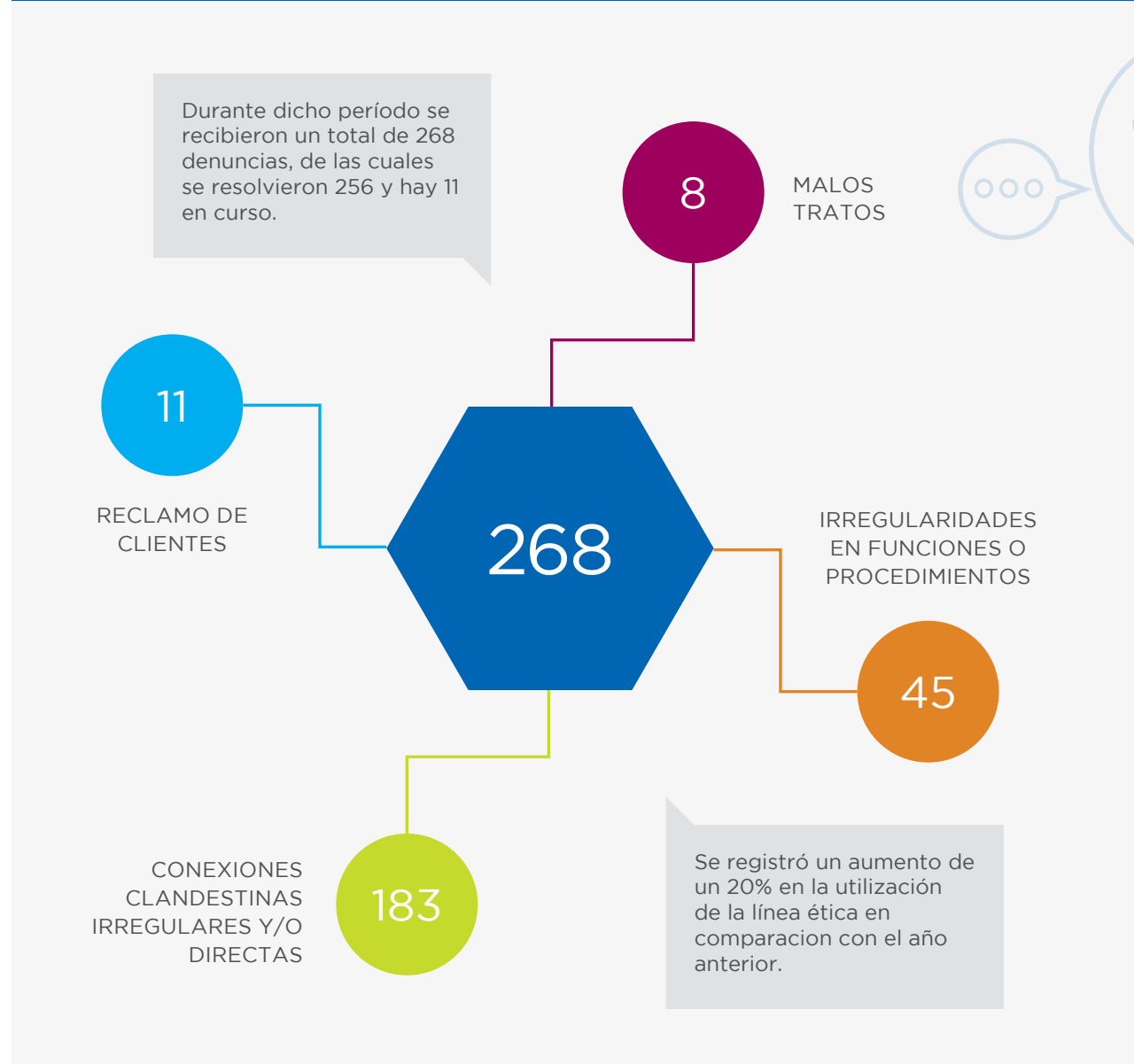
“Trabajamos cada día para difundir nuestra Línea Ética. ¿Cómo lo hicimos? Con la difusión y visibilidad brindada mediante los entrenamientos que realizamos de manera virtual, con las acciones de comunicación interna/externa y generando la confianza necesaria por parte de cada líder que integra Camuzzi. La confianza se construye de forma diaria y para lograr alcanzarla hay que transitar un largo camino. La comunicación abierta y transparente solo puede lograrse en un entorno de confianza y, justamente por esto, resultó fundamental encontrar la forma de mantener lo construido en un escenario marcado por la virtualidad.”

Ignacio Aramburu, Gerente de Compliance.



Línea Ética Camuzzi

DENUNCIAS GESTIONADAS DE ENERO A DICIEMBRE 2021



En comparación al año 2020, registramos un aumento del 20% en el uso de la Línea Ética. Esto es el resultado de la difusión y visibilidad que le hemos dado mediante entrenamientos y publicaciones en redes sociales hacia usuarios, terceros y personal de Camuzzi. Sin perjuicio de lo expuesto y tal como surge de los gráficos, no se recibieron denuncias o reportes relativos a casos de corrupción.

Mapeo y evaluación de riesgos

Con la finalidad de identificar y mapear riesgos de corrupción en función de los lineamientos previstos en la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (Ley 27.401), realizamos una serie de entrevistas con los principales referentes de la compañía, entre ellos, las personas que trabajan o lideran áreas sensibles de nuestra empresa.

Asimismo, personal de mandos medios, junto con los gerentes y jefes de las diferentes Unidades de Negocio, realizaron dos talleres de riesgos a fin de identificar de manera colectiva e interdisciplinaria cualquier situación de corrupción a la que podríamos vernos expuestos.

Finalmente evaluamos exhaustivamente todas las operaciones de los distintos negocios de nuestra compañía, con el involucramiento del equipo de Dirección.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

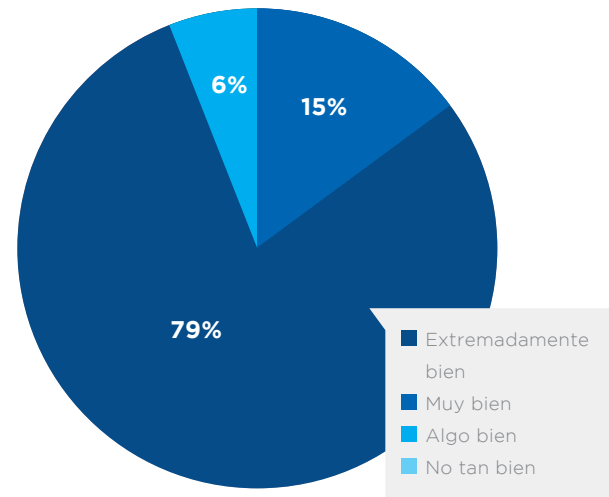
En una iniciativa conjunta entre las Gerencias de Compliance y Recursos Humanos, diseñamos un plan de capacitaciones para el 2021 con la finalidad de reforzar los elementos clave que componen el Programa de Integridad de Camuzzi.

A tal fin, realizamos capacitaciones mensuales, los 2dos y 4tos martes de cada mes con más de 45 participantes por cada taller. Los talleres interactivos incluyeron videos, casos prácticos y un debate enriquecedor con la audiencia. Logramos capacitar un total de 428 personas que se desempeñan en las áreas de mayor riesgo dentro de la compañía.

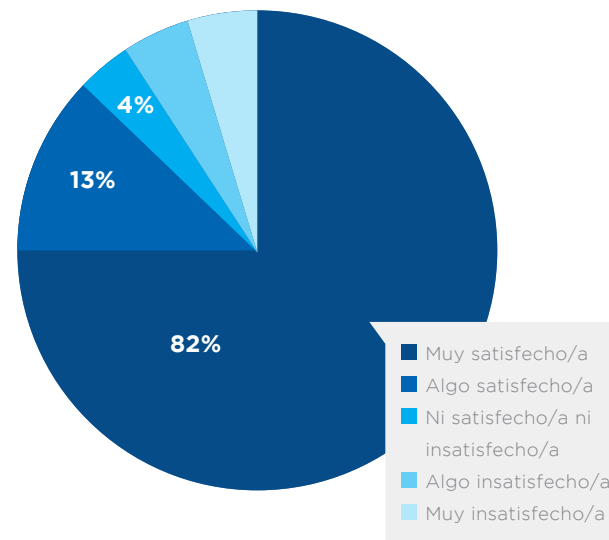
Luego de cada una de las capacitaciones realizamos encuestas anónimas a las personas participantes y los resultados obtenidos fueron los siguientes:



¿Qué tan acorde fue la capacitación a tus necesidades?



En general ¿Qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a estás con esta capacitación?



Por otra parte, en el marco de nuestro Programa de Embajadores en Compliance, realizamos 3 entrenamientos durante el año en los cuales profundizamos los principales conceptos de Compliance y las mejores prácticas en la materia.




Asimismo, impulsamos la iniciativa denominada "Compliance en Primera Persona", a través de la cual desarrollamos entrevistas a líderes de Camuzzi para conocer su visión y experiencia personal sobre el tema, que luego compartimos en formato audiovisual con todos los colaboradores.

Siguiendo con uno de los principios rectores de Compliance "Tone from the Top" las entrevistas fueron realizadas a las personas que ocupan los siguientes cargos: Presidente, Directora General, Gerente de Operaciones, Gerente de Asuntos Regulatorios, Gerente Técnico, Gerente de Innovación, Gerente de la UN La Plata, y Gerentes de Interior.

En lo que respecta a nuestra cadena de valor, diseñamos un entrenamiento específico para reafirmar los valores y principios con los que actuamos, como así también para explicar los aspectos clave de nuestro Programa de Integridad, a más de 50 proveedores críticos en función de la tarea que desarrollan.

Por último y en materia de difusión también llevamos adelante las siguientes iniciativas, algunas de las cuales se trabajaron interdisciplinariamente entre las áreas de Compliance, Relaciones Institucionales, Tecnología y Comunicaciones y Seguridad Informática:

HITOS: Definimos 6 hitos vinculados a distintos elementos del Programa de Integridad, de los cuales 4 fueron difundidos durante el año 2021: Relanzamiento del Programa de Integridad, Código de Ética y Conducta, Línea Ética e Interacción con el Sector Público. Compartimos publicaciones en Instagram, Facebook y Workplace. Las métricas de visualización fueron las siguientes:

		HITO 1	HITO 2	HITO 3	HITO 4
		Relanzamiento del Programa de Integridad	Código de Ética y Conducta	Línea Ética	Interacción con el Sector Público
VISUALIZACIONES		414	320	453	341
		472	269	378	488
		713	638	749	792

VIDEOS: Difundimos videos resumen en Workplace y LinkedIn para que nuestras audiencias tuvieran conocimiento de las actividades de formación llevadas adelante por la Compañía.

ÍCONO: Diseñamos un ícono para el Programa de Integridad que incorporamos en los escritorios de las computadoras de todas las personas que integran Camuzzi, donde pueden acceder con un solo click a toda la documentación e información vinculada con el Programa.



Procesos de auditoría

Contamos con un cronograma de trabajo que incluye un Plan Anual de Auditoría de cada Departamento de la Gerencia (Gestión y Procesos; Procesos Técnicos y Control Interno y Aseguramiento). En cada uno de ellos definimos el alcance, período de ejecución y equipo de auditores a participar.

Las metodologías que utilizamos para llevar a cabo los análisis son: revisiones tradicionales de procesos administrativos y técnicos, monitoreo continuo de las operaciones de la compañía con el soporte de una herramienta tecnológica y teleauditorías técnicas. Adicionalmente, durante el año 2021 implementamos auditorías de cumplimiento a distancia.

Si bien los planes son de alcance anual, periódicamente realizamos revisiones a fin de ajustarlos a la dinámica y tendencia de evolución de los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa.

En 2021 continuamos trabajando sobre la base de tres ejes importantes para el sector:

- › Auditorías
- › Proyectos especiales
- › Publicaciones

En el caso de las auditorías, contamos a su vez con tres segmentos:

- › Auditorías de Procesos Administrativos
- › Auditorías de Procesos Técnicos
- › Auditorías Continuas

Durante 2021 emitimos más de 150 informes de auditoría interna. En ese sentido, hemos triplicado el resultado obtenido en el año 2020. Ello se traduce en una mayor eficiencia en la gestión del área.

Dentro de los proyectos especiales que llevamos a cabo se distinguen los siguientes:

› **Relevamiento del Cuerpo Normativo:** 100% de la normativa interna actualizada.

› **Biblioteca de Normas internas:** Creación y lanzamiento de una biblioteca de recursos virtuales en Workplace, junto a la Gerencia de Innovación.

› **Comité de Auditores Internos de la Industria de Gas:** Grupo de expertos y líderes de Auditoría Interna de la Industria, para intercambio de experiencias, ideas y aprendizajes, a fin de potenciar las mejores prácticas. Iniciativa gestada a través de ADIGAS, por impulso de Camuzzi.

› **Monitoreo continuo:** Desarrollo de un mayor número de indicadores de controles automáticos sobre la información proveniente de SAP.

Por último, a través de Workplace continuamos difundiendo las mejores prácticas en los procesos para contribuir al conocimiento de procedimientos, instructivos, tareas, funciones y responsabilidades de las áreas, como así también facilitar el acceso a información clave a fin de fortalecer el ambiente de control interno y la supervisión.

En 2021, se reestructuró el área de Auditoría Interna, formalizándose tres departamentos:

- › Auditoría de Gestión y Procesos
- › Auditoría de Procesos Técnicos
- › Control Interno y Aseguramiento

Estrategia de negocio

Somos una empresa ágil y dinámica, que ha demostrado su capacidad de cambio e innovación, fortaleciendo permanentemente a nuestros equipos y procesos mediante la incorporación de nuevas herramientas y capacitaciones continuas.

Tenemos una vocación de trabajo colaborativo con distintos actores y sectores, poniendo como prioridad la seguridad tanto de nuestro equipo, como de los usuarios, y la continuidad del servicio y la mejora constante de su calidad.



Obras e inversiones realizadas

CAMUZZI GAS DEL SUR			
NOMBRE DE LA OBRA	DESCRIPCIÓN DE LA OBRA	USUARIOS BENEFICIADOS	TOTAL PROYECTO \$
Terminación Gto Leleque	Finalización a nuestro cargo, de obra ajena paralizada en 2014. Instalación de 4.000 m de Ac en 6". pruebas y habilitación de cañerías	2.577	25.103.902
Terminación ERP Leleque	Finalización a nuestro cargo, de obra ajena paralizada en 2014. Puesta en funcionamiento de planta de separación, regulación, medición y odorización		74.359.060
Refuerzo de la red Rawson- Alternativa	Instalación de 2.000 m de refuerzo de red en PE	410	31.368.198
Refuerzo de la red Trelew - Barrio Villa Italia	Instalación de 300 m de refuerzo de red en PE	1.597	12.722.363
Refuerzo de la red Río Grande- Alternativa A	Instalación de 500 m de 125 mm y 90 mm en cañería de PE.	1.043	16.024.970
Refuerzo de la red Villalonga	Instalación de 160 m de refuerzo de red en PE	53	5.280.960
Refuerzo de la red Río Gallegos - Alternativa A	Instalación de 950 m de refuerzo de red en PE	325	17.357.724
Refuerzo de la red Río Gallegos - La Marina	Instalación de 2.700 m de refuerzo de red en PE	921	72.724.214
Ampliación red Junín de los Andes	Instalación de 100 m de refuerzo de red en PE	1.014	18.426.955
Refuerzo de la red Plaza Huincul	Instalación de 210 m de refuerzo de red en PE	106	6.325.889
Refuerzo de la red Luis Beltrán	Instalación de 150 m de refuerzo de red en PE	164	15.902.247
Refuerzo de la red Gral Roca -Alt. A	Instalación de 500 m de refuerzo de red en PE	1.383	22.262.165
Refuerzo de la red Rada Tilly	Instalación de 2.200 m de refuerzo de red en PE	182	44.638.354
Refuerzo de la red Comodoro Rivadavia	Instalación de 100 m de refuerzo de red en PE	50	2.731.878
Reemplazo cruce Arroyo Ushuaia	Instalación de cañería 100 m Ac y 50 m PE, en reemplazo de la existente		5.860.384
Inst de Nueva ERP ENCOTEL - C. Riv	Instalación de nueva ERP EN Comodoro Riv, compuestos por 2 saltos de regulación (12/5 y 5/1.5)		53.431.805

NOMBRE DE LA OBRA	DESCRIPCIÓN DE LA OBRA	USUARIOS BENEFICIADOS	TOTAL PROYECTO \$
Refuerzo Protección Catódica 2021	Instalación de 7 equipos nuevos y 14 renovaciones en equipos existentes.		101.485.805
Renovación red Antigua Gral. Renovación red Antigua Gral. Roca	Renovación de 3 tramos de red antigua de acero en casco céntrico de Gral. Roca		6.927.688
Renovación Cruce FFC Red Ing. Huergo	Renovación de cañería en cruce ferroviario		7.823.422
Renovación red por la ubicación en Comodoro Rivadavia	Renovación de tramos de red en una primera etapa		41.035.982
Reemplazo Red por invasión Calle Boris –Rio Gallegos	Remoción de una red por una ubicación inadecuada		2.265.512
Renovación de red por tapada en Plottier	Renovación de red por falta de tapada en la Ciudad de Plottier		5.641.196
Reubicación Red por invasión - Ushuaia	Reubicación de tramos de red de distribución y servicios		8.273.289
Renovación Invasión tramo Gto Senillosa –Chelforo	Reubicación de tramos 350m de gasoducto Senillosa –Chelforo		11.972.551
Renovación Ramal Alim. Pomona en cruce de canal	Renovación ramal 4'', sobre puente aéreo		14.516.833
Renovación Gto Alimentación Las Lajas crece puente	Renovación tramo cruce aéreo Gasoducto Alimentación Las Lajas		18.253.378
Instalación de dos calentadores en Rio Grande	Instalación calentadores en Margen y sur AGP		22.211.471
Adecuación de odorizador Junín de los Andes	Reemplazo de Odorizador en Gto. Alimentación a Junín de los Andes		54.911.831
Cambio Válvulas Monitoras en ERP Chacra IV	Modernización de válvulas en ERP		2.181.786
Cambio Válvulas Monitoras en ERP El Trébol	Modernización de válvulas en ERP		1.055.293
Cambio Válvulas Monitoras en ERP La Marina	Modernización de válvulas en ERP		1.121.359
Cambio Válvulas Monitoras en ERP Las Rosas	Modernización de válvulas en ERP		2.302.312
Cambio Válvulas Monitoras en ERP Llao Llao	Modernización de válvulas en ERP		615.934
Cambio Válvulas Monitoras en ERP Plaza los Leones	Modernización de válvulas en ERP		2.302.312
Cambio Válvulas Monitoras en ERP Península	Modernización de válvulas en ERP		820.751

NOMBRE DE LA OBRA	DESCRIPCIÓN DE LA OBRA	USUARIOS BENEFICIADOS	TOTAL PROYECTO \$
Cambio Válvulas Monitoras en ERP Plaza Rio Gallegos	Modernización de válvulas en ERP		1.255.445
Cambio Rama en ERP San Martin e Italia 2º Salto	Modernización de válvulas en ERP		3.046.876
Cambio Rama de regulación en ERP Sarmiento Alta	Modernización de válvulas en ERP		1.230.711
Cambio Válvulas Monitoras en ERP Schneider I	Modernización de válvulas en ERP		2.302.312
Cambio Rama en ERP Schneider 2º Salto	Modernización de válvulas en ERP		1.255.445
Cambio Válvulas Monitoras en ERP Stefenelli 1º Etapa	Modernización de válvulas en ERP		980.439
Adecuación de Planta Compresora Paso Flores	Instalación de que precalentadores de fluido de motocompresores		63.598.058
Adecuación de Planta Compresora Conesa -Viedma	Cambio de tanques de drenaje, modernización de salto de regulación de gas combustible		66.654.666
Adecuación de Planta Compresora Tolhuin	Instalación de que precalentadores de fluido de motocompresores		4.956.385
Reparación Cisterna Planta GLP Gob. Gregores	Instalación de nueva cisterna para sistema contra incendio		4.966.372
Cambio Cañería Plata Gob. Gregores	Cambio de cañería 3´´ entre descargadero y manifold		6.031.501



CAMUZZI GAS PAMPEANA			
NOMBRE DE LA OBRA	DESCRIPCIÓN DE LA OBRA	USUARIOS BENEFICIADOS	TOTAL PROYECTO \$
Gto. de alimentación a General Villegas	Instalación de Gasoducto de 53.5 km (8'') y dos nuevas ERPs	4.500	806.101.744
Refuerzo de red Tres Arroyos	Habilitación de Gto. 1.500 m 6''	790	14.397.535
Habilitación loop Chivilcoy	Habilitación de 300 m Ref. de red en PE 250 mm	439	5.542.437
Refuerzo de red Santa Rosa - Alternativa 4	Instalación de 300 m de Ref. de red en PE 250 mm	2.244	5.249.317
Nueva Derivación a Chacabuco	Instalación de Regulación y Derivación a la localidad de Chacabuco		7.733.162
Refuerzo Protección Catódica 2021	Instalación de 5 equipos nuevos y 27 renovaciones de equipos existentes		113.739.818
Renovación red antigua Bo. M Moreno - Olavarría	11.800 m de cañería de polietileno en distintos diámetros y 760 servicios		143.815.799
Renovación redes antiguas y servicios Bahía Blanca	14.500 m de cañería de polietileno en distintos diámetros y 1.040 servicios		206.920.373
Renovación red por invasión - Localidad Dorila	160 m de cañería de polietileno 63 mm		1.655.035
Renovación red por falta de tapada en J. N. Fernández	Reemplazo 50 m de cañería de acero diámetro nomina 4''		6.647.663
Renovación red por invasión - Olavarría	Remoción de 350 mm de red por ubicación inadecuada en Olavarría		15.296.532
Renovación tramo ramal Saladillo por interferencia	Remoción de tramo de ramal en Saladillo		6.263.946
Renovación ramal 8'' cruce canal en Chacabuco	Renovación de tramo de Gto. 8'' cruce de canal		36.369.784
Renovación Gto. 8'' cruce pluvial en Olavarría	Renovación de tramo de ramal 8'' cruce pluvia		21.169.813
Renovación ramal de cruce en puente Carhue	Renovación de tramo de ramal en cruce de puente		22.603.569
Nueva ERP Quequén I	Instalación de nueva estación reguladora de presión		76.334.832
Cambio ramal en planta CMS	Adecuación componentes ERP CMS		2.077.853
Adecuación de odorizador ERP Buchanan	Reemplazo de odorizador en GTO. Alimentación a La Plata		33.797.940

NOMBRE DE LA OBRA	DESCRIPCIÓN DE LA OBRA	USUARIOS BENEFICIADOS	TOTAL PROYECTO \$
Instalación de odorizador Lincoln- Pinto	Instalación de odorizador en GTO. Alimentación a Lincoln 1º etapa		37.274.591
Cambio de rama en ERP Bolívar - 2º etapa	Modernización de válvulas en ERP		1.515.465
Cambio de rama en ERP Plaza 25 de Mayo	Modernización de válvulas en ERP		2.542.449
Cambio de rama en ERP Salto 2º etapa	Modernización de válvulas en ERP		2.542.449
Cambio de ramal en ERP Frigorífico Sta Rosa 1º	Modernización de válvulas en ERP		2.020.905
Cambio de ramal en ERP Las Margaritas	Modernización de válvulas en ERP		13.393787
Cambio de rama en ERP Necochea II	Modernización de válvulas en ERP		2.020.905
Cambio de rama en ERP Villa Rosas2º Salto	Modernización de válvulas en ERP		4.769.054
Adecuación Pta Compresora Colonia Barón	Instalación de que precalentadores de fluido de motocompresores		9.173.822



Solicitudes de trabajo por tipo, compañía y Unidad de Negocio

CAMUZZI GAS PAMPEANA								
	BAHÍA BLANCA	BUENOS AIRES CENTRO	BUENOS AIRES NORTE	BUENOS AIRES SUR	LA PAMPA	LA PLATA	MAR DEL PLATA	TOTAL GENERAL
Cambio de medidor - ilícito	19	1	18	174			55	267
Cambio de medidor	942	983	672	509	916	1,464	1,974	7.460
Cierre de llave	14.182	27.582	16.324	8.440	15.365	35.046	22.567	139.506
Colocación de medidor	8.445	9.871	5.391	2.608	9.171	7.638	4.263	47.387
Evaluciación ilícito	92	7	54	871	331	344	615	2.314
Lectura medidor	2.376	1.867	1.029	607	1.786	3.766	1.536	12.967
Retiro de directa - ilícito	69	2	26	71	75	254	282	779
Reapertura de llave	11.059	20.507	13.232	6.217	11.932	29.211	17.146	109.304
Reconexión	3.033	5.670	2.595	1.951	2.922	3.728	8.228	28.127
Retiro de medidor - ilícito		1	3					4
Retiro de medidor	9.431	13.845	6.628	4.250	10.286	10.376	12.802	67.618
Ejecucion de servicio	1.206	1,413	1.385	419	703	1.477	588	7.191
Verificación cierre	3.363	7.202	3.775	2.455	3.862	3.913	6.876	31.446
Verificación medidor trabado	10.013	8.532	4.982	4.367	5.452	3.245	21.108	57.699
TOTAL GENERAL	64.230	97.483	56.114	32.939	62.801	100.462	98.040	512.069



CAMUZZI GAS DEL SUR

	ANDINA	COMAHUE	COMODORO	LOS LAGOS	PATAGONIA NORTE	PENINSULA	SANTA CRUZ SUR	TDF	TOTAL GENERAL
Cambio	117	1.154	437	352	319	398	871	357	4.005
Cierre	1.678	30.245	8.432	4.644	5.916	5.948	7.126	5.271	69.260
Colocación	1.501	14.246	3.737	3.284	1.337	2.524	1.070	1.905	29.604
Colocación u. Correctora							1		1
Evaluación - ili	1	353	159	7	24	59	82	7	692
Lectura medidor	113	1.907	564	254	246	377	193	111	3.765
Retiro de directa - ili	1	261	23	3	22	52	69	4	435
Reapertura de llave	1.362	22.433	6.297	4.028	4.526	4.989	5.302	4.918	53.855
Reconexión de medidor	254	7.859	2.085	630	1.173	912	915	746	14.574
Retiro de medidor - ili		1							1
Retiro de medidor	572	16.220	5.155	1.135	1.846	2.195	1.387	1.072	29.582
Ejecución de servicio	314	3.645	479	656	551	595	322	398	6.960
Verificación cierre	383	10.473	2.564	381	1.354	888	319	683	17.045
Verificación med. Trabado		718	143		239	17	741		1.858
TOTAL GENERAL	6.296	109.515	30.075	15.374	17.553	18.954	18.398	15.472	231.637

Normativas de impacto regulatorio

El 5 de junio de 2021 se emitió una resolución aprobando una asistencia económica transitoria a las subdistribuidoras, por un monto total de \$ 950.000.000, equivalente al reconocimiento del 25% de la facturación, en concepto de compra mensual de gas natural -neto de impuestos- durante el período mayo a noviembre de 2021, multiplicado por el volumen de gas natural subdistribuido en cada mes.

Al respecto cabe indicar que las subdistribuidoras continúan manteniendo importantes deudas con la compañía por los servicios prestados, que totalizan al mes de diciembre de 2021, considerando capital e intereses: \$ 433.575.896 (CGP) y \$ 2.746.619 (CGS).

Otro dato significativo es que hasta el 31 de diciembre de 2020 rigió la suspensión temporaria del corte de suministros críticos para el desarrollo de la vida diaria, como el servicio de gas.

Posteriormente, con fecha 1 de julio 2021, se publicó una resolución definiendo la financiación y los intereses a aplicar en los planes de pago a usuarios de gas por redes, con mora o falta de pago de hasta siete (7) facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1° de marzo de 2020.

Se dispuso que, en todos los casos, las empresas prestadoras de los servicios detallados debían otorgar a los usuarios facilidades de pago para cancelar las deudas que se generaran durante el plazo de vigencia de las medidas dispuestas, conforme las pautas que establecieran los entes reguladores o las autoridades de aplicación.

En este sentido la reglamentación mencionada estableció:

>	Otorgamiento de facilidades de pago de hasta TREINTA (30) cuotas iguales, mensuales y consecutivas; sin perjuicio que se pueda solicitar fehacientemente ante la Prestadora su cancelación con anterioridad y/o en menor cantidad de cuotas.
>	Tasa de interés a aplicar a usuarios residenciales y no residenciales, no mayor al 50 % de la tasa pasiva nominal anual para operaciones de depósitos a plazo fijo tradicional o de cartera general del BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA, respectivamente, a 30 días del último día del mes anterior al del otorgamiento del plan de pagos. Los intereses no podrán ser capitalizables.
>	Habilitar a las prestadoras al corte de suministro por falta de pago o mora en el pago de 3 cuotas consecutivas o 6 alternas.
>	Instruir al ENARGAS a autorizar la inclusión del plan de facilidades en la factura final del servicio.

Al respecto, cabe indicar que la tasa de interés fijada por la Resolución 383/2021 resulta sustancialmente inferior a la tasa regulatoria que se establece en el marco regulatorio del gas, con el impacto que ello nos genera, sin que dicha resolución haya previsto o contemplado un mecanismo para reconocer a las Licenciatarias las diferencias correspondientes.

Por otro lado, el 7 de julio de 2021 se publicó en el Boletín Oficial la Ley N° 27.637, denominada "Ley de Zona Fría". La Ley prorrogó el plazo de vigencia del Régimen de Subsidios de Consumos Residenciales de Gas a las provincias ubicadas en la Región Patagónica, hasta el 31/12/2031. Asimismo, amplió el beneficio a todas las regiones, provincias, departamentos y localidades de las subzonas indicadas en el Anexo I de la ley, abarcando numerosas localidades de la Provincia de Buenos Aires en jurisdicción de CGP, estableciéndose un beneficio del 30% del cuadro tarifario pleno, con excepción de los casos siguientes, en que el beneficio dispuesto fue del 50%:

1. Titulares de la AUH y la Asignación por Embarazo.
2. Titulares de Pensiones no Contributivas que perciban ingresos mensuales brutos no superiores a 4 veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.
3. Usuarios inscriptos en el Régimen de Monotributo Social.
4. Jubilados; pensionados; y trabajadores en relación de dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a 4 Salarios Mínimos Vitales y Móviles.
5. Trabajadores monotributistas inscriptos en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en cuatro (4) veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.
6. Usuarios que perciben seguro de desempleo.

7. Electrodependientes, beneficiarios de la ley 27.351.

8. Usuarios incorporados en el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados de Casas Particulares de la ley 26.844.

9. Exentos en el pago de ABL o tributos locales de igual naturaleza.

10. Titulares de Pensión Vitalicia a Veteranos de Guerra del Atlántico Sur.

Asimismo, se estableció un beneficio del 50% del cuadro tarifario pleno a:

> **Entidades de bien público** de las regiones, provincias, departamentos y localidades del Anexo I y zonas bio-ambientales.

> **Asociaciones civiles** con ingresos ordinarios anuales menores a la Categoría "G" del Régimen del Monotributo.

> **Comedores comunitarios** con o sin personería jurídica, reconocidos en su jurisdicción provincial o municipal o que estén inscriptos en el Registro Nacional de Comedores y Merenderos Comunitarios de Organizaciones de la Sociedad Civil (RENACOM), de las regiones, provincias, departamentos y localidades del Anexo I.

Tanto en Camuzzi Gas Pampeana como en Camuzzi Gas del Sur, elevamos notas al Ministerio de Economía, Secretaría de Energía, ENARGAS y AFIP respectivamente, describiendo la problemática que genera la forma en que se encuentra estructurado el Régimen de Subsidios a los Consumos Residenciales de Gas en la Región Patagónica en el marco del Art. 75 de la Ley 25.565 y el impacto generado por la Ley N° 27.637, para luego señalar la normativa aplicable en materia de subsidios y su incumplimiento, el me-



canismo actualmente previsto para su recupero y su inoperancia, proponiendo finalmente alternativas de solución a la problemática expuesta de manera de resolver urgentemente la situación planteada.

En este contexto, señalamos que el mecanismo de recupero actualmente vigente afecta nuestro regular flujo de ingresos, circunstancia que, al mismo tiempo que genera altos costos financieros, repercute en la cadena de pagos de toda la industria e implica posibles afectaciones a la provisión del servicio público.

Actualización tarifaria

El ENARGAS convocó a una Audiencia Pública para el 16 de marzo de 2021, con el objeto de poner a consideración el Régimen Tarifario de Transición, el cual debía atender ciertas condiciones de contorno, principalmente:

➤	Durante la vigencia del Régimen Tarifario de Transición la Licenciataria no podrá en ningún caso distribuir dividendos; ni cancelar en forma anticipada directa o indirectamente deudas financieras y comerciales contraídas con accionistas, adquirir otras empresas ni otorgar créditos.
➤	Deberá garantizar el abastecimiento respectivo, así como la continuidad y accesibilidad del servicio público, en condiciones de seguridad.
➤	Tendrá que incluir la evaluación de alternativas que contemplen cambios diferenciados: (i) entre cargos fijos y cargos variables por categoría de usuarios; y (ii) entre categorías de usuarios.

En el marco de dicha Audiencia Pública, presentamos la propuesta de Ajuste Transitorio de la Tarifa de Distribución, en un 50% en promedio (CGP) y 75% en promedio (CGS).

Asimismo, en el marco de la audiencia, expusimos el cálculo correspondiente al ajuste por IPIM de la Tarifa de Distribución de las Licenciatarias, partiendo del último ajuste dado en abril/2019, el cual debía ser del 128%, señalando que todo ajuste menor a la variación del IPIM que se otorgara en alguna o todas las categorías de usuarios, se realizaba bajo la premisa que dicha diferencia será compensada luego por el PEN en la renegociación definitiva de la RTI vigente.

Por otra parte, a fin de recuperar el incremento de costos, desde CGP requerimos la adecuación de los valores de Tasas y Cargos cobradas a sus usuarios en un 103% de los valores de transporte por camión para abastecimiento a las localidades con GNC y GLP incluidos en los cuadros tarifarios actualmente vigentes en un 83% y 95% respectivamente.

Desde CGS, requerimos también la adecuación de los valores de Tasas y Cargos cobradas a sus usuarios en un 98% y de los valores de transporte por camión para abastecimiento a las localidades con GLP incluidos en los cuadros tarifarios actualmente vigentes en un 95%.

Con posterioridad a ello, el ENARGAS nos remitió un proyecto definitivo consolidado de Acuerdo Transitorio de Renegociación, requiriéndonos una respuesta afirmativa en caso de consentir, sin más observaciones, los términos del mencionado Acuerdo Transitorio de Renegociación, cuyo incremento del margen bruto de distribución resultaba de un 28% para CGP y de un 19% para CGS.

Tanto en CGP como en CGS procedimos -sujeto a su ratificación por parte del Directorio- a manifestar

nuestra conformidad con los términos del proyecto de Acuerdo Transitorio de Renegociación.

Con fecha 21 de mayo 2021, firmamos el Acuerdo Transitorio de Renegociación junto al ENARGAS y el Ministerio de Economía de la Nación, ad-referendum de la aprobación del Poder Ejecutivo Nacional, ratificación que tuvo lugar mediante Decreto N 354/2021 publicado en el Boletín oficial con fecha 31 de mayo 2021.

En cumplimiento de lo requerido en la cláusula tercera del Acuerdo, manifestamos con carácter de Declaración Jurada que no iniciamos, ni iniciaremos acción, en curso o en vías de ejecución, en ningún foro o sede, que se encuentre fundada o vinculada de cualquier modo a la renegociación de la revisión tarifaria integral vigente.

Con fecha 1 de junio 2021, se declaró la validez de la Audiencia Pública N° 101 y se aprobaron los Cuadros Tarifarios de Transición a que debimos aplicar con vigencia a partir del día de su publicación en el Boletín Oficial, lo que ocurrió el 2 de junio de 2021. Asimismo, quedaron aprobados los Cuadros de Tasas y Cargos por Servicios Adicionales de Transición.

Esto nos implicó para CGP un aumento aproximado del 28% del margen de la Sociedad y un incremento del 24% en las Tasas y Cargos por Servicios. Por su parte, del incremento solicitado de 95% y 83% de los valores de transporte por camión para abastecimiento a las localidades con GLP y GNC respectivamente, sólo se otorgó un 14%.

En lo que respecta a CGS, esto nos implicó un aumento aproximado del 19% del margen de la Sociedad y un incremento del 24% en las Tasas y Cargos por Servicios. Por su parte, del incremento solicitado de 95% de los valores de transporte por camión para abastecimiento a las localidades con GLP, sólo se otorgó un 14%.

Impacto en la situación económica y financiera de Camuzzi:

➤ **Postergación de inversiones:** Dado que el aumento tarifario transitorio del 2021 resultó inferior al requerido, esto implicó la obligación de definir las inversiones en niveles mínimos. En consecuencia, no resultó posible llevar adelante la totalidad de las inversiones inicialmente planificadas en materia de confiabilidad y seguridad del sistema, sino exclusivamente aquellas necesarias para el mantenimiento de las instalaciones que resultaron impostergables para obtener niveles mínimos aceptables de confiabilidad y seguridad del mismo. Adicionalmente resulta imposible realizar inversiones de expansión que permitan la incorporación de nuevos usuarios al sistema.

➤ **Incremento de deuda con los productores de hidrocarburos,** y distintas afectaciones en la cadena de pago con el resto de los proveedores.



Esperamos que la negociación definitiva de las tarifas, prevista para el 1 de enero de 2023, culmine con nuevos y definitivos cuadros tarifarios que permitan recomponer la situación económica financiera de las compañías, mediante la obtención de los ingresos suficientes que permitan cubrir todos los costos operativos razonables aplicables al servicio, los impuestos y amortizaciones, como así también una rentabilidad razonable, tal como le dispone el Marco Regulatorio.

Indicadores de calidad del servicio

Los índices de calidad de servicio establecidos por el ENARGAS evalúan aspectos relacionados a la operación segura, el mantenimiento adecuado de los sistemas y la protección ambiental.

Durante 2021, de acuerdo con los registros llevados al respecto, logramos el cumplimiento de cada uno de los indicadores que se detallan a continuación:

1.	Tiempo promedio de fugas grado 2: tiene como objetivo evaluar la celeridad de la compañía y refiere al tiempo promedio en que demora la reparación de fugas grado 2. Resultado: CGP 87.54 % y CGS 84.62 %.
2.	Emisión de olor en planta de odorización: refiere a la difusión de olor por pérdidas de agente odorante en las proximidades de plantas de odorización y tiene como objetivo evitar el enmascaramiento de una pérdida de gas odorizado, así como molestias ambientales. Resultado: 100%
3.	Ruido en plantas de regulación: verifica el cumplimiento de la normativa tendiente a minimizar el impacto sonoro de este tipo de instalaciones. Resultado: 100%
4.	Protección Catódica: este indicador refiere al control de la corrosión de los gasoductos y las redes de acero mediante la aplicación de los criterios normativo. Resultado: 100%
5.	Capacidad de reserva en plantas reguladoras aisladas: analiza la capacidad de reserva de las plantas de regulación perteneciendo a sistemas aislados, a fin de garantizar el suministro ante potenciales contingencias. Resultado: 100%

“En el 2021 cumplimos con todos los Indicadores de Calidad del Servicio Comercial, alcanzando niveles satisfactorios respecto de los valores de referencia dispuestos por la Autoridad Regulatoria” German Trobbiani, gerente de Servicio al Cliente.





CAMUZZI GAS PAMPEANA

Índices de Gestión Comercial	Gestión de Facturación	Inconvenientes en el Suministro	Gestión de Prestaciones	Reclamos ante la Licenciataria	Satisfacción del Usuario	Demora en la Atención Telefónica	Demora en Resolución de Reclamos
AÑO 2021							
valor límite aceptado	máximo 1.01	máximo 1.23	máximo 0.09	máximo 2.33	mínimo 0.95	mínimo 90%	
valor alcanzado	0.54	0.51	0.05	1.10	0.98	93.54%	5.1%

CAMUZZI GAS DEL SUR

Índices de Gestión Comercial	Gestión de Facturación	Inconvenientes en el Suministro	Gestión de Prestaciones	Reclamos ante la Licenciataria	Satisfacción del Usuario	Demora en la Atención Telefónica	
AÑO 2021							
valor límite aceptado	máximo 1.01	máximo 1.23	máximo 0.09	máximo 2.33	mínimo 0.95	mínimo 90%	
valor alcanzado	0.29	0.64	0.07	1.00	0.99	93.26%	13.7%



Sistema integrado de gestión de seguridad, salud ocupacional y ambiente

En línea con lo que establece nuestra Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, buscamos desarrollar nuestras actividades en equilibrio y armonía con el ambiente, cuidando asimismo la salud y la integridad física de nuestro personal y de terceros.

Para ello, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente (SGSyMA), compuesto por normas e instructivos de trabajo que establecen requisitos para la protección de la seguridad de las personas y el ambiente en todas las tareas a desarrollar. Este sistema funciona en estricto cumplimiento del marco legal y normativo de aplicación, y es sometido a un proceso de mejora continua a través de la revisión y actualización de sus contenidos en la medida que los cambios internos y externos así lo requieren.

Desde el punto de vista ambiental, llevamos adelante diversas acciones entre las que se destacan:

➤	Desarrollo de estudios ambientales específicos para las obras que así lo requieran (estudios de impacto ambiental, programas de gestión ambiental, planes de abandono o retiro, etc.).
➤	Desarrollo de auditorías ambientales en obras e instalaciones.
➤	Capacitación permanente en materia ambiental.
➤	Control de la gestión de residuos en todas nuestras actividades.
➤	Medición de emisiones gaseosas en plantas compresoras.

Desde el punto de vista de la seguridad de nuestro propio personal, cabe destacar las siguientes acciones:

➤	Control y entrega de elementos de protección personal e indumentaria apropiada según tareas a desarrollar.
➤	Capacitación permanente en materia de seguridad y salud ocupacional.
➤	Desarrollo de auditorías y control periódico de condiciones de seguridad en obras e instalaciones.

➤	Relevamiento de establecimientos y desarrollo de estudios específicos (cargas de fuego, planes de emergencia, etc).
➤	Medición periódica de condiciones del ambiente laboral (ruido, iluminación, etc).
➤	Investigación de accidentes laborales, a los fines de evitar su repetición.

Desde el punto de vista operativo y de la seguridad de terceros, desarrollamos las siguientes acciones:

➤	Relevamiento y reparación de fugas de gas.
➤	Implementación de un plan de prevención de daños a sus instalaciones.
➤	Odorización del gas.
➤	Actividades de prevención de intoxicaciones por Monóxido de Carbono,
➤	Auditorías de seguridad en plantas de GLP.
➤	Inspecciones a Estaciones de Carga de GNC vehicular.

Asimismo, se destacan las actividades periódicas de práctica de nuestros Planes de Atención de Emergencias y de Contingencias Ambientales, realizando simulacros que nos permiten mejorar constantemente nuestros mecanismos de respuesta ante estas eventuales circunstancias.

Convenios firmados

Durante el 2021 se firmaron los siguientes convenios:

Acuerdo Marco de Cooperación con Municipalidades "Hagamos un Buen Papel": tiene como objeto la generación de nuevos espacios verdes para la comunidad que habita el área geográfica de las distintas municipalidades. A fin de contribuir con el ambiente, la empresa voluntariamente acordó la donación de árboles nativos listos para ser plantados, a las siguientes localidades: Viedma, Gaiman, Rawson, Bahía Blanca, Puan, Olavarría, Tandil, La Plata, Balcarce, Maipú, Madariaga, Coronel Vidal, Necochea, Laprida, Lamadrid, Tres Arroyos, Rojas, Chivilcoy, Guatraché, Arauz, General Campos, Luiggi, Martini, Castex, Conesa, Río Gallejos, Centenario, Allen, Bariloche y Ushuaia.

Acuerdo Marco de Cooperación con Municipalidades "Ecoceniceros": tiene como objeto la instalación de Ecoceniceros para la comunidad que habita el área geográfica de la municipalidad. Camuzzi se comprometió a la donación de ceniceros listos para ser colocados en Tandil, Olavarría, Puerto Madryn, Mar del Plata, San Antonio Oeste, Viedma, Las Grutas, Bariloche, Ushuaia y Berisso.

Prevención de accidentes por monóxido de carbono

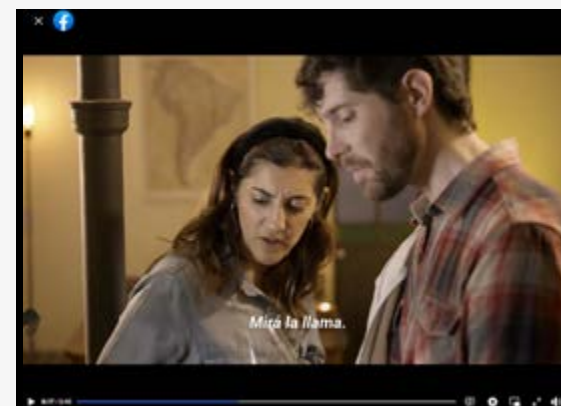


La concientización de nuestros usuarios en particular y de los distintos actores sociales en general es una tarea permanente y su importancia es fundamental para la prevención de accidentes.

Sabemos que las intoxicaciones por monóxido son una causa común de muerte en el mundo. Para contribuir con la concientización y evitar accidentes, desde la compañía desarrollamos una campaña de sensibilización especial, a través de piezas de difusión de sencilla comprensión, que se difunden por los principales medios de comunicación y nuestras redes sociales.

En lo que respecta a los más jóvenes, el programa de uso responsable del gas natural y prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono “A prender el gas” cumplió 11 años de implementación. Quienes lo hacen posible son nuestros voluntarios que lo coordinan y llevan adelante de manera ininterrumpida para las escuelas dentro del área de la concesión. En 2021, alcanzamos a 16.000 estudiantes, mediante charlas virtuales y la difusión de videos educativos.

Del mismo modo contamos con un Plan de Prevención de Daños (PPD) que despliega información necesaria para evitar accidentes en la vía pública destinada a empresas contratistas, organismos gubernamentales, clientes residenciales y todas aquellas personas que realizan tareas de excavación. Entregamos folletería informativa y notificaciones a potenciales excavadores y superficiarios con servidumbres, y realizamos charlas en variados formatos, a fin de que se tengan en cuenta las medidas preventivas antes de realizar una actividad que pudiera comprometer la integridad de nuestras diversas cañerías y poner en riesgo la seguridad de las personas.



Alianzas estratégicas

Creemos en el valor del trabajo colaborativo y nos esforzamos por generar alianzas que permitan el intercambio y el aprendizaje colectivo. Por tal motivo, integramos activamente varias organizaciones empresariales:

- Asociación de Distribuidores de Gas (ADIGAS)
- Centro Argentino de Ingenieros
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG)
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)
- Pacto Global de Naciones Unidas, del que somos miembros fundadores y anualmente presentamos la Comunicación para el Progreso correspondiente
- Círculo de Dircoms.

Premios y reconocimientos recibidos

Los premios y reconocimientos obtenidos durante el año 2021 reafirman el valor de nuestros planes de inversión social y el foco en el vínculo con nuestras comunidades:

- **EIKON:** Energía Itinerante Música, Ecoceniceros, Historias que conectan.
- **Premios DIRCOMS:** Historias que conectan.
- **Foro Ecuménico Social:** Premio al Mejor Reporte Social de Empresas





2021

Nuestra cadena de valor

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

3

Nuestra cadena de valor

Usuarios y grandes clientes

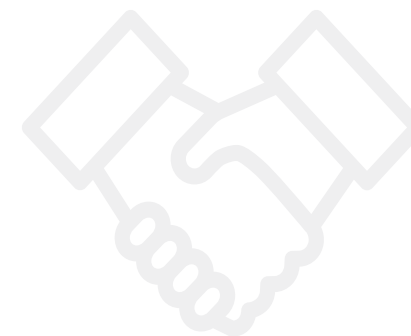


En 2021 se incorporaron **35.512 nuevos usuarios** alcanzando la meta propuesta para el año. Gestionamos nuestra zona de concesión en 15 Unidades de Negocio, cuya incorporación de usuarios para 2021 fue la siguiente:

NUEVOS USUARIOS	
UNIDAD DE NEGOCIO	NUEVOS USUARIOS
BAHÍA BLANCA	2.717
BUENOS AIRES CENTRO	3.382
BUENOS AIRES NORTE	2.707
BUENOS AIRES SUR	829
LA PAMPA	2.500
LA PLATA	3.081
MAR DEL PLATA	1.934
ANDINA	1.309
COMODORO RIVADAVIA	1.681
DE LOS LAGOS	2.889
DEL COMAHUE	7.421
PATAGONIA NORTE	938
PENÍNSULA	1.681
SANTA CRUZ SUR	680
TIERRA DEL FUEGO	1.763
	35.512



A continuación, detallamos la cantidad de usuarios incorporados en las principales localidades con mayor cantidad de altas durante el 2021:



	LOCALIDAD	CANTIDAD DE USUARIOS
1	BAHÍA BLANCA	1445
2	TANDIL	1051
3	OLAVARRIA	698
4	SANTA ROSA	704
5	LA PLATA	2393
6	COMODORO RIVADAVIA	1335
7	BARILOCHE	1699
8	CIPOLLETTI	613
9	GENERAL ROCA	738
10	NEUQUÉN	1741
11	PLOTTIER	897
12	PUERTO MADRYN	725
13	RÍO GRANDE	814
14	USHUAIA	792
15	SAN MARTIN DE LOS ANDES	493
16	TRELEW	491
17	GENERAL PICO	468
18	EL BOLSON	428
19	CHIVILCOY	418

Comenzamos a brindar servicio a las plantas productivas de las siguientes empresas:

Sebastián Sale, Lartirigoyen, ACA Miguel Cane, Alianza del Norte, Pampa Compañía de Carnes, Tolvas y Aligafa S.A.

Durante el 2021 incorporamos a su vez una plataforma que centralizará la gestión del relevamiento y la reparación de fugas y otras tareas de mantenimiento de activos, que realizan los operarios de calle.

Transformación digital: soluciones tecnológicas e innovación

El proceso de migración hacia formatos digitales, acelerado en 2020 debido al contexto de pandemia, continuó avanzando y perfeccionándose a la luz de los resultados obtenidos. Durante el 2021 continuamos brindando un servicio de calidad en materia de autogestión y atención comercial.

Nos propusimos como objetivo alcanzar el 75% de usuarios adheridos a las notificaciones digitales. Este objetivo fue superado y a **fin de año alcanzamos el 78% de digitalización.**

Para ello, llevamos a cabo diferentes acciones entre las que se destaca el envío de facturas mediante SMS para los usuarios que viven en lugares de la concesión en donde la conectividad a internet es baja. Contamos con un nivel de adhesión a facturas por SMS a diciembre 2021 de 57.563 adheridos. **Considerando ambos canales de digitalización (SMS + MAIL), alcanzamos 1.714.784 usuarios a diciembre 2021.**

También continuamos potenciando la plataforma de notificaciones digitales que nos permitió man-

tener el envío de todas las notificaciones, campañas y resoluciones regulatorias en tiempo y forma. Con la incorporación del trámite de reconexión en abril 2021, logramos incluir la totalidad de los trámites en Oficina Virtual, lo que generó que los trámites presenciales apliquen solo en casos particulares.

Mediante la campaña “Una promo para Recomendar” premiamos a los clientes con la posibilidad de ganar hasta un año de gas gratis y así fomentar aún más la adhesión a notificaciones digitales, contribuyendo a la disminución del uso de papel.

Durante el 2021 incorporamos el relevamiento y la reparación de fugas en una plataforma que centralizará la gestión de estas tareas en calle, así como otras tareas de mantenimiento de activos.

La primera etapa comenzó con una prueba piloto en una única localidad de la Unidad de Negocio La Plata, para evaluar el funcionamiento de la herramienta. Actualmente, estamos incorporando más localidades para completar el despliegue.

Esta herramienta nos permitirá, a través de un dispositivo móvil, gestionar en tiempo real las tareas de las cuadrillas que realizan el relevamiento para detectar escapes y despachar inmediatamente su reparación.

“Estamos trabajando para digitalizar la totalidad de las tareas de las cuadrillas, centralizando la planificación en un solo sistema de gestión. De esta forma se agilizarán los tiempos de respuesta, posibilitando hacer el seguimiento de manera online, ubicar las tareas en ejecución en mapas interactivos de cada zona, e identificar geográficamente las áreas de renovación de cañería.” Mariela Nahra Gte de Innovación



Las novedades en cuanto a nuestras soluciones tecnológicas han sido las siguientes:

Oficina Virtual

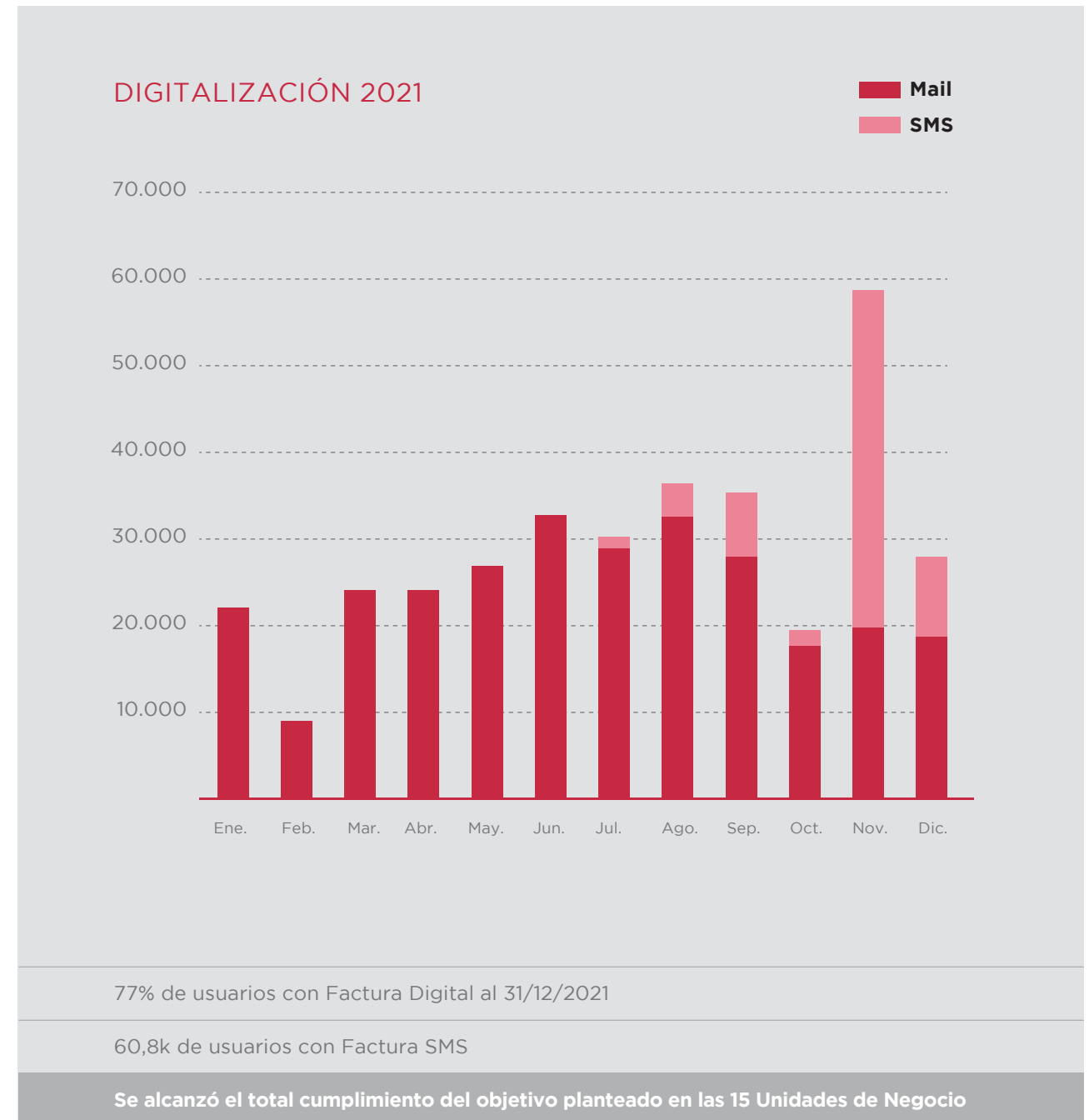
Durante el 2021 seguimos fortaleciendo la Oficina Virtual. Entre los cambios más importantes, se destaca la incorporación del trámite de reconexión del servicio, ya sea mediante la apertura de llave de un medidor o bien solicitando la instalación de uno nuevo. Con este desarrollo, se pueden realizar todos los trámites comerciales de manera virtual.

A continuación, detallamos la cantidad de los principales trámites realizados por nuestros usuarios durante el año, **representando un 32% más que durante el 2020.**

TRÁMITES REALIZADOS POR OFICINA VIRTUAL	CANTIDAD
Pagos	6,525,028
Cambio de titularidad	56,375
Baja de suministro	26,793
Alta de suministro	17,311
Rehabilitación	16,324

Nivel de virtualización de usuarios al 31/12/21 y tasas de digitalización por UN:

SEGUIMIENTO FACTURA DIGITAL		
Unidad de Negocio	Clientes	% Digitalización
La Plata	302,682	84.69%
Bahía Blanca	212,536	75.23%
Mar del Plata	313,854	75.96%
Buenos Aires Norte	144,658	78.52%
Buenos Aires Centro	209,576	72.89%
Buenos Aires Sur	74,549	75.34%
La Pampa	141,994	74.73%
Total CGP	1,399,849	77.38%
Del Comahue	307,090	77.15%
Comodoro	76,058	81.97%
De los Lagos	76,605	80.56%
Andina	36,505	75.61%
Patagonia Norte	54,475	74.56%
Península	93,509	75.18%
Santa Cruz Sur	49,541	81.49%
Tierra del Fuego	54,223	83.29%
Total CGS	748,006	78.21%





Call center (CAT)

En 2020, año por demás inusual por la pandemia y la no presencialidad, el CAT fue el canal de atención al usuario prioritario y fundamental.

Este canal logró amplia aceptación entre los usuarios, manteniéndose en 2021 la cantidad de llamadas recibidas. Contamos con 53 posiciones de atención comercial para cubrir la demanda en el horario de 8 a 18 h. Este equipo nos permitió sostener el servicio satisfaciendo los requerimientos de los usuarios y también alcanzar el Indicador de Calidad en la Atención Telefónica superior a la pauta regulatoria determinada por el ENARGAS.

Durante 2021:

1. Sumamos la gestión de trámites comerciales mediante el contacto telefónico. **Concretamos 96.800 trámites en el año, que colaboraron con la adhesión a las notificaciones digitales** para facilitar la comunicación con los usuarios, el envío y cobro de facturas, y la adhesión a débitos automáticos. En este punto el incremento fue del 40% respecto al 2020.
2. Incorporamos en el IVR (respuesta voz interactiva) la posibilidad de satisfacer consultas autogestionadas por el usuario, y realizar reclamos autogenerados por factura no recibida. **Recibimos en el IVR 405.000 llamadas de autoconsultas y 6.600 reclamos autogenerados.**

El Call Center registró en el 2021 un total de 1.393.507 contactos telefónicos, un 4% más que el año anterior, llegando un nuevo récord histórico desde el comienzo de la atención telefónica. Atendimos el 94% de las llamadas con un nivel de ocupado de 1.7 %.

Año	Total de llamadas	Derivadas al operador telefónico	Camuzzi Gas del SUR	Camuzzi Gas Pampeana
2019	947,766	669,191	127,218	541,973
2020	1,341,956	977,150	194,931	782,219
2021	1,393,507	987,792	214,871	772,921

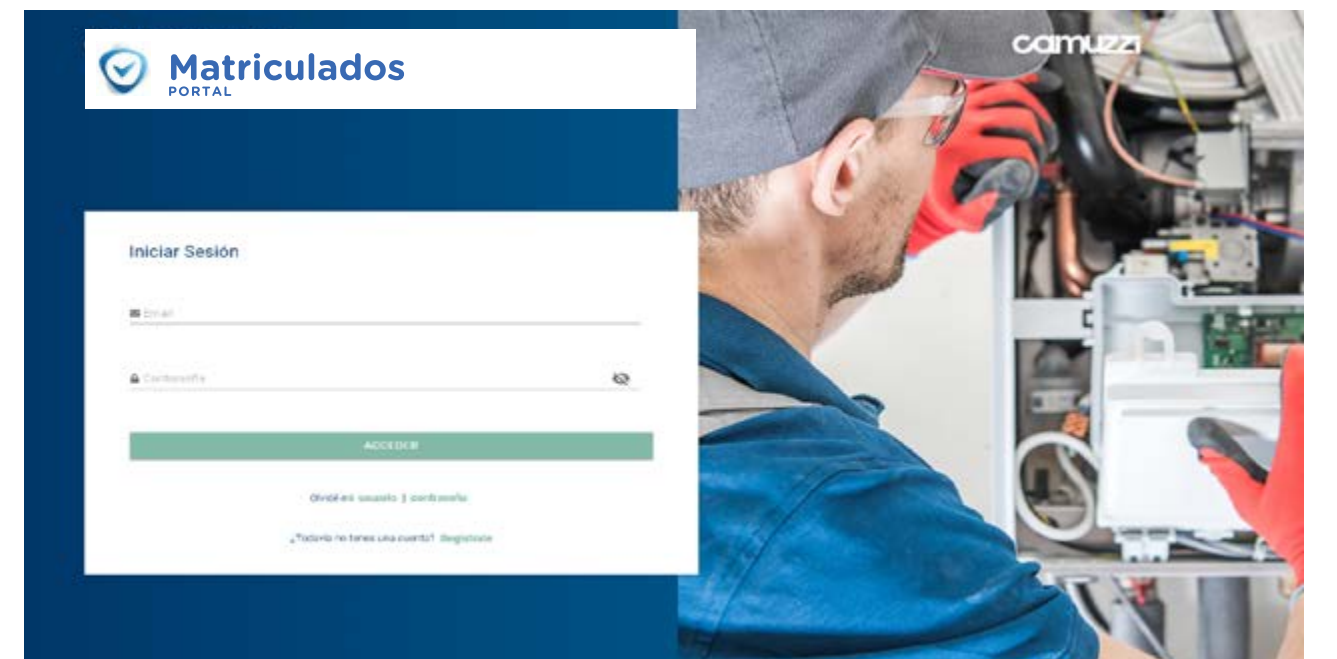
Portal Matriculados

Durante el año 2021 el Portal Matriculados incorporó nuevos trámites y funcionalidades a la herramienta online. A los trámites ya existentes (alta, ampliación, modificación o reconexión) incorporamos la posibilidad de informar cambios sobre estos proyectos, sin necesidad de que deban ser presentados en nuestras oficinas. Además, sumamos más formularios que deben ser informados en los proyectos de reconexión, eliminando la necesidad de completarlos en papel.

Se ingresaron más de 62 mil proyectos. **El 68% se realizaron mediante el portal, con lo cual, más de 42 mil proyectos fueron gestionados sin necesidad de emisión de papel.**

Durante el año 2021 ingresaron 42.923 proyectos de instalación interna a través del Portal Matriculados, lo que representa un 73% del total. Esta digitalización continúa el crecimiento que inició en 2020, y en diciembre alcanzó el 85%. **El 94% de los instaladores activos durante 2021 está registrado en el Portal Matriculados.**

Además, se distribuyeron 95 tablets a las Unidades de Negocio para optimizar la realización de las inspecciones ingresadas por el Portal Matriculados sin necesidad de la utilización de planos y documentación en papel. Éstas se suman a las 80 distribuidas el año pasado que además del beneficio ambiental, permiten contestar en tiempo real el resultado de las inspecciones parciales y finales.



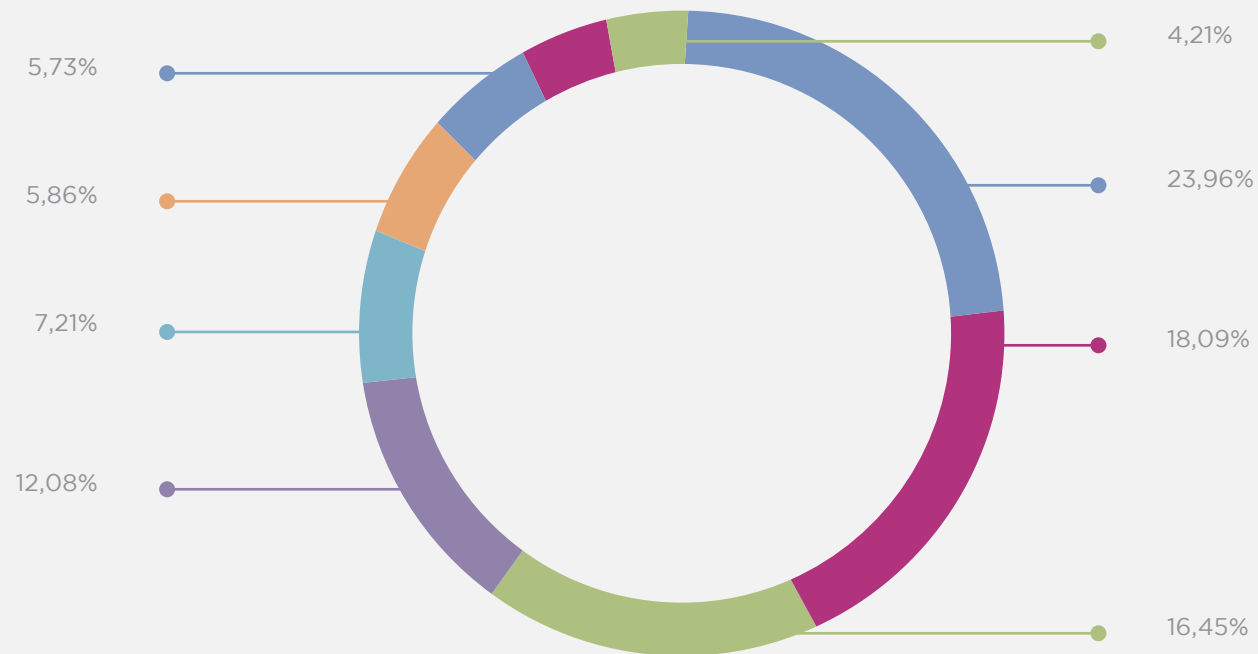


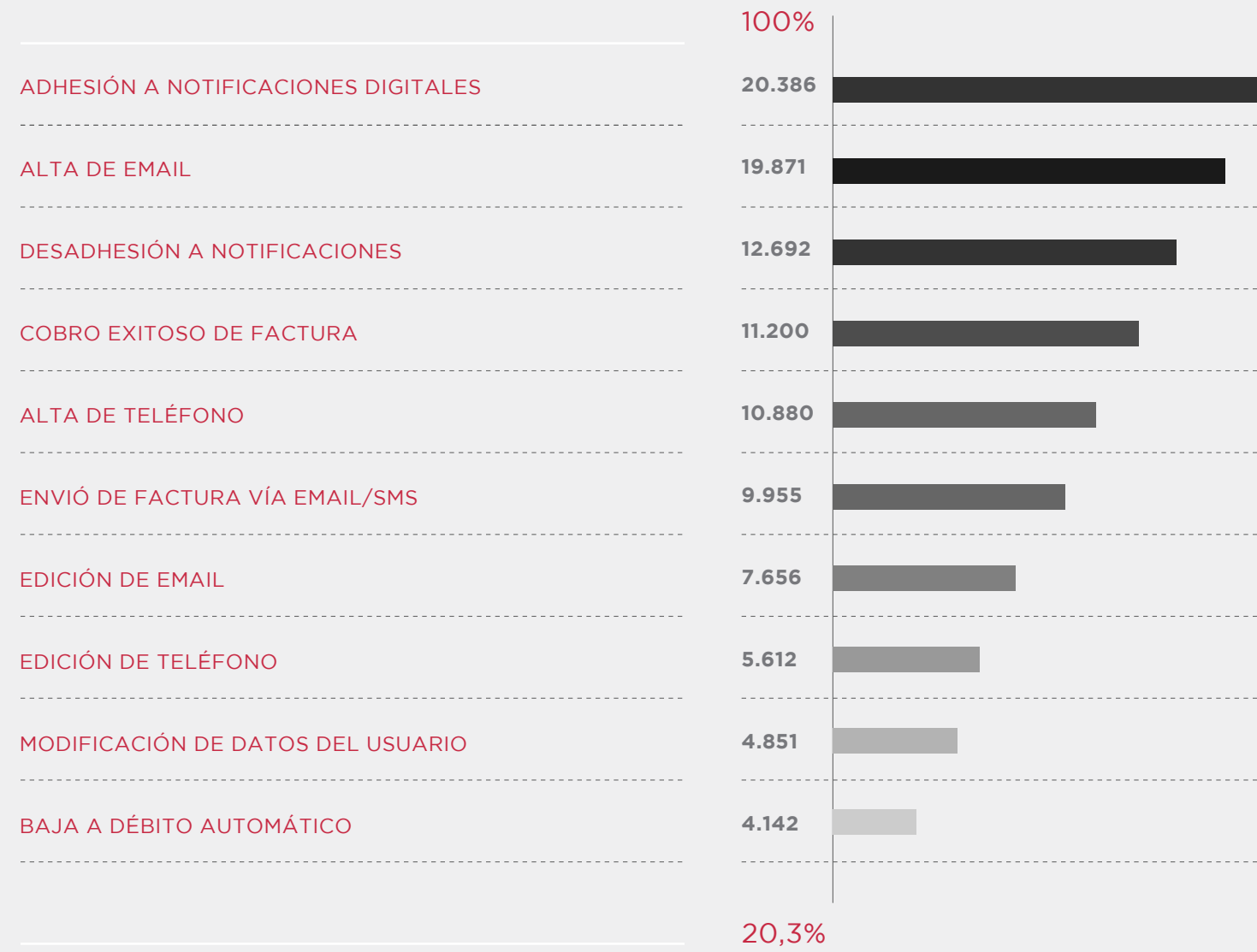
Plataforma de Atención a Usuarios (PAC)

En 2021 continuamos con la renovación de nuestros sistemas internos, entre ellos, la plataforma de atención a usuarios que nos permite resolver trámites y consultas. Esta plataforma es muy similar a nuestra oficina virtual, pero de uso interno. Funciona de manera amigable, intuitiva, ágil y dispone de todas las herramientas necesarias para poder gestionar el trabajo diario. Más de 500 usuarios internos actualmente atienden a nuestros usuarios desde cualquier lugar del país.

TRANSACCIONES PAC 2021: cantidad de interacciones por evento de cada usuario de PAC

Notificaciones digitales	23,96%
ABM Emails	18,09%
Facturas	16,45%
ABM Teléfonos	12,08%
Alta de suministro	7,21%
Debito automático	5,86%
Usuarios OV	5,73%
Otros	4,21%
Baja de suministro	3,88%
Cambio de titularidad	0
Modificación Suministro	0



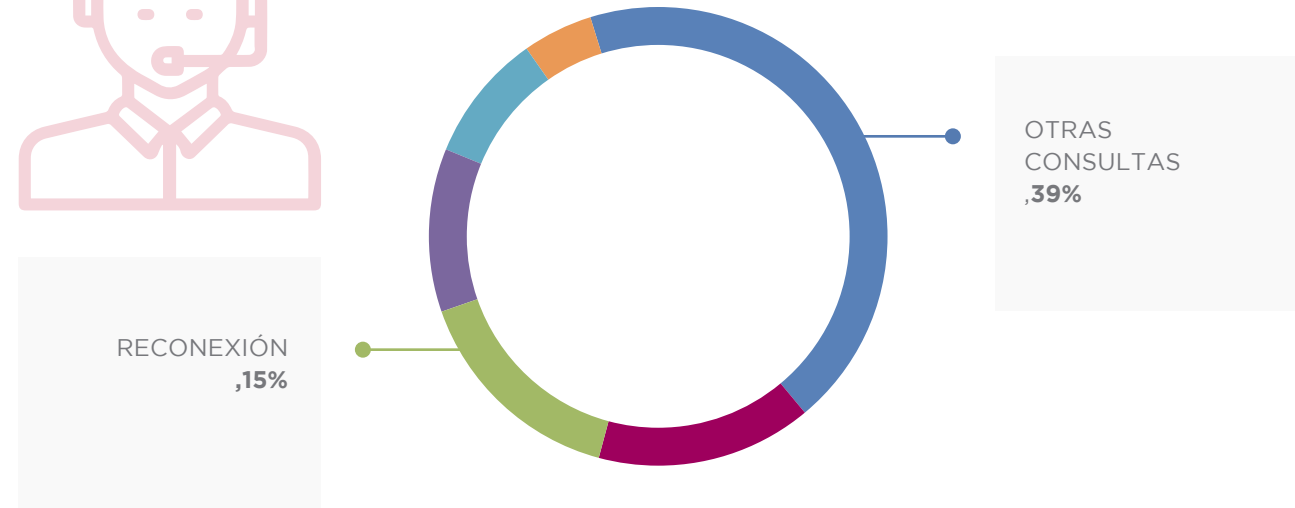
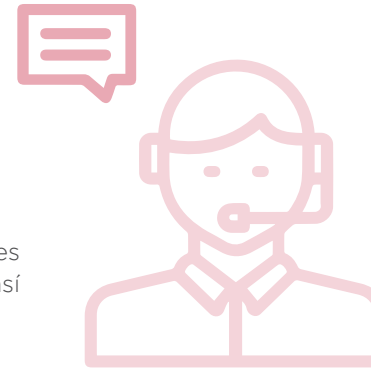


Chat Agente

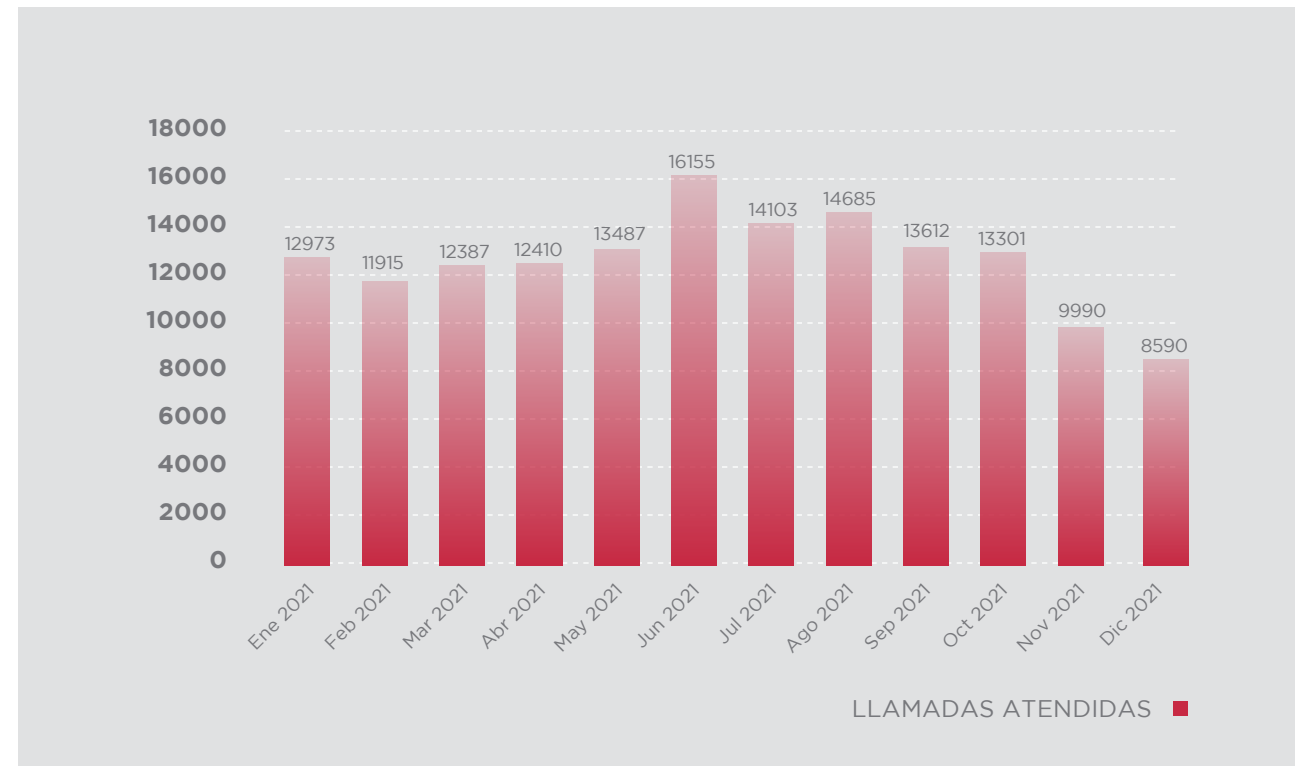
La atención virtual a nuestros usuarios sigue siendo un pilar fundamental en estos tiempos. Nuestros agentes de atención al público pueden ser contactados mediante un chat desde nuestra web institucional, como así también desde la Oficina Virtual.

Esta herramienta posibilitó continuar la atención remota, facilitando a nuestros usuarios la posibilidad de realizar sus trámites y consultas por una vía alternativa, en un año en donde la atención presencial fue habilitándose de acuerdo con las aprobaciones de las autoridades competentes en cada provincia.

Durante el año 2021 recibimos más de 200 mil consultas por los canales virtuales, respondiendo consultas de usuarios de todo el país.



TRÁMITE	PORCENTAJE
Alta de usuario	15%
Reconexión	15%
Cambio de titularidad	11%
Plan de pago	9%
Baja de usuario	5%
Cupón de plan de pago	5%
Otras consultas	39%





Atención por videollamada

Iniciamos una prueba piloto de atención a nuestros usuarios por videollamadas, permitiendo realizar los trámites de alta y reconexión por esta vía. Dicha prueba piloto se realizó en una primera instancia otorgando turno previo, y luego en forma espontánea, durante el horario de atención de 8 a 13 horas.

Sistema de turnos web

En 2021 volvimos a la atención presencial en varias de nuestras Unidades de Negocio, siempre bajo las normativas vigentes para el cuidado de nuestros usuarios y colaboradores. Para ello, fue necesario implementar un sistema de turnos en las sucursales, en cumplimiento con las restricciones de aforo y cuidados sanitarios.

Una vez obtenido un turno, personal de nuestra empresa se comunica telefónicamente con el usuario, de manera de intentar resolver su consulta y que no precise asistir en forma presencial a las oficinas comerciales.

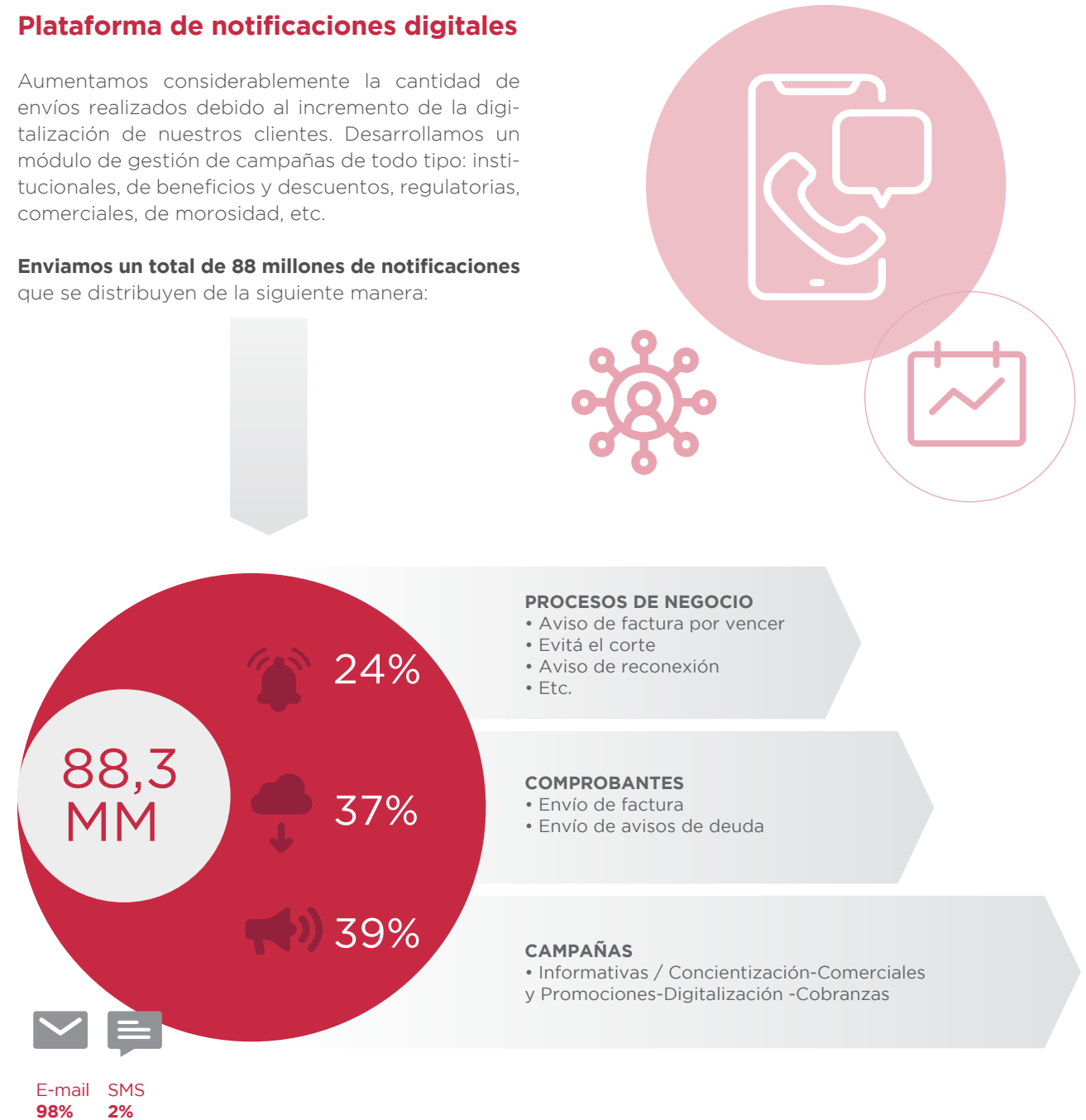
Durante el 2021 otorgamos 19.167 turnos presenciales, de los cuales:

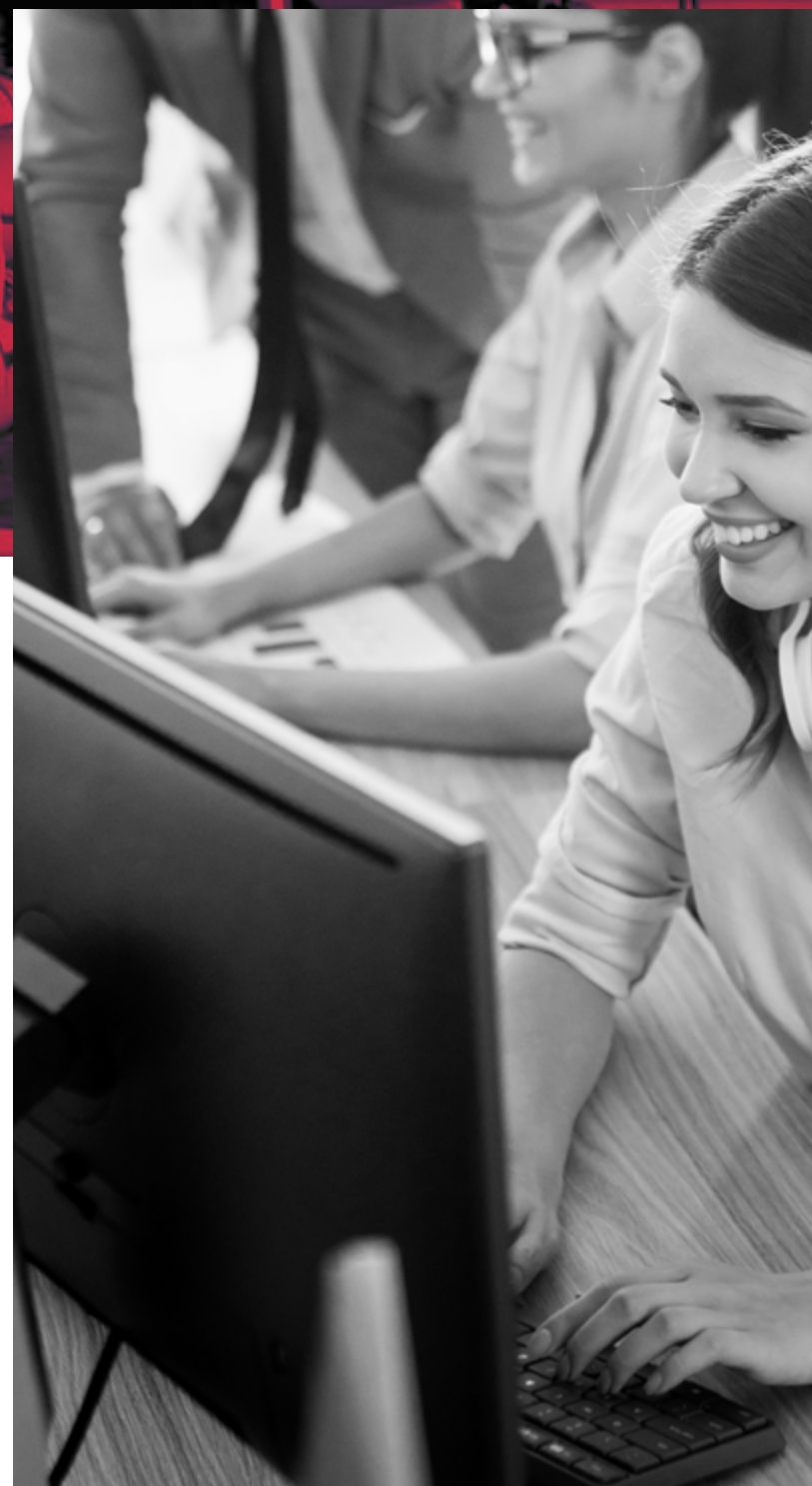


Plataforma de notificaciones digitales

Aumentamos considerablemente la cantidad de envíos realizados debido al incremento de la digitalización de nuestros clientes. Desarrollamos un módulo de gestión de campañas de todo tipo: institucionales, de beneficios y descuentos, regulatorias, comerciales, de morosidad, etc.

Enviamos un total de 88 millones de notificaciones que se distribuyen de la siguiente manera:





Atención presencial en ATP

A fines del año 2020 el ENARGAS instruyó a las distribuidoras a reabrir sus oficinas comerciales, sujeto a contar con un protocolo de funcionamiento aprobado por las autoridades sanitarias provinciales. En colaboración entre las diferentes áreas de la compañía, elaboramos un protocolo para la realización de tareas de atención al público durante la emergencia sanitaria por COVID-19. Consideramos las recomendaciones definidas por la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Salud de la Nación y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, a fin de minimizar los contactos de cercanía y preservar la salud tanto del personal como de nuestros usuarios.

Para ello, se definió como requisito fundamental que solo se permitiría el ingreso al salón de atención al público a aquellas personas que hayan gestionado un turno, tuvieran correctamente colocado el barbijo o tapaboca, y cumplieran con las medidas de prevención indicadas en el protocolo aprobado.

Software de turnos en oficinas comerciales

Preparándonos para el retorno de nuestros clientes a las oficinas de atención, trabajamos en una herramienta que permitiera organizar las visitas presenciales a los puntos de atención al cliente en las localidades de concesión de Camuzzi. Se realizaron las capacitaciones necesarias y se programaron los espacios dentro de la web institucional para mantenerlos informados.

Determinamos que las oficinas comerciales cuya atención presencial era de 3 a 5 días a la semana atenderían mediante el software de turnos mencionado, mientras que las oficinas comerciales con atención de 1 y 2 días a la semana lo harían con turnos otorgados por orden de llegada en la oficina, en cumplimiento estricto del protocolo aprobado por cada provincia.



Business Intelligence

Durante el año trabajamos para continuar expandiendo la herramienta de gestión BI. Algunos de los tableros de métricas, seguimiento y control más significativos que incorporamos son los siguientes:

Tablero Chat Agente:

Podemos seguir las métricas sobre la calidad de atención brindada a través de este canal.

Tablero Medios de Cobranza:

Para comprender cuáles son los medios más elegidos por nuestros clientes y poder potenciarlos, construimos un tablero en el cual podemos medir la cantidad de transacciones por cada uno de los canales de cobranza. Ello nos sirve para promover acciones y acuerdos comerciales en los que se contemplan descuentos en facturas, sorteos, mayor accesibilidad, etc.



Tablero Cortes por seguridad:

Podemos dar seguimiento a los indicadores de cortes por seguridad para preservar la seguridad de las instalaciones internas de nuestros clientes. Estas métricas nos permiten realizar el seguimiento detallado de la cantidad de clientes cortados por este motivo, así como los tiempos en que demoran en volver a conectarse. El objetivo principal es detectar acciones tempranas desde la compañía para acompañar a nuestros clientes en la implementación de modificaciones necesarias en las instalaciones de sus hogares.

Tablero Uso de Plataforma de Atención al cliente:

Nos permite medir la performance de la nueva plataforma, así como realizar el seguimiento de las secciones de mayor uso para definir acciones de desarrollo futuras de acuerdo con las necesidades de los agentes que atienden al público.

Tablero de Notificaciones Digitales:

Nos permite dimensionar la cantidad de envíos digitales que realizamos a nuestros clientes según canal de comunicación, qué canales evidencian mayor potencial de crecimiento, qué aspectos debemos reforzar, y qué tipo de comunicaciones agregan mayor valor en cada interacción que realizamos.

Canales de diálogo con los usuarios

Priorizando la accesibilidad y el servicio al cliente, contamos con un conjunto de canales para la atención comercial de nuestros usuarios. Entre ellos, la línea telefónica 0810-555-3698 disponible los días hábiles de lunes a viernes de 8 a 18 horas, el Chat online con agentes, de lunes a viernes de 8 a 13 horas, un asistente virtual en la página web corporativa y la Oficina Virtual disponible las 24 horas todos los días del año.

Adaptando nuestras instalaciones a las normativas sanitarias vigentes, habilitamos nuevamente la atención con turno previo, en todas las provincias que lo permitieron, informándolo en nuestro sitio web.

Para difundir información de interés general y particular, contamos además con una sólida presencia en redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube.

Para la atención de emergencias, disponemos todos los días del año, las 24 hs, de 4 números telefónicos: Emergencias Camuzzi Gas Pampeana 0810-666-0810 / 0800-666-0810; Emergencias Camuzzi Gas del Sur 0810-999-0810 / 0800-999-0810.

Por último, hemos dispuesto una Línea Ética, que permite efectuar denuncias de manera anónima y estrictamente confidencial. A través de este canal, cualquier persona puede denunciar comportamientos contrarios al Código de Ética y Conducta como, por ejemplo: conflictos de interés, abuso de poder para obtener beneficios personales, acciones deshonestas en la prestación de nuestros servicios, conexiones clandestinas, malversación y/o uso indebido de activos, sospecha de prácticas comerciales irregulares e incumplimiento de regulaciones y/o de la ley.

Los canales de contacto con la línea ética son:

 Fax: +54 11 4316-5800 (Dirigido a "Línea Ética Camuzzi")

 Correo postal: Bouchard 710, Piso 6, C1106ABL (Dirigido a "KPMG - Línea Ética Camuzzi")

 0800 "Camuzzi" (0800-122-0764)

 Correo electrónico: lineaeticacamuzzigas@kpmg.com.ar

 A través de un navegador de internet <https://camuzzigas.lineaseticas.com>

Encuesta de satisfacción a clientes

Realizamos 2.850 entrevistas efectivas de opinión pública en todo el país a personas de 18 a 70 años entre julio y agosto de 2021. Como resultado obtuvimos que dentro de las valoraciones que realizaron los encuestados, los principales atributos asociados a Camuzzi son: la eficiencia en el servicio, la buena atención y la generación de empleo. Estos resultados nos incentivan a seguir transitando este camino que venimos transitando para poder brindar un servicio de calidad escuchando las necesidades de las comunidades donde trabajamos.

	Controles testeados	Controles Observados
Revisión de seguridad S.O. Windows MS	25	1
Revisión de Seguridad S.O. Windows DC	7	1
Revisión de Seguridad S.O. AS400	17	5
Revisión de Seguridad B.D SQL	21	4
Revisión de Seguridad SAP	33	9

Seguridad informática

La transformación digital conlleva una creciente preocupación por la seguridad informática. Durante el 2021 actualizamos el sistema de facturación de la compañía, implementamos nuevas protecciones antivirus para todos los equipos e incluimos la posibilidad de cobranza a Matriculados mediante Entidades Recaudadoras. Continuamos con el trabajo a distancia, apoyados en la actualización tecnológica que venimos llevando adelante, desde hace más de 3 años.



Auditorías informáticas

Se testearon 123 controles generales de tecnología informática, de los cuales 103 resultaron satisfactorios, es decir el 84%. Los controles observados responden a segregación de funciones, administración de usuarios con accesos sensitivos, administración de cambios.



Proveedores y contratistas

Nuestro padrón de proveedores está integrado por más de 700 activos, de los cuales 88 concentran el 80% del monto de las compras realizadas.



3614	CHIMEN AIKE S.A	\$ 561,328,318.86	Obrador
1136	ACCELL ARGENTINA S.A	\$ 222,889,266.37	medidores
16779	INARTECO S.A	\$ 189,702,228.00	Obrador
6848	INTER POST S.A	\$ 180,811,422.67	Correos
1334	CORREO ANDREANI S.A	\$ 176,606,998.65	Correos
1336	CORREO OFICIAL DE LA REP. ARG.	\$ 153,614,384.17	Correos
1616	KOMALIA S.A	\$ 149,654,049.95	Obrador
1570	INGIENERIA ALSAT S.R.L	\$ 139,155,019.00	Obrador
13686	KARPA S.A	\$ 136, 576,082.00	Obrador
1753	O.M. EXPRESS S.R.L	\$ 129,708,284.45	Correos
2000039	Y.P.F S.A	\$ 125,044,288.72	Combustibles
2019	ARKEMA ARGENTINA S.A.U (ex vetek)	\$ 123,141,106.07	Odorante
1985	TRANSPORTE MOUZO S.R.L	\$ 113,044,335.70	Transporte GLP
1860	ROLIGAS S.R.L.	\$ 103,805,817.28	Transporte GLP
7382	RED SERV S.R.L.	\$ 100,807,578.10	Obrador
19643	Electrificadora del Valle S.A.	\$ 95,289,390.98	Obrador

9820	CR CONSTRUCTORA SRL	\$ 94,344,917.44	Obrador
14750	SCHACHMANN MARIANO SEBASTIAN	\$ 93,372,528.89	Hardware y Software
17590	SDF SA	\$ 91,865,531.00	Obrador
3845	P TORTORIELLO Y CIA S.R.L.	\$ 87,439,126.72	Transporte GLP
3730	EXTERRAN ARGENTINA SRL	\$ 74,316,118.20	Mantenimiento de planta compresoras
1213	BMI AUSTRAL S.R.L.	\$74,218,578.81	Obrador P catódica
16311	BF ARGENTINA SA	\$73,515,000.00	Consultora
1630	LATIN AMERICA POSTAL S.A.	\$73,223,797.51	Correos
1288	CONINSA S.A.	\$69,967,592.47	Obrador
1654	M ROYOS.A.C.I.I.F.Y.F.	\$ 69,603,006.45	Fabricante de caños

Nuestro procedimiento para prever y evitar riesgos de parte de los proveedores describe claramente los requisitos que deben cumplir en materia de documentación para certificar y luego cobrar.

“Comprometidos con las comunidades en las que operamos, buscamos constantemente desarrollar y trabajar con contratistas locales y los apoyamos para que puedan alcanzar los estándares administrativos, financieros y de desempeño que requerimos. En cuanto a obras, convocamos a los contratistas según el expertise que el rubro necesita, independientemente de si son locales o no”.
Alejandra Schweinheim, jefa de contrataciones de servicios.

Desarrollo de proveedores

Desarrollamos varios proveedores nuevos en los principales rubros y realizamos capacitaciones a proveedores críticos.

Gestión del proceso de compra

En 2021 terminamos de implementar el portal web de compras en todas las Unidades de Negocio.

Registramos 2.275 concursos, con monto total adjudicado de \$6.686.065.398.

Cambios significativos en la cadena de suministro

Portal web de compras implementado en todas las unidades de negocios.

Plataforma "Extendeal" en funcionamiento, para agilizar el proceso de consumo de materiales en almacenes.

Disminución de retrasos en entregas, a pesar del contexto de pandemia.

Aumento de un 100% en compra de materiales (medido en pesos), respecto al año 2020

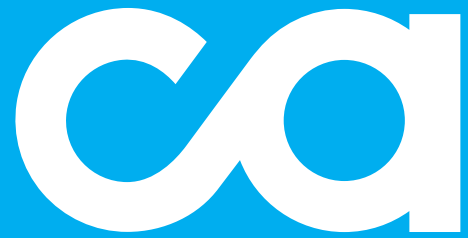


Bomberos

Por la naturaleza de nuestro negocio, la relación con los cuerpos de bomberos de las diferentes localidades donde proveemos nuestro servicio es crucial. Son nuestros aliados en potenciales situaciones de emergencia, acudiendo ante incidentes para contenerlos en forma conjunta con personal especializado de nuestra empresa. Por tal motivo, participan de nuestros programas de capacitación y formación tanto en competencias técnicas como en otra naturaleza.

En 2021 pusimos el acento en primeros auxilios emocionales ofreciendo capacitación para más de 100 participantes de 20 cuarteles, a cargo de la Licenciada Alicia Galfasó, psicóloga especializada en psico traumatología y psicología de la emergencia. Asimismo, realizamos donaciones de combustible a 15 cuarteles cercanos a nuestras Unidades de Negocio.





2021

Nuestra gente

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

4

Nuestra gente

En Camuzzi nuestra gente hace la diferencia. Tanto en la operación y el mantenimiento, como en el desarrollo integral de nuevas obras al igual que en la gestión administrativa y de soporte o en la atención de usuarios, contamos con un equipo diverso, altamente profesionalizado, comprometido con la calidad y continuidad del servicio, que hace propios los valores y principios que nos guían.

Equipo de trabajo en números

Total de colaboradores
1.687

TIPO DE CONTRATO



Efectivo: **1.663**
Contratado: **20**
Pasante: **4**

POR SEXO



Femenino: **234**
Masculino: **1.453**

POR RELACIÓN LABORAL



En convenio: **1.188**
Excluido del CCT: **499**

POR CATEGORÍA PROFESIONAL



Directores: **3**
Gerentes: **30**
Jefes: **238**
Personal Operativo: **630**
Personal Administrativo/Analistas: **555**
Personal Multifunción: **227**
Pasantes: **4**

POR EDAD



18-30: **215**
31-40: **560**
41-50: **457**
51-60: **364**
61-70: **91**

Promedio de edad 43 años

POR ANTIGÜEDAD



0-5 años: **350**
6-10 años: **388**
11-15 años: **291**
+15 años: **658**

Promedio de antigüedad 14 años





Durante el 2021 se generaron 82 incorporaciones de personal, entre puestos efectivos y transitorios por contrato, de los cuales el 60% se produjeron en las localidades del interior del país.

El índice de rotación en el periodo reportado fue del 4,7%, siendo la rotación voluntaria de 1,3%.

	SEXO			EDAD					
	F	M	TOTAL	18-30	31-40	41-50	51-60	61-70	TOTAL
Directores	1	2	3	0	0	0	3	0	3
Gerentes	4	26	30	0	3	9	9	9	30
Jefes	30	208	238	1	29	73	111	24	238
Personal operativo	32	589	630	89	237	158	114	32	630
Personal Administrativo/analista	162	393	555	87	209	144	94	21	555
Personal multifunción	3	224	227	34	82	73	33	5	227
Pasantes	2	2	4	4	0	0	0	0	4
Totales	234	1.453	1.687	215	560	457	364	91	1.687

Los puestos de trabajo de nuestra industria han sido percibidos tradicionalmente con un sesgo de género, considerándose empleos tradicionalmente masculinos. Esta es una situación de la que somos conscientes y que buscamos revertir, en la medida en que se producen nuevas vacantes y más mujeres se interesan por carreras y trabajos técnicos.

Además de abordar la problemática mediante nuestro Programa Incluyendo, implementamos distintas prácticas de desarrollo profesional que estimulan la objetividad a la hora de reconocer el desempeño, esfuerzo y mérito, desestimando sesgos y prejuicios: desde alentar a las mujeres de Camuzzi a asumir roles de liderazgo, hasta procesos como evaluación de desempeño, calibración y el programa de job posting que busca brindar la misma oportunidad para cualquiera que quiera postularse.

En el año reportado, 5% de la población femenina ha adquirido nuevas posiciones, a diferencia de la población masculina, de la que solo un 1,8% asumió nuevos roles. Esto demuestra el impulso que se le ha dado a los planes de formación y desarrollo, poniendo foco en los perfiles con alto potencial, en el marco del trabajo llevado adelante en materia de diversidad e inclusión.



Salud y seguridad: una cultura del cuidado

La Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente de Camuzzi contempla el cumplimiento de las leyes y normativas nacionales y provinciales de aplicación, al igual que las regulaciones de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, del Ministerio de Trabajo y del ENARGAS.

No aceptamos excusas para desvíos, al punto que el cumplimiento de las normas de seguridad es un factor esencial en las evaluaciones de desempeño de todos nuestros colaboradores.

La prevención de accidentes y enfermedades profesionales son problemáticas clave para nuestra compañía. En Camuzzi todos nuestros empleados trabajan en condiciones seguras y reciben de manera regular capacitación e información para que conozcan, comprendan y cumplan todas las exigencias, regulaciones y procedimientos de seguridad, higiene y salud ocupacional. Además, garantizamos al personal el equipamiento y entrenamiento adecuado para la ejecución segura y efectiva de las tareas encomendadas.

En el año 2021 continuamos con el proyecto de Cambio de Cultura de Seguridad y Ambiente, con el objetivo de elevar a la seguridad y la protección ambiental como un valor en la conciencia de los empleados de nuestra compañía. En este marco, propiciamos que cada jefe, al distribuir las tareas y como parte de ellas, evalúe junto al equipo los riesgos emergentes de las mismas, las medidas de mitigación a implementar y los cuidados a tener.

Asimismo, iniciamos las primeras acciones vinculadas a la implementación de una Gestión Itinerante de la Seguridad (GIS) en todas nuestras Unidades de Negocio. Promovemos la observación de tareas y la búsqueda de oportunidades de mejora respecto a la seguridad, donde se involucran tanto jefes, supervisores como personal operativo. Contamos con un Manual de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente, en el cual se identifican todos los riesgos de cada actividad, y se establecen todas las metodologías de trabajo destinadas a la prevención y las medidas de mitigación correspondientes.

Para las tareas de mayor riesgo desarrollamos “permisos de trabajo”, documentos requeridos previo al inicio de cada tarea. Estos tienen como objetivo analizar la tarea en cuestión e identificar los peligros que pueden estar presentes en su desarrollo, con

templando las medidas de control de riesgos que se deben llevar adelante. El inicio del trabajo no se autoriza sin la aprobación de dicho permiso. Adicionalmente, nuestros Jefes Regionales de SyMA efectúan visitas periódicas de relevamiento en obras y establecimientos, en función de identificar y corregir posibles desvíos operativos y de seguridad.

“Producto de las recorridas en obras y facilidades, mejoramos procedimientos de trabajo, reemplazamos herramientas de uso e incluso sustituimos elementos de protección personal, entre los que podemos destacar la incorporación de una mejor tecnología en la ropa ignífuga y los guantes de protección de impacto”. Juan Carlos Spini, gerente de Seguridad y Medioambiente.



Programa de Cambio de Cultura de Seguridad y Medio Ambiente

Durante el año 2021 continuamos implementando este programa, que cuenta con el invaluable aporte de los adeptos y multiplicadores de todas nuestras Unidades de Negocio, cuya función es la de transmitir e influir con el ejemplo en la realización del trabajo a conciencia, creando de este modo una nueva cultura donde se fomenta la participación y la conciencia colectiva dentro de la organización. **Actualmente, el programa cuenta con la adhesión voluntaria de más de 100 colaboradores de las distintas Unidades de Negocio.**

Regularmente desarrollamos reuniones y capacitaciones en las cuales se seleccionan temas relacionados a nuestra actividad. Además, disponemos de una plataforma de comunicaciones web y grupo de Workchat, donde intercambiamos opiniones, ideas, consultas y analizamos situaciones inusuales o accidentes tanto externos como propios, a fin de conocer cómo fue su actuación resolutoria. Así fortalecemos la cultura de anticipación, prevención e involucramiento temprano.

A lo largo del año desarrollamos jornadas virtuales de capacitación y difusión, que abordaron temas tanto de seguridad como de medio ambiente, en función de afirmar y mantener el compromiso de cambio de cultura asumido por la compañía. Entre las mismas, se destacan las charlas brindadas sobre Inteligencia Emocional, en las que también participó personal externo de bomberos.



Mentores de seguridad y ambiente

Continuamos ampliando la base de colaboradores que voluntariamente se incorporan para ser mentores de este cambio cultural de seguridad y ambiente. En 2021 incorporamos 47 nuevos adeptos que se suman a los 70 colaboradores ya incorporados desde el inicio de este proceso. Esto nos ayuda a difundir y transmitir en cada lugar de trabajo las buenas prácticas en materia de seguridad y cuidado del ambiente.

La comunicación a los empleados se realiza mediante Workplace, nuestra herramienta de comunicación interna, donde publicamos pautas de cuidado de la salud, prevención de accidentes personales y vehiculares, protocolos COVID-19, entre otros.

Además, realizamos simulacros de emergencia operativa y de escritorio con diferentes hipótesis de emergencias junto al sector público y privado.

Alcanzamos un total de 865 horas de capacitación en Camuzzi Gas del Sur y 3.170 horas en Camuzzi Gas Pampeana.

Desarrollamos un total de 16 jornadas virtuales de 2 horas de capacitación sobre el uso y mantenimiento de equipos de medición de gases (explosímetros). Logramos así que más de 400 usuarios de estos instrumentos obtengan el certificado oficial de la firma GMI para operarlos.

También llevamos adelante 2 charlas virtuales a través de la plataforma Webex sobre inteligencia emocional en equipos de trabajo, en la que brindamos herramientas de negociación emocional, reconocimiento de límites y de necesidades propias y ajenas, a la vez que trabajamos sobre cómo construir nuevos espacios de diálogo, empatía emocional y cognitiva, entre otros temas.

Adicionalmente continuamos con las capacitaciones periódicas a todo el personal, con la intención de mitigar los riesgos e impactos que presentan nuestras actividades habituales, que por ser esenciales, nunca fueron interrumpidas. Entre las temáticas que se han abordado podemos mencionar las siguientes:

- Primeros auxilios - Respiración Cardiopulmonar (RCP) - Primeros Auxilios Emocionales (PAE)
- Plan de prevención de daños
- Manejo de residuos
- Manejo defensivo
- Relevamiento de fugas
- Riesgo eléctrico
- Odorización
- Fuegos y uso de extintores
- Instalaciones eléctricas para atmósferas explosivas
- Elementos de protección personal
- Seguridad para fusionistas
- Ingreso a ERP subterráneas (espacios confinados Res. 953/2010)
- Riesgo de asfixia
- Evacuación de edificios y rol de incendio
- Riesgos de monóxido de carbono
- Manipulación de cargas
- Excavación y zanqueo. (res. 503/2014)
- Riesgos de soldadura
- Identificación de sustancias químicas y residuos según SGA.
- Permisos de trabajo
- ART. Derechos y obligaciones del trabajador. Accidentes in itinere.
- Capacitación de Operadores Plantas GLP
- Autocontrol Preventivo (Cultura Seguridad y Medio Ambiente)
- Manejo de autoelevadores y equipos de izaje
- Máquinas y herramientas

Prevención de accidentes

Todos los accidentes de trabajo, tanto del personal propio como del personal contratista, son analizados en profundidad con el objeto de detectar aquellas condiciones peligrosas y/o actos inseguros que pudieron haber sido la causa o contribuido a que esos accidentes se produzcan.

Cuando del análisis surge que es posible adoptar alguna medida preventiva a efectos de evitar la repetición de un accidente, tomamos las acciones pertinentes, las cuales pueden significar por ejemplo la confección de un nuevo procedimiento de trabajo, la adecuación de procedimientos existentes, refuerzos en capacitación, cambios en metodologías de trabajo, incorporación del uso de nuevos elementos de protección personal, entre otros.

Todos los informes de investigación de accidentes son ingresados a un sistema informático interno, que permite su registro y posterior consulta. Durante el año 2021 se produjeron 23 accidentes de trabajo de personal propio con baja laboral y el índice de Incidencia AT/EP se incrementó menos de un 5% respecto al año 2020. No hubo trabajadores fallecidos.

“Es nuestro interés fortalecer la capacitación de los empleados y continuar apostando al cambio cultural en busca de un trabajo seguro y de calidad. En forma permanente reforzamos los conceptos relativos a la prevención de accidentes en el trabajo, como así también en la conducción de vehículos. Mediante la toma de conciencia y el abordaje de pautas concretas de acción, buscamos proteger a nuestros trabajadores y minimizar los riesgos a los que están expuestos”. Marcos Gonzalez Bibolini, gerente de Recursos Humanos.

Reforzamos también, mediante capacitaciones, la necesidad de estar atentos al entorno en el cual se realizan los trabajos con el objeto de detectar eventuales peligros.

Acciones de prevención y seguridad desarrolladas en las comunidades locales:



Prevención de accidentes por intoxicación con CO: en el marco del programa educativo institucional “A prender el gas”, destinado a alumnos de escuelas primarias, la edición 2021 se desarrolló de manera virtual a través de videos que fueron compartidos con las instituciones educativas.

Inspecciones en establecimientos educativos: durante el año 2021 se realizaron 1.642 inspecciones de establecimientos educativos, de las cuales 1.352 fueron en CGP y 290 en CGS. De esta forma ya se ha visitado el 41% de los establecimientos educativos en nuestra área de concesión.



Uso eficiente y seguro del gas natural: mediante difusión en nuestra página web y envío de mails, brindamos consejos sobre ahorro de energía y uso seguro del gas natural.

Emergencias por escapes de gas: desarrollamos jornadas destinadas a personal propio, bomberos, policía, defensa civil, entes municipales, entre otros, a fin de dar a conocer los contenidos del PAE (Plan de Atención de Emergencias), PCA (Plan de Contingencias Ambientales) y PGC (Plan General de Contingencias) de la compañía y coordinamos esfuerzos para la atención de una potencial situación crítica.



Prevención de roturas de instalaciones de gas en la vía pública: en el marco del Plan de Prevención de Daños (PPD) de la compañía y con el objeto de dar a conocer cursos de acción que permitan prevenir daños y siniestros por escapes accidentales de gas natural y GLP derivados de la actividad de terceros, organizamos charlas informativas, distribuimos folletería alusiva, enviamos notificaciones a potenciales excavadores y superficiarios con servidumbres, etc., aprovechando los beneficios de la virtualidad. Se observó una reducción del 2,5% respecto del año anterior como resultado de la implementación de nuestro Plan de Prevención de Daños, no revistiendo ninguna de ellas una gravedad que amerite calificarla de contingencia operativa seria.

Reparación de fugas:

	CGP	CGS	TOTAL
MTS. RELEVADOS	23.494.119	11.637.477	35.131.596
FUGAS REPARADAS	17.691	12.199	28.890



Salud y bienestar



VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL

Con el objeto de reforzar el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, desarrollamos una campaña de vacunación antigripal. En el marco de la pandemia por COVID-19, la aplicación de la vacuna contra la gripe adoptó una relevancia particular, al contribuir a fortalecer las defensas inmunológicas del personal.

EXÁMENES PERIÓDICOS

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes emanadas de la Resolución de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo N° 37/2010, ponemos a disposición anualmente a todos los empleados que se encuentran declarados, para que la Aseguradora de Riesgos del Trabajo, por intermedio de profesionales de la salud, les efectúe los exámenes médicos periódicos correspondientes. Éstos tienen por objetivo la detección precoz de afecciones producidas por aquellos agentes de riesgo a los cuales el trabajador se encuentre expuesto con motivo de sus tareas, con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades profesionales.



PROTOCOLOS DE TRABAJO

Continuamos empleando los Protocolos Internos de Trabajo Seguro relativos a COVID-19, acompañando y complementando la Política de Prevención de Coronavirus adoptada por la compañía. Los protocolos vigentes correspondieron a las siguientes actividades:

➤	Tareas operativas
➤	Tareas operativas en Plantas Compresoras
➤	Tareas operativas en Plantas de GLP/GNC/GNP
➤	Oficinas de Atención al Público
➤	Concurrencias excepcionales y parcial a Sede Central
➤	Actuación en caso de detectar que un colaborador presente síntomas relacionados con la pandemia, en las instalaciones de la Compañía

Todos los protocolos fueron informados al personal por medio de capacitaciones. En la plataforma de Workplace se encuentran los documentos a disposición. Adicionalmente, realizamos publicaciones periódicas al efecto de incentivar su cumplimiento y para notificar actualizaciones respecto de las nuevas medidas informadas por el Ministerio de Salud.



CAMPAÑAS DE INTEGRACIÓN Y BIENESTAR

Publicamos información en nuestra plataforma interna para el cuidado de la salud y nutrición de los empleados, sumado a nuevas charlas en vivo con diferentes profesionales invitados. También difundimos recordatorios de los cuidados de las campañas de prevención del Dengue-Zika- chikunguña y dispusimos un apartado en la plataforma para almacenar todas las jornadas de capacitación, como las de Primeros Auxilios, RCP con uso de DEA y Desobstrucción de la vía aérea, con la finalidad de que los interesados que quieran volver a repasar estos temas pudieran hacerlo.

SALUD Y BIENESTAR EN EL CONTEXTO DE COVID-19

Con el fin de salvaguardar la salud de todo el equipo de trabajo, continuamos durante el 2021 con las acciones diseñadas e implementadas en el 2020 que ayudaron a mermar los contagios dentro de la empresa. Asimismo, nos propusimos cuidar la salud de todas las familias de los colaboradores, usuarios y cualquier otra persona que influye e interactúa con la compañía.

Del trabajo remoto al trabajo híbrido

Siendo el principal objetivo el cuidado de nuestros colaboradores, de sus familias y de los usuarios de nuestro servicio, mientras garantizamos los estándares de calidad y productividad del trabajo, decidimos, siempre que fuera posible, que se continúe trabajando de forma remota combinando lo mejor de la presencialidad y potenciando así nuestra cultura de trabajo orientada al cumplimiento de metas y resultados.

Acompañamiento emocional

Llevamos a cabo talleres semanales, a través de herramientas virtuales, liderados por profesionales de la salud para acompañar psicológica y emocionalmente a nuestra gente en temas relacionados a la ansiedad, estrés, miedos, sueño, etc.

Vacunación antigripal

Antes del periodo invernal llevamos adelante una campaña de vacunación interna para todas nuestras Unidades de Negocio, priorizando al personal operativo de calle, con el fin de mermar las posibilidades de contagio de enfermedades.

Protocolos de trabajo

Actualizamos los protocolos de trabajo para las distintas actividades laborales con el fin de prevenir situaciones de contagio. A su vez, realizamos una campaña de comunicación interna #SomosResponsables, donde informamos y concientizamos a toda la población de Camuzzi sobre las medidas preventivas y noticias relacionadas al COVID-19.

Programa Incluyendo

En Camuzzi hemos emprendido un camino hacia una cultura de trabajo cada vez más inclusiva.

En esta línea, por un lado, incorporamos beneficios como la extensión de licencias de paternidad, las licencias por adopción para madres no gestantes y la reducción de la jornada laboral luego de la licencia por maternidad, entre otras medidas que apuntan a lograr un mayor equilibrio entre trabajo y vida personal. Asimismo, implementamos distintas prácticas de desarrollo profesional que estimulan la objetividad a la hora de reconocer el desempeño, esfuerzo y mérito desestimando sesgos y prejuicios: desde alentar a las mujeres de Camuzzi a asumir roles de liderazgo, como comunicaciones internas y activaciones para abordar como equipo diversos temas vinculados a la inclusión.

Durante 2021 dimos un paso más en este camino: llevamos adelante espacios de diálogo y escucha activa con las colaboradoras mujeres para que pudieran compartir preocupaciones, problemáticas y desafíos a trabajar en lo que respecta a la equidad de género en el ámbito laboral. Si bien tenemos la firme convicción de que este es un asunto que concierne a todas las personas y que requiere de esfuerzos compartidos, buscamos generar un espacio propio de confianza para que las mujeres puedan poner en común miradas y experiencias. Asimismo, lanzamos una encuesta anónima y confidencial para que todas compartan sus puntos de vista, vivencias y opiniones respecto al acceso, crecimiento y desarrollo profesional dentro de la compañía, la integración vida personal y laboral, así como cuestiones vinculadas al clima organizacional. Esta experiencia nos permitió contar con un mejor diagnóstico de la situación, identificar retos a afrontar y detectar nuevas líneas posibles de trabajo.

Así, a partir de la información recabada, nos encontramos planificando los próximos pasos a seguir de modo de dar respuesta a los principales desafíos encontrados respecto a perspectiva de género. **Apuntamos de esta manera a considerar la diversidad e inclusión de forma transversal y estratégica a la compañía, manifestando nuestro compromiso mediante políticas activas, liderazgos inclusivos y prácticas concretas.** Asimismo, seguiremos trabajando en generar instancias de concientización para problematizar estas cuestiones colectivamente, desarmar prejuicios y visibilizar sesgos inconscientes.

En el camino que venimos transitando hacia lograr un ámbito de trabajo más igualitario, durante este año también hemos abordado otras problemáticas existentes de las distintas diversidades, como la **perspectiva intergeneracional**. Llevamos adelante talleres de trabajo con los líderes para aprender y construir distintos conceptos que acompañan la gestión de equipos de trabajo con miembros de diversas edades que atraviesan distintas experiencias, valores y necesidades, producto de las diferentes etapas de su vida profesional y personal.

En esta línea, diseñamos el programa **El partido sigue**, que tiene por objetivo acompañar emocionalmente a los colaboradores que vislumbran la posibilidad en el corto o mediano plazo (entre 1 y 5 años) de un retiro laboral por jubilación. Esta Iniciativa busca apoyar a los líderes en el desarrollo de sus tareas diarias junto a personas próximas a jubilarse y colaborar con la construcción de pilares de gestión que favorezcan la distribución de tareas, capitalizando el conocimiento de las personas próximas a jubilarse.

“Totalmente recomendables las charlas para aquellos que el día de mañana tengan la posibilidad de hacerlo. Es un lugar de encuentro, un lugar de reflexión para nosotros, en esta nueva etapa que tenemos que iniciar.” Jorge Angelone, Jefe comercial Mar del Plata

Pensamos en esta propuesta al vislumbrar que existen diversos efectos que se manifiestan previamente a la jubilación, tanto para los protagonistas de este proceso como también para el equipo de trabajo que integran y la organización en general. Se presentan una amplia gama de sentimientos, emociones y sensaciones que van desde los negativos como ansiedad, angustia, incertidumbre y miedo, hasta los positivos como la tranquilidad, optimismo, seguridad y organización. El involucramiento por parte de todos los miembros a los que afecta un retiro (la persona, su familia, los equipos de trabajo y la empresa) permite darles lugar a estos sentimientos en el marco de un clima laboral de acompañamiento y colaboración. Así, durante tres meses y mediante distintos encuentros, los participantes -guiados por profesionales de la psicología- son invitados a reflexionar, co-construir y compartir sus últimos años de permanencia en el mundo laboral detectando sus talentos y aportes, y también pensando en el diseño de la posterior nueva etapa de vida jubilatoria. Al mismo tiempo se entrena a los líderes a que capitalicen esa etapa profesional de sus colaboradores a través de la empatía y el respeto.

A partir de estas iniciativas y en el marco de nuestra estrategia de Recursos Humanos **nos proponemos un entorno de trabajo donde las diferencias nos unan y donde las diversidades sean entendidas como un beneficio organizacional.**



EN NUESTRA ÚLTIMA ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL SE EVIDENCIA UNA ALTA PERCEPCIÓN POSITIVA AL RESPECTO:

Great Place To Work®	Camuzzi Gas 2021 Great Place To Work Trust Index Survey November 15, 2021 – November 30, 2021 Camuzzi en general	Total Nov 2021)	Genero		
			Femenino	Masculino	Otro género no mencionado
Cantidad de respuestas		1.503	213	1.257	24
A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su raza		92	95	91	78
A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su orientación sexual		90	92	90	52
A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su genero		87	79	89	50
Recibo buen trato, independientemente de mi posición en la organización		85	91	85	67
En mi lugar de trabajo puedo mostrarme como soy		85	90	85	62
Me siento orgulloso cuando digo que trabajo en esta organización		83	88	83	61
Cuando lo considero necesario, puedo ausentarme de mi trabajo cuando por asuntos personales		80	86	80	71
Teniendo todo en cuenta, yo diría que este es un gran lugar para trabajar		79	84	79	46
Recomendaría con convicción esta organización a amigos y familiares por considerarla un gran lugar para trabajar		78	83	78	48
Los jefes son accesibles y es fácil hablar con ellos		77	85	77	50
Me dan los recursos y equipos que necesito para hacer mi trabajo		77	84	77	62
Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los jefes y recibir una respuesta directa		76	83	76	50
A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su edad		74	78	74	50
Aquí las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo adicional para cumplir con el trabajo		71	68	71	54
Si soy tratado de forma injusta, creo que tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo		69	74	69	25
Los jefes muestran un interés sincero en mi como persona y no solo como empleado		67	77	66	33
Los jefes fomentan y responden genuinamente a nuestras sugerencias e ideas		63	74	62	25
Los jefes involucran a las personas en las decisiones que impactan su trabajo o el ambiente laboral		60	65	59	25
Me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer profesionalmente		60	70	59	33
Los jefes me mantienen informado sobre asuntos y cambios importantes		59	69	58	29
Los jefes reconocen el trabajo bien hecho y el esfuerzo adicional		58	72	57	25
Se anima a las personas a equilibrar su vida profesional con su vida personal		57	66	57	33



Permiso parental

En el marco de iniciativas que buscan promover un mejor balance entre la vida laboral y la vida personal y apuntando al bienestar físico y mental de nuestros colaboradores, desde 2020 sumamos días adicionales para los padres a los comprendidos en la Ley de Contrato de Trabajo (2 días corridos al momento del nacimiento), ampliando a 10 días corridos.

De esta forma ponemos en valor las tareas de crianza y ayudamos a un mejor acompañamiento ante la llegada de un hijo o hija. **Más de 60 colaboradores pudieron aprovechar este beneficio, que a su vez es extensivo a casos de adopción.**

Además, implementamos la incorporación flexible luego de la licencia por maternidad, que prevé la reducción parcial de la jornada de trabajo a 4 horas durante los 3 primeros meses, y de 6 horas hasta cumplir el año del bebé. En este beneficio actualmente están comprendidas 5 mujeres. En caso de haber optado por período de excedencia o licencia sin goce de haberes luego de la licencia por maternidad, se

reincorporan con una jornada reducida de 6 horas hasta que su bebé cumpla el año de vida. Por último, sumamos también días de licencia por adopción para personas no gestantes.

Durante el 2021 el 100% de las personas que podían acogerse al beneficio otorgado de licencia extendida de paternidad y reincorporación paulatina luego de la maternidad han hecho uso del beneficio y se han reincorporado luego del mismo para seguir cumpliendo con su trabajo y desarrollo profesional dentro de la empresa.

Con estos beneficios nuestros colaboradores encuentran apoyo en momentos significativos de su vida que les permite equilibrar sus compromisos laborales con el crecimiento de sus familias.



Programa de beneficios

En Camuzzi no hacemos distinción entre empleados a tiempo completo o parcial: otorgamos los mismos beneficios independientemente de la modalidad de contratación. Durante el 2021 nos propusimos mantener y ampliar la propuesta de valor para acompañar los distintos momentos de la vida personal y profesional de los colaboradores y sus familias.

PROGRAMA BIENESTAR

El programa incluye propuestas y actividades para contribuir al bienestar físico, mental y emocional de los miembros de nuestra empresa. Se trata de una serie de propuestas y alternativas 100% online que permite llegar al total de colaboradores distribuidos en nuestra zona de concesión, facilitando herramientas que acompañen los buenos hábitos. Es un programa pionero en la compañía y es la primera vez que en Camuzzi contamos con una propuesta virtual de este tipo. Para ello utilizamos nuestra plataforma colaborativa

Workplace, con una adhesión de más de 170 colaboradores. **La propuesta incluyó:**

▶ Pausas activas
▶ Clases de actividad física
▶ Consultorio nutricional
▶ Talleres de meditación y yoga
▶ Talleres de desarrollo personal y autoconocimiento

Además, durante el 2021 lanzamos la plataforma BENEFICIOS CAMUZZI, con la que ofrecemos más de 1.500 descuentos a nivel nacional en varias categorías, como supermercados, capacitaciones, compras, entretenimiento, servicios y gastronomía, entre otros. La plataforma cuenta también con una sección para que cualquier colaborador pueda visualizar los beneficios propios de Camuzzi como:

➤	Ayuda Escolar (monto específico que se otorga en el mes de marzo)
➤	Reintegro por guardería para empleadas mujeres (tope de reintegro mensual)
➤	Regalo por nacimiento /adopción (Giftcard)
➤	Regalo por casamiento (Giftcard)
➤	Días por atención de familiar enfermo
➤	Día del Gas no laborable (5 de marzo)
➤	Premio por desempeño
➤	Día por mudanza
➤	Regalo para fin de año
➤	Días adicionales por estudio
➤	Licencia por adopción
➤	Extensión de días por paternidad
➤	Reincorporación paulatina luego de licencia por maternidad
➤	Reconocimiento de factura de gas para residentes en zona de concesión
➤	Becas universitarias para hijos de empleados
➤	Garantía de alquiler para hijos de empleados que estudien fuera de su ciudad natal
➤	Cobertura médica (OSDE/Medicus)

La plataforma de beneficios permitió que todos puedan estar informados de la propuesta de valor Camuzzi y autogestionar los mismos para ser utilizados en los momentos oportunos.

Para nuestra empresa la cercanía e integración de los miembros de la organización y sus familias es muy importante, por eso también llevamos a cabo distintas celebraciones mediante eventos especiales como el Día de la Niñez y Vacaciones de Invierno, Día de la Primavera, celebración de fin de año y celebración de Navidad con Papá Noel en Camuzzi.



Formación y desarrollo

Desarrollamos un estilo de entrenamientos a medida, pensados, diseñados y orientados al propósito y necesidades específicas de los colaboradores y los distintos equipos de trabajo.

Dentro del plan incluimos programas novedosos, poniendo a los participantes como verdaderos protagonistas de su aprendizaje. Vivenciamos experiencias de entrenamiento innovadoras, incorporando dinámicas que contribuyeron al aprendizaje consciente y colaborativo.

Incluimos entrenamientos de metodologías ágiles, conformados por grupos diversos de personas, de

diferentes edades, género, puestos y áreas trabajando en un proyecto común, donde se abordaron los siguientes temas: habilidades de liderazgo, gestión por proyectos, negociación, gestión de la innovación y presentaciones efectivas de alto impacto.

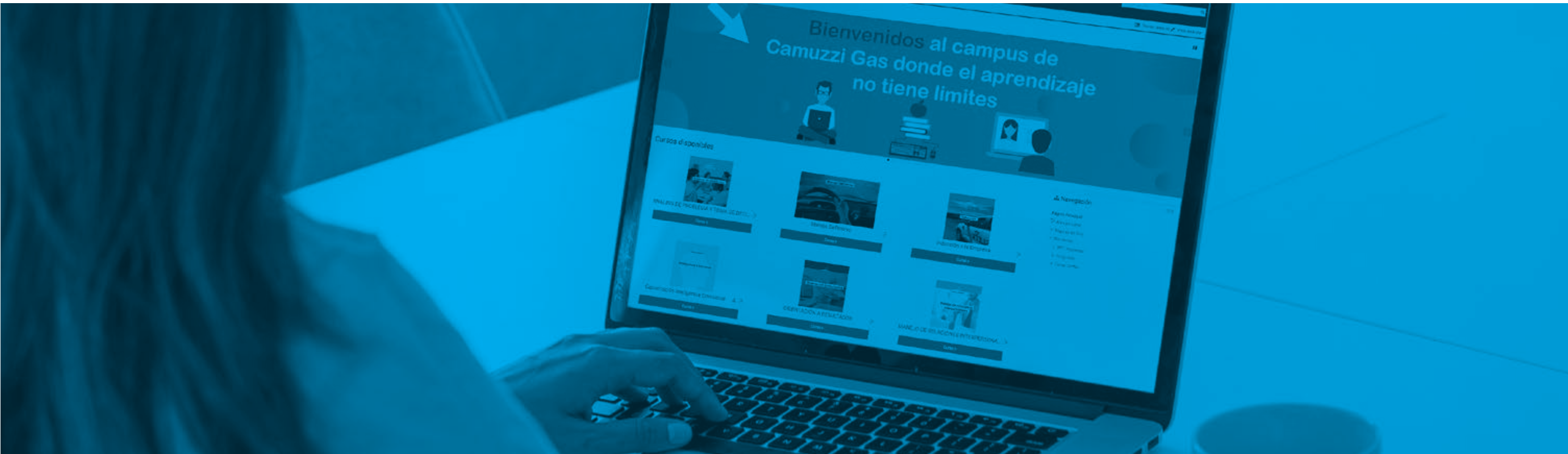
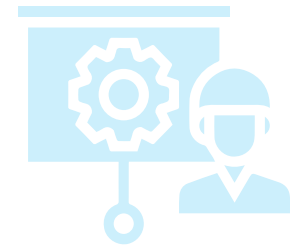
Continuamos trabajando en el desarrollo profesional junto a la casa de estudios UADE, mediante programas orientados a gestión de talento, feedback y comunicación.

También llevamos adelante distintos entrenamientos de actualización como atención de usuarios mediante canales virtuales, Excel, Power BI y capacitaciones en compliance. Seguimos con el programa de multiplicadores de seguridad y capacitamos a más de 1.000 colaboradores que llevan tareas

operativas en atención de emergencias, haciendo foco en potenciar nuestras prácticas en el cuidado de la vida de las personas y de los bienes de terceros y propios. También ofrecemos varias especializaciones y capacitaciones técnicas para garantizar la calidad y eficiencia de nuestro servicio.

En virtud del contexto de la pandemia, potenciamos la oferta de entrenamientos a distancia en nuestra plataforma e-learning Campus Camuzzi con la posibilidad de llegar la totalidad de los miembros de la empresa.

En 2021 capacitamos a un total de 1.450 miembros de la organización y brindamos más de 25.000 horas de entrenamiento.



CAPACITACIÓN TÉCNICA	
CAPACITACIONES INTERNAS	
Capacitación Contrataciones Locales	
Capacitación PDC	
Charla Inspectores nuevos EC GNC	
Compliance	
Cuentas a pagar a UN	
Curso Inicial AutoCAD	
Deflagración en gabinete de medición y regulación	
Diseño básico de redes	
Entrenamiento y prácticas de formación de soldador de norma API 1104.	
Equipos Veribox para tele medición en redes: Principios Básicos de Funcionamiento y Configuración; Procedimientos de Pruebas; Registros	
Funcionamiento y configuración de medidores ultrasónicos	
I OR - 004 Relevamiento potenciales, Reemplazada por SCE-PC-311-0005. I OR - 005 Inspección y Control de Equipos de Protección Catódica por corriente Impresa, Reemplazada por SCE-PC-302-0002). I OR - 024 Instalación de CMP, Probetas Calibradas para medir la Velocidad de Corrosión, Celdas Libres IR y Aplicación de Soldadura Cuproaluminotérmica	
I OR -088 Precintado en estaciones de Medición	
I OR 102 Inspecciones de seguridad de Instalaciones Internas en establecimientos educativos	
I OR-017 Capacidad de reserva en Plantas Reguladoras	
I OR-058 Ingreso a plantas reguladoras subterráneas	
I OR-058 Ingreso a plantas reguladoras subterráneas	
I OR-065 Operación, mantenimiento e inspección de calentadores de gas	
I OR-067 Ajuste de uniones bridadas	
I OR-084 Determinación de la máxima presión de operación	
I OR-090 Inspección y Mantenimiento en ERP	

I OR-091 Inspección de recipientes bajo presión
Ilícitos, medidores adulterados
Instalaciones Internas NAG-200; Habilitación in-situ de artefactos; Portal Matriculados; renovación de matrículas
Investigación de accidentes sobre las cañerías o tuberías y sus medidas preventivas
IOR-100 Atención de Reclamos e IOR-101 Restitución de Servicio Discontinuado por causas comerciales u operativas Rev. 2 - Capacitación Interna
I-OR-104 Atención Integral de Emergencias
JIRA -Cobranzas a UN
N OR 009 Plan Prevención de Daños
N SM-101 Medición de ruidos
NAG 140 Sistemas de tuberías plásticas de polietileno
NAG 226 Reconexión de instalaciones sin gas por más de un año
NOR-012 Investigación de Accidentes - Capacitación Interna
Obturador p/cambio llaves esféricas
Odorización NOR002 / IOR 037 / IOR 038
PAE N SM- 200 - I SM 202 / 209 /210 / 211 / 212 / 213
P-OR-001 Política de Operaciones.
Relevamiento de Fugas NSM 107 y recorrido de líneas de transmisión IOR078
Reparación de Gasoductos y Ramales
Revestimientos - Actualización de Especificaciones Técnicas
Soldadura Cuproaluminotérmica
Soldadura Gcia técnica (4 módulos) Módulo 1: Introducción a la soldadura. Procesos Módulo 2: Soldaduras según API 1104, interpretación y uso Módulo 3: Soldaduras según ASME IX, interpretación y uso Módulo 4: Requisitos NAG 100. Procedimiento General de Soldadura I OR 068
Teoría general sobre las válvulas reguladoras utilizadas en los saltos de regulación
Unidades Correctoras de Volumen, Balances de cañerías y mantenimiento de sistemas de medición
Utilización del cromatógrafo HP 7980

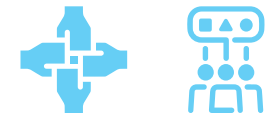


CAPACITACIÓN TÉCNICA

CAPACITACIONES EXTERNAS

ASME BVPC Sección IX Ed.2019
Atención de Emergencias
Capacitación de Operadores Line Stopping equipamiento TECPESA
Charlas técnicas Valvtronic, válvulas y actuadores
Confección de Planes de Mantenimiento
Conferencia del IAS
Congreso de Integridad
Curso CTI Solari: HAZID y HAZOP
Curso GLP: almacenamiento, transporte e instalaciones
Curso HAZOP/HAZIP
Curso Inicial Soldadura - Derivaciones Domiciliarias
Curso inicial cargas generales
Curso preparatorio inspectores API 653 / API 570 / API 510
Curso Uso de explosímetros GMI GASURVEYOR
Impuesto a las ganancias
Interpretación de programa control WAVE MICRO y configuración en medidores de ultrasonido.
Libro sueldo digital
Manejo defensivo - Ley de Tránsito
Masterclass Maintenance and Reliability Practitioners Course
Operación y Mantenimiento General del equipo Motocompresor Caterpillar
Primeros auxilios y RCP
Programa de Gestión por Proyectos
Programa Seguridad como Valor
Quemadores y Sistemas de Combustión RIELLO "EQA"
Sistemas de Seguridad en Equipos de Combustión - Introducción a la Norma NAG 201-2016 "EQA"
Uso y mto. de eq.perforación y obturación Williamson Ø 18", 20" S-600 y 24" S-300
Válvulas Reguladoras de Presión de gas y de Seguridad por Bloqueo "EQA"
Válvulas, adaptadores y automatización "Valvtronic"

Capacitación en Diversidad



Bajo el lema "Mejores personas hacen mejores empresas", en el marco del Programa Incluyendo, llevamos a cabo talleres en vivo de charla, reflexión y sensibilización a través de Workplace sobre distintas temáticas:



En dichos espacios participaron más de 80 integrantes del equipo de trabajo en vivo en cada una de las temáticas y fueron reproducidos por más de 1.100 colaboradores, y compartidos con sus respectivas familias.

Al mismo tiempo, desarrollamos un curso en nuestra plataforma e-learning sobre Diversidad e Inclusión y otro sobre el Código de Ética y Conducta en Camuzzi, los cuales deben ser completados como parte del proceso de ingreso a la compañía.



DESEMPEÑO LABORAL

Durante el 2021 en Camuzzi nos mantuvimos cercanos y receptivos a las necesidades de las personas y del negocio. Seguimos construyendo y fortaleciendo la cultura de desarrollo, buscando que cada empleado pueda planificar su crecimiento profesional, como protagonista, analizando las mejores maneras de potenciar su valor personal y de la organización.

Una de las herramientas con las que contamos este año para trabajar el desarrollo es el job posting, que nos permite dar visibilidad a toda la organización de las oportunidades de vacantes internas que se generan, para que quienes estén interesados y con un perfil acorde puedan postularse y lograr una promoción o movimiento interno.

Por otro lado, contamos con OASIS (Success Factors), un sistema de gestión de revisión de desempeño que aplicamos al 100% de los colaboradores. De esta manera seguimos potenciando la Gestión de Talento, promoviendo y perfeccionando mecanismos transparentes, donde se ponga de manifiesto la comunicación y equidad del proceso de evaluación de desempeño y gestión de la información. Esta metodología promueve mecanismos equitativos de desarrollo sin importar género, posición y edad de los miembros de Camuzzi. En el año 2021 evidenciamos una mejora en la curva de calificaciones que abarca el cumplimiento de objetivos y el modelo de competencias. Lo interpretamos como la consecuencia de los constantes planes de formación, el acompañamiento de los líderes y la comunicación interna de la compañía.

A lo largo del año, continuamos con nuestro Programa de Coaching Individual y de Equipos. Este programa permite acercarnos a la problemática específica de las diferentes personas o áreas de la organización, y a partir de dichas intervenciones, diseñar planes de acción para equipos o planes de desarrollo para las personas, de manera de seguir acompañando su crecimiento y fortalecimiento en Camuzzi. Según la necesidad relevada, asignamos a cada colaborador o equipo un coach externo a la compañía para hacer un seguimiento y acompañamiento de la temática puntual durante algunos meses. **En 2021, se realizaron 7 coachings individuales y 3 coachings de equipos.**

En 2021, lanzamos un nuevo programa llamado **Gol de Oro**, que tiene por objetivo acompañar emocional y académicamente al personal que no haya completado sus estudios. Quienes tienen pendiente finalizarlos en cualquiera de los niveles, pueden inscribirse voluntariamente y reciben una guía de profesionales de educación, psicólogos y de recursos humanos que brindan acompañamiento emocional y motivacional para este desafío. Al mismo tiempo, se elabora un acuerdo y plan de finalización de estudios en conjunto entre los participantes, sus líderes (quienes serán sus mentores) y la organización (representada por RRHH). Dicho programa está en pleno desarrollo, teniendo en esta primera edición más de 30 inscriptos.

Cabe destacar que **a lo largo del año detectamos, incentivamos y acompañamos movimientos internos y promociones de más de 40 colaboradores** con el propósito de brindar oportunidades de nuevas responsabilidades y conocimientos en las distintas áreas de la organización, para seguir evolucionando en la empresa y creciendo profesionalmente.

COMUNICACIÓN INTERNA

Nuestra cultura pone a las personas en el centro, promoviendo un ambiente de trabajo diverso e inclusivo. En Camuzzi generamos experiencias de empleo excepcionales, manteniendo activa la propuesta de desarrollo profesional y humano de nuestros colaboradores en el marco de los **6 valores que guían nuestras acciones:**

TRANSPARENCIA:

Difundimos información veraz, contrastable, adecuada y fiel a la gestión, generando una comunicación clara, tanto interna como externamente. Factor clave para construir relaciones basadas en la confianza.

RESPONSABILIDAD:

Somos responsables a la hora de cumplir con nuestros compromisos garantizando el mayor esfuerzo, profesionalismo y actitud de servicio.

ESPÍRITU EMPRENDEDOR:

Percibimos oportunidades de mejora y/o de innovación para ofrecer así lo mejor a nuestros usuarios, compañeros de trabajo, u otros grupos de interés. Valoramos la mejora continua.

EXCELENCIA:

Nos proponemos el mejoramiento continuo de nuestro servicio para alcanzar y trascender la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios garantizando un alto nivel de seguridad en los procesos, instalaciones y servicio, prestando especial atención a la protección de los colaboradores, contratistas, usuarios y entorno local.

RESPECTO Y TRABAJO EN EQUIPO:

Somos un equipo. Valoramos las ideas de otros buscando en conjunto discutir e intercambiar opiniones que nos fortalecen como organización y como personas. Respetamos las diferencias y brindamos igualdad de oportunidades.

INTEGRIDAD:

Hacemos las cosas que son correctas porque creemos en ellas. Actuamos con honradez y honestidad en la realización de nuestras funciones.

El Plan de Comunicación Interna de 2021 estuvo focalizado en potenciar y hacer conocer nuestra cultura organizacional.

“Informar, contener, reconocer y mantenernos conectados, como si estuviésemos físicamente en el mismo lugar, fueron los 4 ejes de nuestra estrategia de comunicación interna y trabajo colaborativo en los últimos años.” Mariana Lloveras, Líder de Capital Humano, Cultura y CI

Estamos convencidos de que la comunicación interna es el principal aliado para acompañar las distintas situaciones de contingencias, alinear y motivar a la organización y contribuir a la continuidad del negocio. Nos permite mantener a los integrantes informados y enfocados para brindar un servicio esencial con la eficiencia y calidad de siempre.

En 2021 impulsamos distintas campañas de comunicación a través de Workplace: #Compliance en primera persona, #Objetivos Camuzzi, #Comunidad Digital, #Covid, #Botarte, #Programa Incluyendo, #Programa de Integridad, #OASIS, #Innovación Camuzzi, #Clima Laboral 2021, #La Seguridad como Valor y #Orgullo Camuzzi.

Debido a nuestra extensa distribución geográfica y a los cambios implementados a raíz de la pandemia, fortalecimos y fomentamos el uso de distintos espacios de encuentro y grupos de trabajo virtuales, sustituyendo las reuniones presenciales, sin dejar por ello de trabajar colaborativamente.

CLIMA DE TRABAJO

Es muy importante que los colaboradores estén alineados a las necesidades del negocio y de las distintas y cambiantes coyunturas, dentro de un

buen clima laboral, teniendo como lema de trabajo “Mejores personas hacen mejores empresas”.

A través de distintas acciones y programas promovemos la motivación, el esfuerzo y la productividad de todas las personas que componen la compañía hacia un objetivo compartido: optimizar la calidad y la eficiencia de nuestro servicio para mejorar la vida de nuestros usuarios.

Para lograr que esa responsabilidad permee en nuestros equipos, generamos un entorno de trabajo en donde la confianza, los cuidados personales y profesionales, la comunicación, el desarrollo y la capacitación continua son prácticas cotidianas.

En noviembre de 2021 llevamos a cabo por tercera vez la encuesta de clima organizacional con el fin de medir la percepción de los colaboradores, a través de comportamientos relacionados con la confianza hacia los líderes y la empresa: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Compañerismo.

El 80% de los empleados que respondieron la encuesta valoran a Camuzzi como un excelente lugar para trabajar. Este índice de percepción pone de manifiesto que las personas que trabajan en la empresa lo hacen con entusiasmo, queriendo aportar lo mejor de sí, disfrutando de lo que hacen, desarrollándose a nivel personal y profesional y sintiéndose orgullosos no solo de su trabajo, sino también de quienes los conducen.

Gracias a estos índices de percepción obtuvimos por segundo año consecutivo la certificación de Great Place to Work, lo que implica un reconocimiento significativo a la calidad de nuestra cultura organizacional. Dicha Certificación confirma que 7 de cada 10 empleados tienen una experiencia positiva en Camuzzi.

Estamos convencidos de que los vínculos de confianza generados con nuestros colaboradores impactan positivamente en los resultados de nuestros negocios, ya que facilitan la permanencia de nuestro personal y la atracción de nuevos talentos, potencian la marca posicionando a la organización como un empleador de excelencia y generan una buena reputación corporativa.

RELACIONES LABORALES

En Camuzzi reconocemos y valoramos los derechos de libre asociación, diálogo y petición individual y colectiva de nuestros empleados. Desde el inicio de nuestras actividades, en el año 1992, la compañía firmó los Convenios Colectivos de Trabajo (CCT375/99 E Convenio de Empresa) con los sindicatos representativos de nuestra actividad y zona de operación. Dichos sindicatos son los siguientes: Sindicatos de Trabajadores de la Industria del Gas Natural, Derivados y Afines de: La Plata; Mar del Plata; Neuquén - Río Negro; Bahía Blanca y Patagonia Sur.

El 70,4% de la dotación total del personal de Camuzzi se encuentra bajo convenio. Esto equivale a 1.188 personas, una clara muestra del respeto a los derechos de los trabajadores y trabajadoras de ejercer la libertad de asociación y de representación colectiva.

Durante el 2021 fortalecimos el diálogo y la relación con los 5 sindicatos, para definir en conjunto las condiciones de realización de las tareas de mantenimiento de la operación, con énfasis puesto en la reanudación de casi la totalidad de las actividades en el contexto de COVID, priorizando el cuidado de nuestra gente y terceros.

En el marco de la negociación colectiva durante el 2021, mantuvimos fluidas reuniones con los representantes sindicales y la Federación de Trabajado-

res de la Industria del Gas, negociando y alcanzando acuerdos sobre distintos aspectos convencionales en un marco de paz social que le ha permitido a la compañía mantener las operaciones del negocio.







2021

Nuestra comunidad

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

5

Nuestra comunidad

A prender el gas

Continuamos con el programa de revisión de establecimientos educativos establecido por el Enargas mediante la Resolución 77/2019. Este año se realizaron 865 inspecciones de establecimientos en la zona de Camuzzi Gas Pampeana y 307 en la zona de Camuzzi Gas del Sur.

Nuestro programad de concientización para chicos en edad escolar fue rápidamente adaptado para formatos digitales permitiéndonos continuar informando a niños y niñas de 4to y 5to grado sobre las medidas de prevención para evitar accidentes por inhalación de monóxido de carbono. Contar con recursos interactivos, que pueden visualizarse desde diferentes plataformas virtuales, nos permitió un alcance excepcional. Llegamos a un total de 16.000 alumnos de distintas escuelas en las 7 provincias de nuestra área de concesión, con un efecto multiplicador aún mayor si contamos sus familias. Asimismo, comenzamos a trabajar en el desarrollo de una app que en 2022 nos permitirá llegar a más chicos a través de un videojuego.



Revisión de instalaciones internas de establecimientos educativos

Las revisiones de instalaciones internas de establecimientos educativos son un compromiso establecido por el ENARGAS mediante la Resolución 77/2019. En 2021 se concretaron un total de 1.352 acciones en los establecimientos en la zona de Camuzzi Gas Pampeana y 290 en la zona de Camuzzi Gas del Sur.





ENERGÍA ITINERANTE 2021

Energía Itinerante: música

Energía itinerante es nuestro programa cultural que busca darle oportunidades a artistas emergentes de las comunidades que conforman nuestra amplia zona de actuación. A través de un concurso logramos exponer la creatividad y el talento de cada uno de ellos, premiando el arte y la música y alentando la profesionalización de los participantes.

En su tercera edición, el certamen se llevó a cabo de manera virtual en 2 localidades, Mar del Plata y Bariloche. Participaron en ambas ciudades más de 800 artistas de diferentes géneros musicales, se registraron más de 85.000 reproducciones de sus temas en las redes sociales de la compañía y se generaron 2.500 comentarios positivos a lo largo de las diferentes instancias de eliminación. Finalmente la banda barilocheña Majatma resultó la ganadora del concurso.



Energía Itinerante: fotografía

El concurso de fotografía digital se llevó adelante desde nuestra cuenta de Instagram @Camuzzigas. En su primera edición premiamos a aficionados a la fotografía de La Plata, Ushuaia, Santa Rosa y Neuquén, que retrataron a sus ciudades desde otro plano, de una forma disruptiva y diferente. Las nueve mejores imágenes de cada ciudad fueron publicadas en la red social, y el público con su voto eligió las 2 fotos que avanzaron a la ronda de semifinales. Los ganadores en cada localidad accedieron a un curso exclusivo de fotografía de viaje dictado por Carlos "el chino" Albertoni, fotógrafo de National Geographic y embajador del certamen. A su vez, en el mes de diciembre se realizó la final en formato presencial en La Plata. Allí los cuatro finalistas locales se disputaron el gran premio del concurso: un safari fotográfico por la Patagonia junto a Albertoni que quedó en manos del artista platense Salvador Lavena.



Cocinas para crecer

Se trata de un programa de formación gastronómica creado junto a Asociación Conciencia y UTHGRA que busca promover la empleabilidad de personas en situación de vulnerabilidad social. Durante 2021 lanzamos la primera edición del programa en Mar del Plata.

“Poder participar de Cocinas para crecer fue una gran experiencia. No solamente me llevo técnicas inherentes a la gastronomía, también pude desarrollar mi marca y generar una red de contacto con otros emprendedores que enriquece mi proyecto y me motiva a seguir creciendo día a día” aseguró uno de los participantes de esta primera edición.

Los participantes contaron con capacitaciones sobre cocción y manipulación de distintos alimentos, como así también otras vinculadas al desarrollo de su propio negocio. Además, al finalizar la edición, los 30 emprendedores recibieron un título habilitante como ayudantes de cocina otorgado por UTHGRA. El acto de cierre de la actividad se llevó a cabo en las instalaciones del Comedor de la Asociación Amigos de Bibliotecas Barriales y Comedores Comunitarios, y contó con la participación de Lisandro Ciarlotti, el reconocido chef dueño del restaurante “Lo de Tata”, ubicado en el centro de la ciudad. Durante el evento Lisandro compartió su experiencia de crecimiento en el mundo gastronómico desde sus comienzos como emprendedor y además dio una clase magistral de cocina para todos los emprendedores.



Emprendiendo tu futuro

Es un programa que llevamos adelante junto al Ministerio de Producción y Ambiente de la de la provincia de Tierra del Fuego y Asociación Conciencia. Su objetivo es capacitar emprendedores de diferentes rubros para que desarrollen sus proyectos laborales.

Las capacitaciones están divididas en instancias quincenales de mentoreo individual en formato presencial y encuentros grupales mensuales de manera virtual. En los talleres se trabajan diferentes temáticas como identidad de marca, foto producto, armado de logo, uso efectivo de redes sociales, entre otras. Gracias a la vinculación con el área de Educación Tributaria de la AFIP, también se brindaron capacitaciones sobre monotributo, formación en atención al cliente, motivación, costo y precio, y proyección de ventas y resultados.

En el año se capacitaron 31 emprendedores de diferentes rubros como el textil, servicios y oficios, servicios culturales, gastronomía y salud y cuidado.

Centro de formación en competencias Laborales

Junto a Fundación Reciduca acompañamos nuevamente en Mar del Plata a 25 jóvenes que cursan sus estudios en la Escuela Nro. 33, a que pudieran terminar su año escolar y recibirse, desarrollando competencias para el acceso al mundo laboral. Un componente fundamental de este programa es el acompañamiento tanto pedagógico como personal para superar las adversidades y lograr completar sus estudios secundarios, promoviendo la continuidad en niveles superiores.

El programa se completó con espacios de estudios tutoriados, talleres de desarrollo personal, formación laboral y prácticas profesionalizantes en empresas y organizaciones de la sociedad civil.

Educación agrotécnica a jóvenes de parajes rurales

En el marco del trabajo conjunto iniciado hace ya 3 años junto a la Fundación Cruzada Patagónica, acompañó la instalación de un generador eólico en la nueva sede de la institución, ubicada en la ciudad de Bariloche.

Este proyecto nace en un espacio curricular del último año del CEA Valle de Cholila que complementa la educación tradicional con herramientas fundamentales para resolver las problemáticas reales como el acceso al agua y a la electricidad, en comunidades rurales prácticamente aisladas. Los estudiantes trabajan de forma activa, se involucran en la solución de problemáticas que son propias de las comunidades rurales de donde ellos provienen y ponen en práctica lo aprendido en la escuela, de manera creativa, solidaria y comprometida no solo con la sociedad sino en armonía con el ambiente.

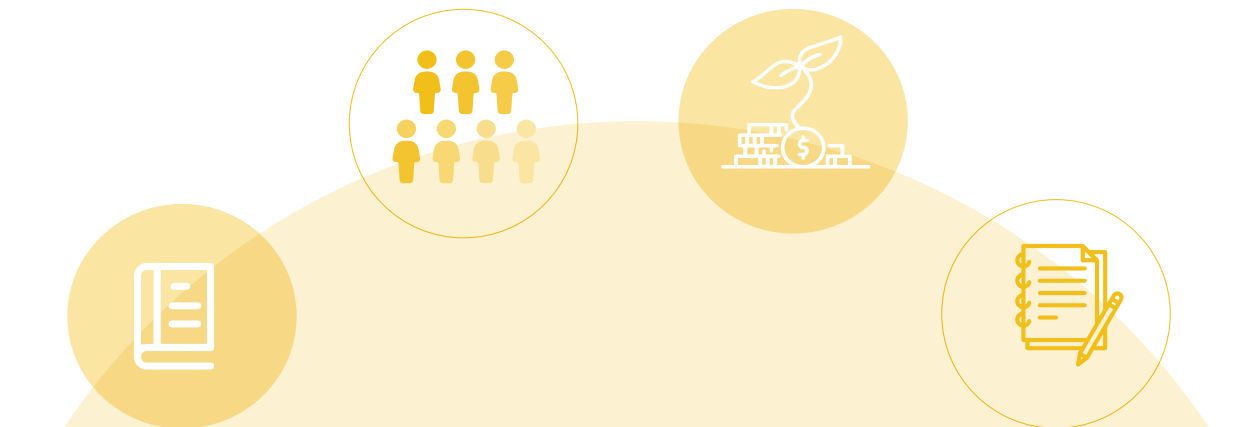
Además, durante 2021 acompañamos la construcción de la nueva sede 100% sustentable de la fundación en Bariloche. Esta cuenta con energía solar que genera a través de paneles y que utiliza para el abastecimiento de agua caliente, energía eólica para la provisión de la electricidad (para uso de las oficinas) y caldera eléctrica para calefaccionar los ambientes. Con el objetivo de conservar la energía, las instalaciones están acondicionadas con sistemas robustos de aislamiento en paredes, techos y pisos. Además, cuentan con un sistema de aberturas de alta calidad con termo paneles.



Becas Camuzzi

Este programa está orientado a los hijos e hijas de los colaboradores a fin de favorecer el acceso a la educación terciaria y universitaria mediante un apoyo económico, que, para fomentar la autonomía y la responsabilidad, perciben los propios alumnos y no a través de sus padres, pudiendo decidir a qué gastos prioritarios aplican los fondos. El proceso evalúa la situación de cada familia y permite mantener un vínculo fluido con los becados, facilitando su transición hacia niveles educativos de mayor exigencia.

En 2021 otorgamos 12 becas, por un monto mensual de \$15.000 cada una.



Donaciones

Diversas organizaciones que realizan una intensa y necesaria labor con los grupos más vulnerables de nuestras comunidades fueron parte de nuestra inversión social. En 2021 colaboramos con las siguientes organizaciones y campañas:

DONACIONES EN DINERO:

Argentinos por la educación: **\$2.000.000**
 Construyendo: **\$95.000**
 Familia de la Esperanza: **\$410.000**
 Hospital de Niños Gutiérrez: **\$100.0000**
 Pequeños pasos: **\$1.500.000**

DONACIONES EN ESPECIE:

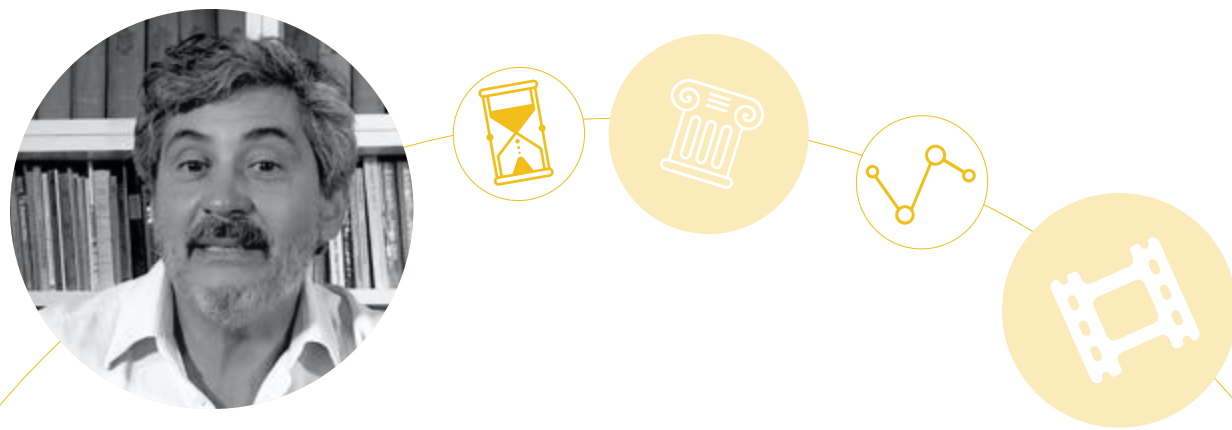
Merenderos: alimentos, artículos deportivos, material de rezago. **1.800** niños recibieron golosinas en el Día de la niñez.

15 cuarteles de bomberos cercanos a las Unidades de Negocio recibieron combustible por un total de **\$1.5 millones**.



Historias que conectan

Se trató de una miniserie protagonizada por Daniel Balmaceda, creada con el objetivo de aportar valor a la historia argentina. A lo largo de 10 capítulos difundidos en las redes sociales de la empresa se rememoraron sucesos inéditos que marcaron a distintas ciudades del país donde opera la compañía: Azul, Río Gallegos, Mar del Plata, Chascomús, Bariloche, Santa Rosa, Comodoro Rivadavia, Bahía Blanca, Neuquén y Ushuaia.



Conectando sabores

Esta miniserie buscó conectar a los usuarios de todo el país a través de historias únicas de ingredientes, platos típicos y métodos de cocción de las diferentes ciudades en las que opera la empresa. A través de seis capítulos difundidos en redes sociales, el reconocido chef internacional Agustín Brañas realizó un recorrido por distintas comunidades de nuestra zona de concesión, descubriendo los secretos gastronómicos de cada una de ellas.





2021

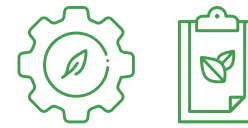
Nuestra **gestión ambiental**

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

6



Nuestra gestión ambiental



La protección del ambiente es parte inherente de todas las actividades que desarrollamos a través de un enfoque integral de nuestro negocio que nos lleva a considerar y prevenir los impactos desde el momento mismo de la planificación de nuestras tareas en todas las áreas y niveles de la organización.

Evaluaciones de impacto ambiental

Nuestra metodología de trabajo implica llevar adelante todos los estudios ambientales necesarios para detectar, evaluar, minimizar y evitar impactos negativos en las obras proyectadas.

De esta forma, nuestra Gerencia de Seguridad y Medioambiente está involucrada desde etapas muy tempranas, en todos los proyectos de construcción y ampliación de nuevas instalaciones de gas, así como en los proyectos de abandono o retiro de instalaciones existentes, a fin de analizar y definir las evaluaciones ambientales necesarias, en cumplimiento estricto de los requisitos establecidos en la Norma Regulatoria NAG 153 (Normas Argentinas Mínimas para la Protección Ambiental en el Transporte y la Distribución de Gas Natural y otros gases por cañerías) y en la legislación ambiental vigente. En este período, para todas las obras que así lo requirieron desarrollamos estudios ambientales previos, evaluaciones de impacto ambiental y programas de gestión ambiental, destinados a identificar, prevenir y mitigar los potenciales impactos que nuestros proyectos puedan producir.

En toda obra de gas, como en cualquier otro proceso de intervención sobre el medio natural, se generan impactos positivos y negativos. Los principales impactos negativos de las obras se producen sobre el medio físico durante la etapa constructiva, que es una fase transitoria, con una duración específica acotada en el tiempo. Por su parte, los impactos positivos se producen mayormente sobre el medio socioeconómico durante la etapa de construcción y operación de las instalaciones y son perdurables en el tiempo, redundando en una mejora de la calidad de la vida de las poblaciones y de las economías locales.

Auditorías ambientales

Las auditorías ambientales constituyen una herramienta de gran relevancia para conocer y mejorar el grado de cumplimiento de requisitos ambientales en las diversas actividades que se realizan en la compañía.

Una auditoría ambiental es un proceso de verificación sistemático, periódico y documentado, acerca del grado de cumplimiento de la legislación vigente en materia ambiental, del Manual de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de Camuzzi, de la Norma NAG 153 y de los requisitos indicados en los estudios ambientales vinculados a una obra determinada.

La cantidad de auditorías a desarrollar para cada una de las obras se relaciona con su complejidad y duración, junto con las exigencias legales o normativas que pudieran existir. Esto es definido por la Gerencia de SyMA, para cada obra en particular. En general, cuando se trata de obras de envergadura que han requerido el desarrollo de Estudios de Impacto Ambiental, se llevan a cabo 3 auditorías ambientales: una al inicio de los trabajos, otra en una etapa intermedia de la fase constructiva, y la última en la etapa final de la obra. En cada una de ellas, los auditores realizan una recorrida completa del sitio de obra, y efectúan la revisión documental del legajo en lo relativo a los registros de cumplimiento de requisitos ambientales.

Los resultados de cada auditoría ambiental se plasman en un informe que compila toda la información ambiental, incluyendo las correspondientes conclusiones. Esta valiosa herramienta nos permite detectar eventuales desvíos y oportunidades de mejora, y tomar acciones en tiempo y forma para contribuir al óptimo desempeño ambiental de las obras.

Por otra parte, un complemento a las auditorías ambientales lo constituyen los Informes Ambientales Quincenales.

Otro aspecto de relevancia es la auditoría ambiental trienal que establece la Norma NAG 153 para todas las Distribuidoras y Transportistas de Gas Natural y que evalúa el cumplimiento de los requisitos de su Manual de Gestión de SyMA, con el objeto de mejorar en forma permanente el desempeño en esta materia.



Uso responsable de los recursos



HAGAMOS UN BUEN PAPEL

Durante 2021 le dimos continuidad a esta campaña que acompaña la digitalización creciente de las facturas que reciben los usuarios, con el objetivo de llegar a una gestión sin papeles. Esta meta requiere ser conscientes del proceso a recorrer para alentar a los usuarios más conservadores y resistentes al cambio, incentivándolos a colaborar con la creación de nuevos puntos verdes. Establecimos una campaña para incentivar la adopción de facturas digitales y nos comprometimos a plantar árboles nativos. Celebramos acuerdos con municipios para poder llevar adelante esta campaña de forestación, creando gracias al compromiso y adhesión de nuestros usuarios, nuevos espacios verdes en las 7 provincias donde operamos.



En 2021, plantamos 1.300 árboles en las siguientes localidades: Viedma, Gaiman, Rawson, Bahía Blanca, Puan, Olavarría, Tandil, La Plata, Balcarce, Maipú, Madariaga, Coronel Vidal, Necochea, Laprida, Lamadrid, Tres Arroyos, Rojas, Chivilcoy, Guatraché, Arauz, General Campos, Luiggi, Martini, Castex, Conesa, Río Gallejos, Centenario, Allen, Bariloche y Usuhaia.

ECOCENICEROS

Con la convicción de que los cambios comienzan con pequeñas acciones, que replicadas a mayor escala pueden producir grandes impactos, creamos la campaña de Ecoceniceros. Se trata de dispositivos originales **diseñados a partir del reciclado de sobrantes de cañería de polietileno** que se generan en la operación diaria de la compañía, que sirven como colectores de colillas de cigarrillo. Así, los ecoceniceros permiten no solo minimizar nuestros impactos ambientales al reciclar, sino también contribuir a dar respuesta a la problemática ambiental que genera el desecho de las colillas, que son un componente altamente contaminante para nuestro planeta: una sola colilla de cigarrillo tiene un potencial de contaminar grandes volúmenes de agua potable, tarda más de 10 años en degradarse y representa un tercio de todos los residuos recogidos cada año en la limpieza urbana. Puede llegar a ríos, lagunas y el mar, afectando la vida acuática, además de impactar en el crecimiento de las plantas.

Esta campaña además de aportar soluciones busca concientizar sobre la gravedad de no disponer adecuadamente de este residuo y lograr hábitos más responsables en los consumidores para disminuir su impacto ambiental.

En 2021, sumamos 900 unidades en las ciudades de: Tandil, Olavarría, Puerto Madryn, Mar del Plata, San Antonio Oeste, Viedma, Las Grutas, Bariloche, Ushuaia y Berisso.

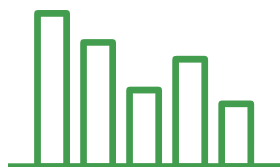


Electricidad

En Camuzzi la electricidad es necesaria para nuestra operación cotidiana.

Mediante contratos de abastecimiento y consumo, las distintas prestadoras de energía eléctrica de las 7 provincias en donde operamos nos proveen el recurso necesario para nuestras estaciones reguladoras de presión y otras instalaciones complementarias, como así también para los equipos rectificadores de gasoductos, ramales y redes, además de nuestras oficinas comerciales.

En el siguiente cuadro detallamos los Kw/h acumulados por cada Unidad de Negocio a lo largo del 2021, en comparación con 2020 y 2019. Cabe destacar que el consumo en 2020 fue menor por las medidas de teletrabajo adoptadas por la pandemia, que redujeron el consumo eléctrico en varias locaciones. En 2021, los cambios registrados se explican por el retorno parcial a las oficinas.



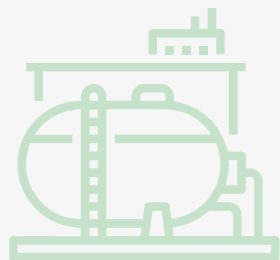
UNIDAD DE NEGOCIO	CONSUMO EN KW/H 2019	CONSUMO EN KW/H 2020	CONSUMO EN KW/H 2021
ANDINA	102.378	102.492	146.754
BA CENTRO	550.400	522.900	598.933
BA NORTE	209.269	237.519	169.620
BA SUR	144.407	67.068	153.183
BAHÍA BLANCA	490.708	461.644	455.391
C. RIVADAVIA	1.512.029	146.700	382.544
DE LOS LAGOS	186.240	162.881	149.881
DEL COMAHUE	1.026.746	629.875	639.259
LA PAMPA	127.283	102.724	112.073
LA PLATA	544.482	501.489	625.498
MAR DE PLATA	412.835	385.312	402.170
PATAGONIA NORTE	117.339	129.738	120.605
PENÍNSULA	234.900	422.604	356.256
SANTA CRUZ	140.868	126.060	125.589
TIERRA DEL FUEGO	186.240	161.478	118.052
SEDE CENTRAL	343.440	355.890	312.290

Gas natural

Además de distribuir gas, medimos el que utilizamos para las necesidades de nuestras oficinas comerciales, calderas y llenado de cañerías habilitadas, sumado al gas venteado por fugas, el utilizado por controladores y el venteado en operaciones.

A través de una matriz de medición hemos sistematizado y consolidado el uso total de gas en nuestra operación:

- ▶ Consumos internos
- ▶ Consumos de calderas
- ▶ Llenado de cañerías habilitadas
- ▶ Gas venteado por fugas
- ▶ Gas utilizado por controladores
- ▶ Gas venteado en operaciones



CONCEPTO /UNIDAD DE NEGOCIO	GUO CGP 2021 (m3)	GUO CGS 2021 (m3)
Consumos internos	252.702	306.067
Consumo de calderas	2.324.101	2.566.769
Llenado cañerías habilitadas	7.346	79.216
Gas venteado por fugas	1.062.222	7.201.460
Gas utilizado por controladores	1.872.169	1.480.733
Gas venteado en operaciones	294.064	55.808
Termogeneradores y plantas compresoras	4.243.704	3.445.488
TOTAL	10.056.307	15.135.541



Combustible

Por la amplia superficie de nuestras concesiones, contamos con una flota de vehículos de distinto porte y prestaciones. Registramos el consumo anual de combustible de acuerdo con el siguiente detalle:

DISTRIBUCION DE LA FLOTA SEGÚN EL TIPO		
TIPO	CGP	CGS
Sedan	31	8
Furgones	277	117
Pick up	157	138
Chasis con cabina	19	11
Acoplados	24	0
TOTALES	508	274



ANTIGÜEDAD DE LA FLOTA		
AÑO	CGP	CGS
	CANTIDAD	CANTIDAD
1963	1	0
1982	2	0
1993	3	0
1994	5	0
1995	3	0
1996	1	0
1998	2	0
1999	1	0
2000	3	1
2001	9	0
2004	2	0
2005	26	0
2006	25	2
2007	12	0
2008	9	0
2009	4	1
2010	21	2
2011	31	5
2012	15	5
2013	18	5
2014	45	40
2015	21	36
2016	44	36
2017	62	31
2018	128	66
2019	12	44
2020	3	0
TOTALES	508	274



CGP	\$	LITROS
Bahía Blanca	12.100.609	139.010
Buenos Aires Centro	8.161.497	93.584
Buenos Aires Norte	5.812.900	67.108
Buenos Aires Sur	2.599.477	30.476
La Pampa	9.169.059	102.447
La Plata	6.096.108	75.335
Mar del Plata	8.601.575	99.891
TOTALES	52.541.225	607.851

CGS	\$	LITROS
Andina	5.142.055	53.853
Comodoro Rivadavia	7.370.713	99.406
De los Lagos	4.614.881	61.944
Comahue	12.847.037	182.426
Patagonia Norte	2.614.369	35.225
Península	3.969.046	42.656
Santa Cruz	1.639.270	22.725
Sede Central	716.524	8.757
Tierra del Fuego	2.082.540	25.962
TOTALES	40.996.436	532.953

Utilización y disposición de materiales

INSUMOS

Nuestros usuarios reciben periódicamente la correspondiente factura, impresa en papel, al momento de su distribución.

A través de una fuerte campaña realizada por la compañía, durante el año 2021 hemos logrado que el 78 % de los usuarios cuente con factura digital, con una mejora respecto del año 2020, donde este porcentaje había alcanzado el 62%.

Esta acción tiene un importante efecto positivo sobre el ambiente, ya que disminuye consecuentemente la extracción de recursos naturales utilizados para la fabricación de estos insumos.

Utilizamos productos e insumos que son entregados en distintos tipos de envases o que cuentan con packaging de diversa índole. Todos estos materiales son clasificados internamente en 3 categorías: residuos domiciliarios (residuos tipo A), materiales reciclables o reutilizables (residuos tipo B) y residuos especiales o peligrosos (residuos tipo C). Luego, procedemos a su gestión conforme lo indica la legislación vigente. Los materiales de packaging reciclable como el papel o cartón son en su mayoría entregados a instituciones que los reutilizan.

También existen otros tipos de envases que son reutilizados, como el caso del odorante, que recibimos en envases recargables, o el aceite, cuyos tambores se entregan al proveedor para su reutilización.

Gestión de residuos

Las actividades que se realizan dentro del ámbito de nuestra compañía son muy diversas, implican la utilización de variados recursos y por ende la generación de residuos con diferentes características.

Contamos con un procedimiento propio y específico que establece todos los lineamientos que se deben cumplimentar en cada ámbito de trabajo, aplicable también para las empresas contratistas. Incluye residuos sólidos, semisólidos y líquidos generados en edificios, predios e instalaciones de nuestra empresa, en actividades administrativas o técnicas, en obras propias y de terceros, y en tareas de operación, mantenimiento, retiro y abandono de instalaciones.

Establecimos una metodología particular y propia de la compañía para clasificar nuestros residuos y para cada una de estas categorías definimos específicamente las pautas que se deben implementar para efectuar una gestión eficiente y ambientalmente adecuada de los mismos.

RESIDUOS TIPO A:

Residuos domiciliarios, que no contienen sustancias o materiales peligrosos o contaminantes. Su almacenamiento está previsto en recipientes de color blanco, rotulados y con bolsa de polietileno en su interior. Por lo general son retirados por el Municipio local o la empresa de higiene urbana correspondiente, y transportados hasta el sitio de tratamiento/disposición final de la localidad en cuestión. Adherimos a campañas de clasificación y recolección de materiales reciclables específicas en cada localidad.

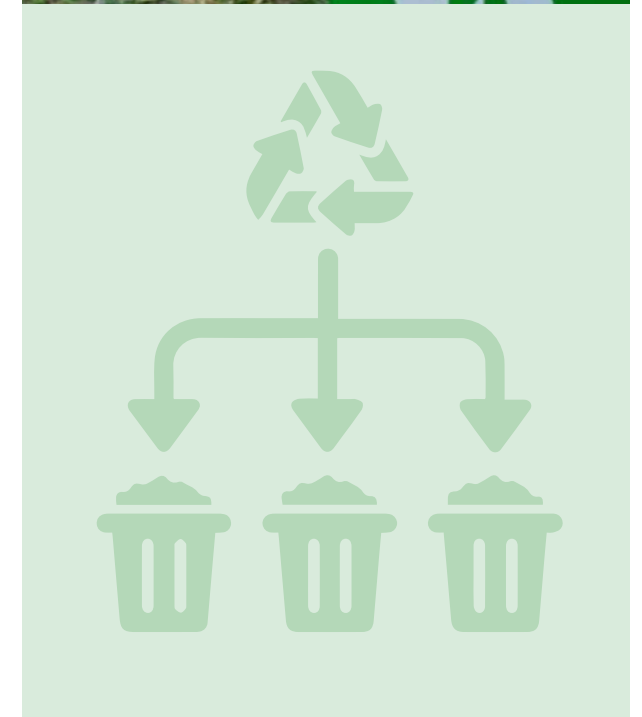
RESIDUOS TIPO B:

Se trata de chatarra, sobrantes de obra y/o materiales diversos que pueden venderse, donarse y/o reutilizarse, siempre que no contengan sustancias o materiales peligrosos o contaminantes. Se almacenan en recipientes identificados y de color verde, y al ser en general voluminosos, también se emplean volquetes o se delimitan y señalizan zonas específicas para su acopio. El ejemplo emblemático de este tipo de residuos lo constituyen los medidores de gas, los cuales en general se venden para reciclado del material. También se entregan para reciclaje los sobrantes de cañerías de polietileno, cañerías de acero y chatarra metálica en general, entre otros.

RESIDUOS TIPO C:

Son los residuos considerados peligrosos o especiales según la legislación vigente. Esta categoría requiere un tratamiento especial, desde lo normativo y desde lo técnico. En Camuzzi, toda la gestión de Residuos Tipo C es debidamente documentada, y tanto el transporte como el tratamiento y la disposición final se realizan mediante empresas operadoras debidamente autorizadas en cada jurisdicción. Para el acopio transitorio de estos residuos implementamos medidas preventivas para evitar impactos negativos al ambiente. Su acopio es en áreas/sectores acondicionados y señalizados; en contenedores de color rojo, identificados y con tapa; bajo techo, sobre piso impermeabilizado, y con bateas de contención en caso de residuos líquidos. Algunos ejemplos representativos son los envases, guantes y pinceles con restos de pintura; envases, trapos y guantes con restos de aceite mineral; aceites minerales; filtros para gas natural; electrodos de soldadura, entre otros.

Nuestra premisa es limitar al mínimo posible la generación de residuos, optimizando la utilización de los materiales e insumos en todos los ámbitos de trabajo.





En relación a las cantidades de materiales que se han enviado a reciclado (Residuos Tipo B), a continuación presentamos los datos correspondientes:

Material	Cantidad entregada para reciclado (kg) CGP	Cantidad entregada para reciclado (kg) CGS
Medidores de gas	44.974	36.654
Restos de Cañerías de Polietileno	1.540	-
Restos de Cañerías de Acero	84	500
Papel y Cartón	50.985	45.745
Chatarra Metálica	26.145	98.312
TOTAL (kg)	304.939	181.211

También realizamos donaciones de materiales tales como ropa de trabajo desactualizada (buzos, remeras, pantalones, etc.) y computadoras a centros sociales y equipos de aire acondicionado a dependencias policiales.

Por otro lado, en relación a los Residuos Tipo C, a continuación, presentamos los datos de generación correspondientes al año 2021:

Residuos Tipo C	Cantidad generada (kg) CGP	Cantidad generada (kg) CGS
Sólidos	5.812	16.334,40
Líquidos	2.410	112.530
TOTAL	137.086,40	128.864,4

Capital natural y biodiversidad: conservación de humedales

Reconociendo la importancia que poseen los humedales a nivel internacional y dado que existen obras donde podría ser necesario atravesar estos ambientes, contamos con un instructivo de trabajo específico, a fin de brindar las pautas tendientes a minimizar el impacto ambiental. Allí se describen pautas específicas para la identificación de humedales, estudios ambientales a realizar, selección de metodologías y desarrollo de procedimientos específicos para el cruce a través de estos ambientes. Además, se indican requisitos puntuales de protección ambiental según la técnica de cruce seleccionada y pautas de restauración al momento de finalizarse las tareas de obra.

Este instructivo fue desarrollado en conjunto con especialistas de la Universidad Nacional del Comahue (Neuquén), quienes aportaron su conocimiento técnico sobre los humedales, desde un punto de vista multidisciplinario, desarrollando una valiosa herramienta que nos permite aportar a la conservación de estos ambientes únicos y de vital importancia para la biodiversidad.

Cambio climático

Entre nuestros objetivos de sustentabilidad nos proponemos contribuir a reducir las emisiones generadas por nuestra operación, como una forma efectiva de enfrentar el problema del cambio climático. Para ello, en Camuzzi consideramos importante la medición, seguida por la implementación de medidas de reducción y eficiencia energética.





Medición de Emisiones GEI

En las plantas compresoras de la compañía medimos anualmente la emisión de gases de combustión provenientes de los compresores y generadores. Las mediciones incluyen la cuantificación de la emisión de GEI indirectos (monóxido de carbono CO y óxidos de nitrógeno NOx) que en la atmósfera se transforman en GEI directos.

	2021
CGP	30 tons/año
CGS	42 tons/año



Reducción de emisiones GEI

De manera continua relevamos y reparamos eventuales fugas de gas natural a la atmósfera detectadas como producto de nuestro programa de control, en cumplimiento de la Norma interna NSM-107 Relevamiento de Fugas. Asimismo, los eventuales venteos de gas natural se circunscriben solo a cuestiones operativas y de habilitación de instalaciones, acotándose las emisiones a tales circunstancias.



Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
CONTENIDOS GENERALES		
	102-1 Nombre de la organización	Camuzzi
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 18 a 23
	102-3 Ubicación de la sede de la empresa	Alicia Moreau de Justo 240, Ciudad de Buenos Aires
	102-4 Ubicación de las operaciones	Página 17
	102-5 Propiedad y forma jurídica	La empresa pertenece a capitales privados. Opera a través de en Camuzzi Gas Pampeana S.A. (CGP) y Camuzzi Gas del Sur S.A. (CGS) desde el año 1992.
	102-6 Mercados servidos	Página 17
	102-7 Tamaño de la organización	Páginas 17 a 20
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 60 y 61
	102-9 Cadena de suministro	Páginas 57 y 58
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 84
	102-12 Iniciativas externas	Páginas 7 a 9
	102-13 Afiliación a asociaciones	Página 44
102 Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 4
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Página 15

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
CONTENIDOS GENERALES		
102 Ética e Integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 26 y 27
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Páginas 25 a 27
102 Gobernanza	102-18 Estructura del gobierno	Página 25
	102-21 Consulta a grupos de interés	Páginas 12 y 13
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Página 25
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Página 25
102 Grupos de interés	102-40 Listado de grupos de interés	Página 14
	102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	Página 14
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 14
	102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados	Página 13
102 Contenidos del Reporte	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Página 17
	102-46 Definición de los contenidos del Informe	Página 6
	102-47 Lista de temas materiales	Páginas 10 a 12
	102-50 Período objeto del Informe	Año 2021
	102-52 Ciclo de elaboración de Informes	Anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	institucionales@camuzzigas.com.ar
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con estándares GRI	Sección Sobre Reporte: Página 6
	102-55 Índice de contenidos GRI	Página 93

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
ASPECTOS MATERIALES		
Enfoques de gestión	103-1, 103-2, 103-3 Temas materiales. Principales impactos, riesgos y oportunidades identificados para su gestión	Páginas 10 a 12
ESTÁNDARES TEMÁTICOS		
200 Económicos	201- 1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 24
	201- 4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No hubo
	202- 1 Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local	El sueldo bruto, básico y mensual para la categoría inicial a diciembre del 2021 fue un 303% más del salario mínimo, vital y móvil establecido para Argentina para el mismo período
	202- 2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% reside en la comunidad local. Los ejecutivos que operan en el interior del país radican en su zona de operación y son oriundos, en su gran mayoría, del ámbito de concesión de la empresa.
	203- 1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Páginas 30 a 35
	203- 2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 15
	204- 1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 15
	205- 2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 28 y 29
	205- 3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No hubo
206- 1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hubo acciones jurídicas en el período a reportar.	
300 Ambientales	301- 1 Materiales utilizados por peso o volumen	Páginas 90 y 91
	301- 2 Insumos reciclados	No se utilizan materiales reciclados pero si los sobrantes de obras y almacenes (materiales vencidos o inservibles) se donan o se envían para su reciclado.
	301- 3 Productos reutilizados y materiales de envasado	No se utilizan materiales reciclados pero si los sobrantes de obras y almacenes (materiales vencidos o inservibles) se donan o se envían para su reciclado.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
ESTÁNDARES TEMÁTICOS		
300 Ambientales	302- 1 Consumo energético dentro de la organización	Página 87
	302- 4 Reducción del consumo energético	Página 87
	304- 2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No hubo
	305- 1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 92
	305- 5 Reducción de las emisiones de GEI	Página 92
	306- 2 Residuos por tipo y método de eliminación	Páginas 90 y 91
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Tal como indica nuestra Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, uno de los principios rectores fundamentales de nuestra gestión es el cumplimiento de toda la legislación y normativa vigente en materia de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. De esta forma y en cumplimiento de este principio, durante el año 2021 no se han registrado multas o sanciones monetarias en esta materia.
400 Sociales	401- 1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Páginas 60 y 61
	401- 2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Páginas 68 y 69
	403- 1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 62
	403- 2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Páginas 63 y 64
	403- 3 Servicios de salud en el trabajo	Páginas 65 y 66
	403- 5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 63
	403- 6 Fomento de la salud de los trabajadores	Páginas 65 y 66
	403- 8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Páginas 65 y 66

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
ESTÁNDARES TEMÁTICOS		
400 Sociales	403- 9 Lesiones por accidente laboral	No hubo
	404- 1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 70
	404- 2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 73
	404- 3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	La totalidad del personal
	406- 1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han reportado casos
	407- 1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No hubo
	408- 1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No tuvimos ningún caso, Camuzzi solicita y controla a todos sus proveedores que actúen bajo la ley de Contrato de Trabajo (Ley N° 20.744, arts. 187 al 195 y sus normas complementarias).
	409- 1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No hubo
	413- 1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 76 a 82
	413- 2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No hubo
418- 1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se recibieron reclamaciones.	

Tabla Pacto Global 2021

	PRINCIPIO	SECCIÓN DEL REPORTE
Derechos Humanos	1- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	Nuestro negocio: Gobierno Corporativo y Compliance - Nuestra gente: Comportamiento íntegro y responsable - Políticas laborales y de selección de personal
	2- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	Nuestro negocio: Gobierno Corporativo y Compliance - Nuestra cadena de valor: Proveedores y contratistas
Estándares laborales	3- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Nuestra gente: Relaciones laborales
	4- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Nuestra gente - Nuestra cadena de valor
	5- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	Nuestra gente - Nuestra cadena de valor
	6- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	Nuestra gente: Políticas laborales y de selección de personal - Programa Incluyendo
Ambiente	7- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	Nuestra gestión ambiental
	8- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Nuestra gestión ambiental
	9- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	Nuestra gestión ambiental
Anticorrupción	10- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	Nuestro negocio: Gobierno Corporativo y Compliance - Procesos de auditorías