

camuzzi

REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2020





REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD

2020



sumario

Carta de María Tettamanti,
Directora General

5

01

SOBRE ESTE REPORTE

- Nuestras respuestas frente al COVID
- Estrategia de sustentabilidad
- Contribución a la agenda 2030
- Matriz de materialidad
- Grupos de interés
- Huella de impacto 2020

7

- 11
- 15
- 16
- 18
- 20
- 21

02

NUESTRO NEGOCIO

- Despacho, compra y transporte de gas
- Gobierno corporativo y Compliance
- Procesos de auditoría
- Estrategia de negocio
- Sistema integrado de gestión de seguridad y medio ambiente
- Participación empresarial
- Premios y reconocimientos recibidos

22

- 23
- 29
- 31
- 33
- 44
- 49
- 49

03

MÁS CERCA DE NUESTRA GENTE

- Transformación cultural
- Políticas laborales y de selección de personal
- Programa incluyendo
- Permiso parental
- Programa de beneficios
- Formación y desarrollo
- Desempeño laboral
- Comunicación interna
- Clima de trabajo
- Relaciones laborales

50

- 54
- 54
- 55
- 57
- 58
- 59
- 61
- 62
- 63
- 63



04	MÁS CERCA DE NUESTRA CADENA DE VALOR	64
	Usuarios y grandes clientes	65
	Indicadores de calidad de nuestro servicio	67
	Cultura del cuidado	71
	Transformación digital: soluciones tecnológicas e innovación	72
	Tarifas y análisis económicos	80
	Canales de diálogo con nuestros usuarios	81
	Proveedores y contratistas	82
05	MÁS CERCA DE NUESTRA COMUNIDAD	87
	Revisión de instalaciones internas de establecimientos educativos	88
	A prender el gas	88
	Energía itinerante	89
	Donaciones	90
06	MÁS CERCA DE NUESTRO FUTURO	91
	Programa Lazos	92
	Educación agrotécnica a jóvenes de parajes rurales	93
	Centro de formación en competencias laborales	94
	Becas Camuzzi	95
07	MÁS CERCA DE NUESTRO PLANETA	96
	Evaluaciones de impacto ambiental	99
	Auditorías ambientales	101
	Uso responsable de recursos	105
	Utilización y disposición de materiales	107
	Cambio climático	108
08	DESAFÍOS 2021	109
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI		114
PACTO GLOBAL 2020		118



Carta de María Tettamanti, Directora General

Nadie hubiera imaginado que Argentina y el mundo entero iban a tener que afrontar de un día para el otro un desafío sanitario de escala global tan significativo como la Pandemia del Covid 19, que se transformó paulatinamente en una crisis de consecuencias económicas, sociales, políticas y culturales que traspasó fronteras y geografías.

El Coronavirus irrumpió en nuestra vida de forma abrupta y repentina, tanto en el plano personal como en la vida laboral. La pandemia nos ha desafiado a todos. Como organización, nos llevó a repensar la manera en la que veníamos haciendo las cosas, nos obligó a innovar y muy especialmente, a dar respuestas ágiles adaptadas al contexto, porque la responsabilidad que conlleva brindar un servicio público esencial, y especialmente en un territorio tan amplio como el nuestro, hace imposible pensar que nuestra energía no llegue a los más de 2 millones de usuarios que a diario abastecemos.

Sin dudas el contexto de pandemia confirmó la importancia de la gestión empresarial sustentable: contar con prácticas y procesos eficientes, fomentar un constante diálogo con las partes interesadas, mantener una adecuada gestión de riesgos, así como promover la transversalización de la sustentabilidad a todas las áreas de la compañía, cobran hoy un nuevo sentido.

Por eso, desde Camuzzi asumimos el desafío de profundizar el despliegue de nuestra estrategia de sustentabilidad como un proceso de mejora continua, sin descuidar los compromisos asumidos a largo plazo y a la vez, responder a la crisis generada por la pandemia sumando esfuerzos propios a los de distintos actores.



Para transitar este contexto sanitario, desarrollamos una “*Política de Prevención del Coronavirus*” que incluyó diferentes protocolos de trabajo que permitieron que nuestros colaboradores pudieran realizar las tareas necesarias e imprescindibles para sostener el servicio público y la atención de las urgencias que eventualmente pudieran presentarse, en condiciones seguras.

Complementariamente, profundizamos el esquema de trabajo remoto para todas aquellas personas cuyas funciones así lo permitían. Tomamos esta medida de manera anticipada, incluso antes de que el país entrara en etapa de Aislamiento Obligatorio. Y bajo este espíritu, no solo nos adaptamos para seguir desempeñando las tareas diarias, sino que rediseñamos nuestro programa de capacitación transformándolo a una metodología 100% virtual e incorporamos diferentes iniciativas para estar más cerca de nuestra gente, a fin de acompañarlos en esta situación de contingencia nueva para todos.

El COVID también actuó como un acelerador en la forma en la que realizábamos la comunicación interna y externa: potenciábamos el proceso de transformación digital que veníamos implementando, lo que nos permitió establecer una comunicación fluida entre los equipos de trabajo, pero también brindar distintas soluciones para que los usuarios pudieran gestionar su suministro de manera remota. Asimismo, trabajamos colaborativamente con nuestros proveedores para que pudieran cumplir sus compromisos y no se vieran afectados los planes trazados a comienzos de año.

Por último, nos esforzamos para seguir impactando positivamente en las comunidades donde operamos, adaptando cada iniciativa que ya formaba parte de nuestra estrategia de sustentabilidad a las nuevas circunstancias. Esto implicó una estrecha labor en conjunto con nuestros aliados estratégicos, con quienes pudimos reconvertir al plano virtual todo el camino y la experiencia que veníamos desarrollando en el plano presencial. Pero, además, nos sumamos a otras iniciativas que implicaron la articulación entre múltiples actores de la sociedad para responder mediante la inversión social a la situación de emergencia.

Este reporte busca materializar en palabras el enorme esfuerzo que las más de 1.600 personas que integramos la compañía hemos volcado durante el 2020 para que Camuzzi sea la empresa de la cual nos enorgullecemos. Cada uno de los colaboradores, como así también todos aquellos que externamente nos acompañan a diario, han sido una parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Con gran orgullo los invito a recorrer este segundo Reporte de Sustentabilidad que renueva el compromiso con los 10 principios del Pacto Global y pone en valor nuestro continuo trabajo hacia el desarrollo sostenible.

María Tettamanti



SECCIÓN

01

SOBRE
ESTE
REPORTE



Sobre este Reporte

Este reporte representa nuestra segunda experiencia de informar a todos los públicos de interés, nuestra gestión sustentable contemplando el impacto económico, social y ambiental.

En las siguientes páginas detallamos los aspectos que están relacionados con los temas que para la organización son es-

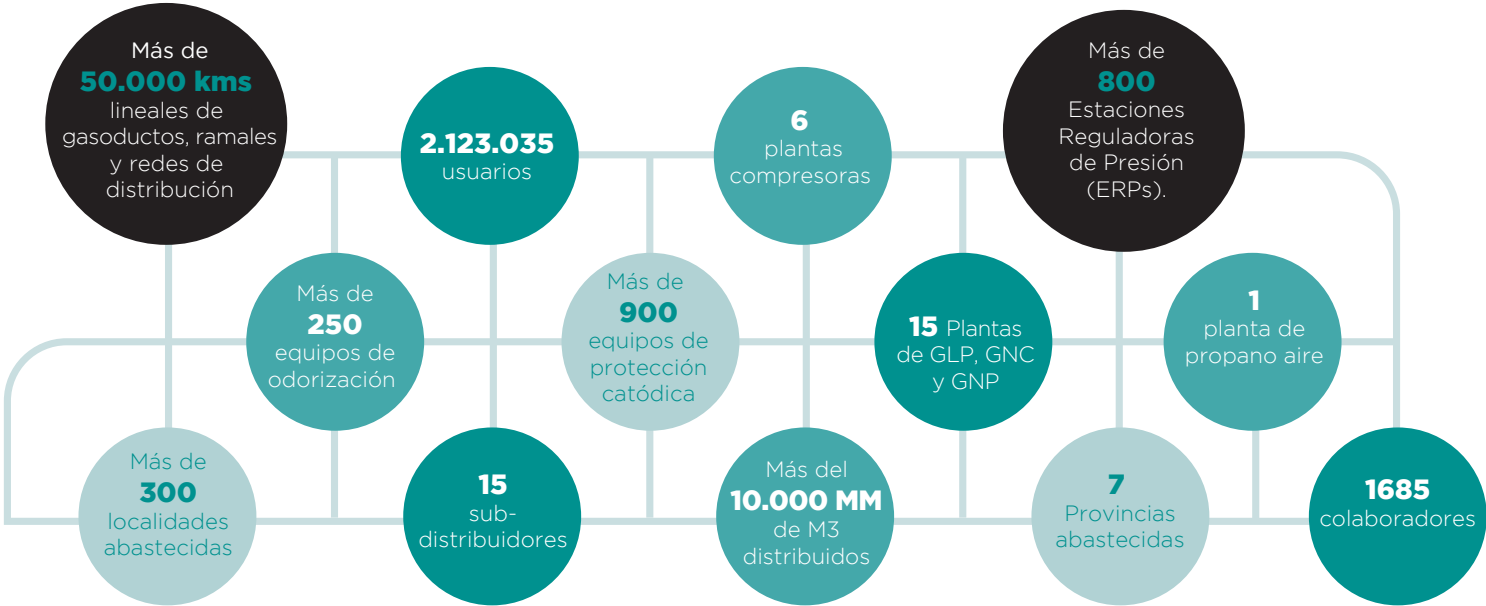
tratégicos desde una visión de sustentabilidad y definidos en nuestra matriz de materialidad. La información reportada corresponde al período enero a diciembre 2020 y se confeccionó a partir de los Estándares GRI del Global Reporting Initiative, de gran reconocimiento internacional. En la tabla ubicada al final de este documento, detallamos para cada estándar reportado, la información correspondiente.

Somos la mayor distribuidora de gas natural de la Argentina en términos del volumen de energía que distribuimos anualmente a nuestros usuarios. Más del 25% de la demanda anual de gas natural del país está concentrada en nuestro ámbito de concesión.



Camuzzi en números

Nuestras operaciones cubren el **45%** del territorio nacional a través de dos regiones contiguas. Bajo un complejo sistema de gasoductos de transporte, ramales y redes de distribución que supera los **50.000 km** lineales de extensión de cañerías (cifra equivalente a 3 veces la distancia entre Buenos Aires y Tokio), abastecemos a más de **2.000.000** de usuarios de siete provincias del país: Buenos Aires, La Pampa, Neuquén, Chubut, Río Negro, Santa Cruz y Tierra del Fuego.



Tenemos un fuerte posicionamiento local. Distribuimos gas natural, un recurso fundamental para las más de 300 localidades del país en donde estamos presentes y de gran importancia para el desarrollo sustentable de su gente, el comercio y la industria.

Para elaborar este reporte, nos preocupamos por hacer uso de un lenguaje que no discrimine, no reproduzca estereotipos sexistas y permita visibilizar a todos los géneros. Se consideró para ello los siguientes criterios con el fin de hacer un uso más justo y preciso del lenguaje: evitar expresiones discriminatorias, visibilizar el género cuando la situación comunicativa y el mensaje lo requiera para una correcta comunicación, y no visibilizarlo cuando no fuera necesario.

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





Nuestras respuestas frente al COVID

La pandemia del COVID-19 nos desafió como empresa y nos llevó a repensarnos, innovar y brindar respuestas ágiles adaptadas al contexto. Generamos nuevos protocolos y procedimientos para el cuidado de nuestros colaboradores y usuarios. Para eso, potenciamos el proceso de transformación digital que veníamos implementando, lo que nos permitió trabajar con una comunicación fluida entre los equipos de trabajo y continuar brindando un servicio de calidad.

Por otra parte, cada empleado de Camuzzi pasó a ser un referente de la compañía en su localidad. Mientras el público iba tomando conocimiento de los medios de acceso a las empresas de servicio, nuestros colaboradores brindaron asesoramiento al público local en diferentes situaciones para resolver sus necesidades. Se puso en juego así un sentimiento solidario y de compromiso que es parte de nuestra cultura organizacional.

A continuación, enunciaremos brevemente las políticas, procesos e iniciativas que fuimos desarrollando a lo largo del año a partir del contexto de pandemia:

1 Salud y seguridad: política de prevención y protocolos

Adoptamos una Política de Prevención del Coronavirus junto con el desarrollo de protocolos internos de trabajo seguro para que nuestros colaboradores pudieran realizar las tareas necesarias e imprescindibles para sostener el servicio público y la atención de las urgencias que eventualmente pudieran presentarse.

2 Trabajo remoto

Ampliamos los esquemas preestablecidos de teletrabajo al total del personal de Sede Central e innovamos con la



implementación de la metodología de trabajo remoto en las Unidades de Negocio para aquellos colaboradores que desempeñan tareas administrativas.

3 Programa de capacitación virtual

Rediseñamos el programa de capacitación transformándolo a una metodología 100% virtual y potenciamos la oferta de entrenamientos a distancia de nuestra plataforma e-learning web campus disponible para todo el equipo Camuzzi. Capacitamos a 1.200 personas y generamos más de 20.000 horas de entrenamiento.

4 Campañas de contención, integración y bienestar

Desarrollamos diferentes campañas de comunicación a través de la plataforma interna Workplace para brindar conexión, integración, contención, bienestar y reconocimiento a nuestros colabora-

dores. Así generamos una comunicación más cercana para acompañar la situación de contingencia, contribuir a la continuidad del negocio e incentivar la motivación de nuestros colaboradores para que puedan brindar un servicio esencial con eficiencia y calidad.

5 Clima laboral

Medimos constantemente a través de distintas encuestas de satisfacción, la percepción de nuestros colaboradores sobre las decisiones y medidas tomadas en cuanto a cuidados, higiene, seguridad, modalidades de trabajo, comunicación y liderazgo ante la nueva coyuntura.

6 Programa de bienestar

Diseñamos e implementamos un programa de bienestar físico y emocional 100% online en el que desarrollamos distintas propuestas y actividades para facilitar herramientas de ayuda para

transitar situaciones inciertas. Llegamos con este programa a más de 1.650 colaboradores.

7 Vacunación antigripal

Previo al período invernal llevamos a cabo una campaña de vacunación interna para todos los colaboradores, priorizando al personal operativo de calle que tiene una mayor exposición al virus, con el fin de disminuir las afecciones respiratorias que en caso de Covid podrían complicar aún más los cuadros de diagnóstico.

8 Teleauditorías

Readecuamos el sistema de auditorías en la compañía a través del desarrollo y la implementación de una nueva metodología de trabajo que denominamos teleauditorías, que nos permitió realizar revisiones de criticidad que en períodos de normalidad se llevan adelante de manera presencial.

9 Trabajo colaborativo con proveedores

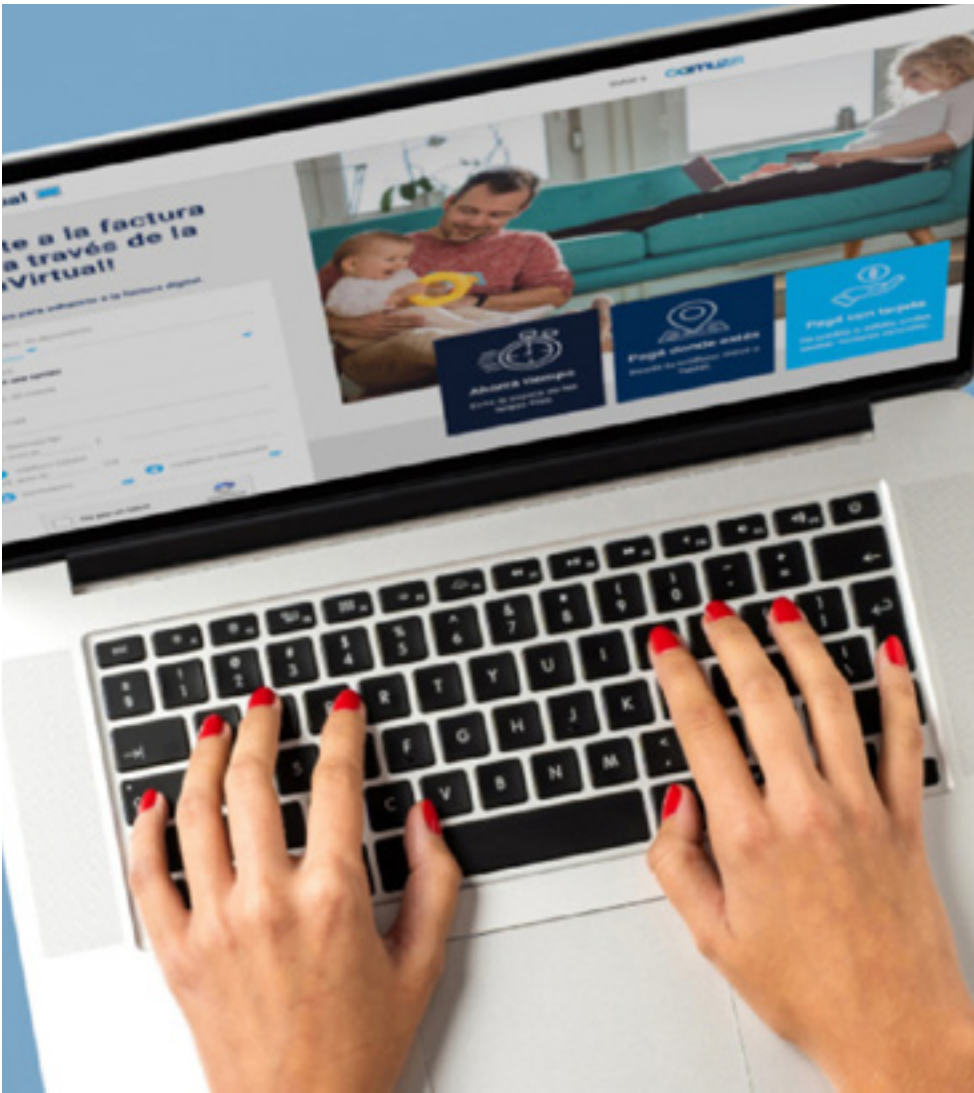
Trabajamos colaborativamente con nuestros proveedores y los acompañamos en sus sistemas y procesos para interactuar de forma remota a partir de nuestra experiencia de digitalización del proceso de abastecimiento. Los apoyamos para que pudieran cumplir con las entregas y brindar servicio en tiempo y forma logrando excelentes resultados sin retrasos.

10 Atención y comunicación virtual con nuestros usuarios

Innovamos con una serie de herramientas virtuales que creamos o potencia-

mos las ya existentes, para mantener la calidad de atención y una comunicación fluida con nuestros usuarios en el marco del proceso de transformación digital. Entre las herramientas podemos mencionar la digitalización de los prin-

cipales trámites en la Oficina Virtual, el desarrollo de un chat online con agentes de la compañía, el entrenamiento continuo del asistente web (chat bot) y la implementación de un sistema de turnos web, entre otros.



11 Nueva plataforma interna de atención a usuarios

Creamos una nueva plataforma que permite a los agentes de atención al público y al call center, gestionar la relación con nuestros usuarios y contar con la misma información que ellos tienen a disposición cuando acceden a la Oficina Virtual. Así trasladamos los beneficios que posee la herramienta en cuanto a agilidad, diseño de pantalla amigable y moderna, intuitiva y sencilla de utilizar. La plataforma facilitó la continuidad en la atención de nuestros usuarios de manera virtual, ya que puede utilizarse desde cualquier dispositivo eliminando además el uso del papel en los procesos.

12 Facturación y morosidad

Ante las primeras dificultades surgidas tras el dictado del Aislamiento Obligatorio, desarrollamos nuevos procesos y tareas operativas para llevar adelante el trabajo de lectura de medidores. También acompañamos de manera personalizada a nuestros usuarios para brindarles alternativas remotas para la cancelación de sus facturas.



13 Portal de Matriculados

Lanzamos el Portal de Matriculados, un canal virtual de atención desde el cual los instaladores matriculados pueden administrar el proyecto de una instalación de gas desde su inicio, ingresando el pedido de factibilidad, además de los pedidos de inspecciones parciales de cañerías y ventilaciones y final de artefactos colocados, haciendo seguimiento de todas las etapas ligadas a su actividad. Esta plataforma está integrada con la Oficina Virtual, de manera que los futuros usuarios pueden seguir en tiempo real el estado de su proyecto de instalación. Administramos a través del

portal 18.727 proyectos de instalación a lo largo del año, lo que representa un 61% del total de trámites realizados en el 2020.

14 Manejo de obras

Ante la dificultad de realizar visitas al campo para relevar proyectos e inspeccionar obras, implementamos una herramienta que permitió manejar la documentación de las mismas a distancia y en forma virtual. Además, comenzamos a desarrollar un Portal de Obras que en un futuro cercano nos permita digitalizar aún más los procesos.

15 Comunicación con usuarios y grandes clientes

Durante todo el año acompañamos con diferentes piezas de comunicación las medidas impulsadas por las autoridades competentes y los desarrollos tecnológicos implementados para garantizar la atención de los usuarios en este contexto. Todas las medidas fueron informadas a nuestros usuarios mediante nuestra web institucional, redes sociales, así como emailings, que nos permitieron mantener una actualización constante del estado de situación y cuáles eran los canales habilitados para interactuar con la compañía en todo momento.

Estrategia de sustentabilidad

Como se ha mencionado en nuestro primer reporte, adoptamos como hoja de ruta en nuestra estrategia de sustentabilidad la norma ISO IRAM 26000:2010 Guía Orientativa de Responsabilidad Social, los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE ENCUENTRA SU FUNDAMENTO EN EL COMPROMISO DE:

- Brindar un servicio de calidad, con un alto nivel de seguridad y cuidado ambiental.
- Trabajar para integrar al esquema de toma de decisiones de la compañía con los principios de la responsabilidad social y la sustentabilidad.
- Asumir un rol activo y presente en la vida de las comunidades donde operamos.

El actual contexto de pandemia ha puesto en relieve la importancia de la gestión empresarial sustentable: prácticas y procesos como tener partes interesadas mapeadas y en constante y fluido diálogo, el análisis y gestión de riesgos posibles, las articulaciones intersectoriales en pos de una mejor gestión de los impactos, así como la transversalización de la mirada de desempeño sustentable a todas las áreas de la compañía, cobran hoy un nuevo sentido. Por eso, desde Camuzzi hemos asumido el desafío de continuar con este proceso de mejora continua, sin descuidar los compromisos a largo plazo y, a la vez, responder a la crisis generada por la pandemia sumando nuestros esfuerzos a los de distintos actores.




Contribución a la Agenda 2030

En nuestro plan de sustentabilidad hemos identificado 5 ODS primarios y 2 ODS conexos:

ODS PRIORITARIO	METAS ABORDADAS	TEMÁTICAS	ACCIONES Y PRÁCTICAS QUE LAS ABORDAN
<div>4</div> <div>EDUCACIÓN DE CALIDAD</div> <div></div>	<div>4.1</div> <div>4.3</div> <div>4.4</div> <div>4.7</div> <div>4.B</div>	Acceso a la educación, Educación de calidad, Vida sostenible, Escolaridad segura e inclusiva, Becas educativas, Formación docente.	<div>. Más cerca de nuestro futuro</div> <div>. Más cerca de nuestra comunidad: A prender el gas</div> <div>. Capacitaciones y formación de colaboradores</div>
<div>7</div> <div>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</div> <div></div>	<div>7.1</div> <div>7.3</div>	Energía asequible y no contaminante, Eficiencia energética, Tecnologías no contaminantes.	<div>. Conexión de nuevos usuarios</div> <div>. Gasificación en barrios</div> <div>. A prender el gas</div> <div>. Campañas de uso eficiente del gas</div>
<div>8</div> <div>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div></div>	<div>8.2</div> <div>8.3</div> <div>8.4</div> <div>8.5</div> <div>8.6</div> <div>8.7</div> <div>8.8</div> <div>8.b</div>	Crecimiento económico, Empleo pleno, Trabajo decente, Empleabilidad juvenil, Derechos laborales, Trabajo seguro, Producción y consumo eficiente, Turismo sostenible, Acceso a servicios financieros.	<div>. Capacitaciones y formación de colaboradores</div> <div>. Uso responsable de recursos en la compañía</div> <div>. Más cerca de nuestro futuro</div> <div>. Desarrollo de proveedores</div> <div>. Adhesión al Pacto Global</div>

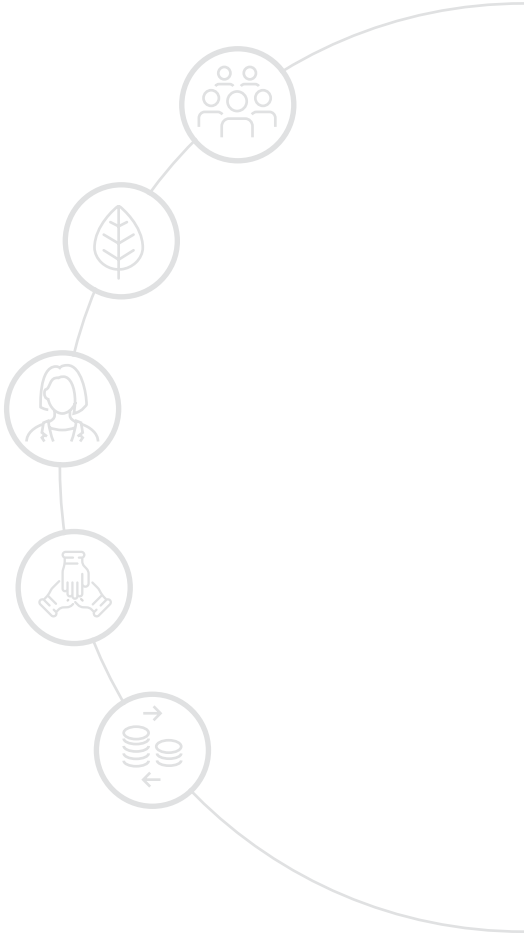
ODS PRIORITARIO	METAS ABORDADAS	TEMÁTICAS	ACCIONES Y PRÁCTICAS QUE LAS ABORDAN
<div>12</div> <div>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div> <div></div>	<div>12.2</div> <div>12.5</div> <div>12.6</div> <div>12.8</div>	Producción y consumo responsables, Gestión eficiente de recursos naturales, Gestión de desechos y desperdicios, Prácticas sostenibles, Reporte de sostenibilidad.	<div>. Más cerca de nuestra comunidad: A prender el gas</div> <div>. Campañas de uso eficiente del gas</div> <div>. Uso responsable y eficiente de recursos</div>
<div>16</div> <div>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</div> <div></div>	<div>16.5</div> <div>16.6</div> <div>16.b</div>	Promoción sociedades inclusivas, Acceso a la justicia, Instituciones sólidas, Lucha contra la violencia, Lucha contra la corrupción, Acceso a la información, Políticas no discriminatorias.	<div>. Código de Ética y Conducta</div> <div>. Programa de Integridad</div> <div>. Línea Ética</div> <div>. Programa Incluyendo</div>
ODS ODS CONEXO	METAS ABORDADAS	TEMÁTICAS	ACCIONES Y PRÁCTICAS QUE LAS ABORDAN
<div>10</div> <div>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div> <div></div>	<div>10.1</div> <div>10.2</div> <div>10.3</div>	Reducción de desigualdades, Inclusión económica, Inclusión social, Inclusión política, Migración y movilidad, Eliminación de discriminación.	<div>. Más cerca de nuestro futuro</div> <div>. Más cerca de nuestra comunidad</div> <div>. Programa Incluyendo</div>

ODS ODS CONEXO	METAS ABORDADAS	TEMÁTICAS	ACCIONES Y PRÁCTICAS QUE LAS ABORDAN
17 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTOS 	17.16 17.17	Alianzas, Inversiones para el desarrollo, Cooperación internacional, Tecnologías ecológicas, Indicadores para el desarrollo sostenible.	<ul style="list-style-type: none">. Más cerca de nuestro futuro. Más cerca de nuestra comunidad. Programa Incluyendo

Matriz de materialidad

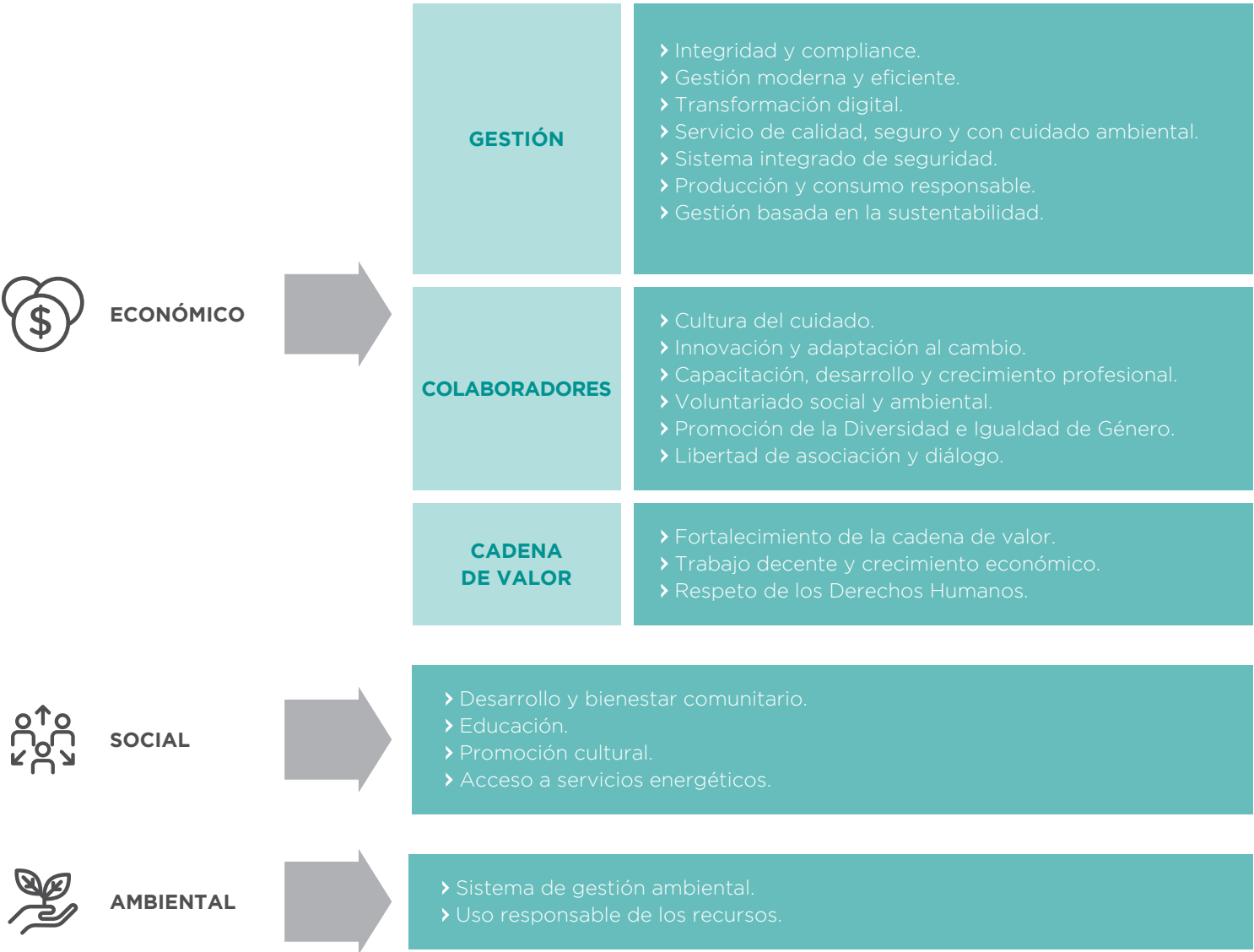
Elaboramos nuestra matriz de materialidad en el año 2019 a partir de un diálogo que llevamos adelante hacia el interior de nuestra organización. Para la creación de esta matriz, realizamos un ejercicio de identificación, clasificación y priorización de los asuntos claves para nuestra empresa desde la mirada de la sustentabilidad, con el fin de gestionar responsablemente dentro de dicho marco. Para su elaboración nos basamos en los principios de los Estándares GRI.

En 2020 llevamos adelante un proceso de revisión y actualización de la matriz para verificar si era necesario sumar nuevos temas dado el contexto de pandemia o renombrar algunos ya existentes. Establecimos finalmente un total de 21 temas claves que hacen a la materialidad de nuestra compañía, organizados según las dimensiones del impacto de triple bottom line (económico, social y ambiental). Nuestra matriz 2020 contiene los impactos económicos, sociales y ambientales, así como los aspectos estratégicos del negocio.





LOS ASPECTOS PONDERADOS COMO RELEVANTES FUERON LOS SIGUIENTES:



Esta matriz es la base para la selección de los estándares con los cuales trabajamos durante nuestro proceso de Reporte. De ella se derivan los contenidos clave incluidos en este documento y que reflejan nuestra gestión sustentable, logrando que el Reporte sea estratégico, con foco en las acciones llevadas adelante y de fácil consulta.

Grupos de interés

A continuación, presentamos un detalle de todos nuestros públicos de interés clave:



ACCIONISTAS



PROVEEDORES



USUARIOS Y CLIENTES



EMPLEADOS



GOBIERNO Y ORGANISMOS REGULADORES



ENTIDADES EMPRESARIAS Y ASOCIACIONES PROFESIONALES



MEDIOS DE COMUNICACIÓN



ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES



SINDICATOS

Huella de impacto 2020

A lo largo del 2020 con nuestra gestión sustentable procuramos dejar una huella como organización a través de la generación de valor económico, social y ambiental en nuestro entorno:

VALOR ECONÓMICO

- Más de **50.000 km** lineales de extensión de nuestro complejo sistema de gasoductos de transporte, ramales y redes de distribución.
- **2.123.035 usuarios** abastecidos en 7 provincias de nuestro país.
- **176 oficinas** de atención al público ubicadas estratégicamente.
- Distribuimos **631 millones de m3** de gas adicionales al período 2019.

VALOR SOCIAL

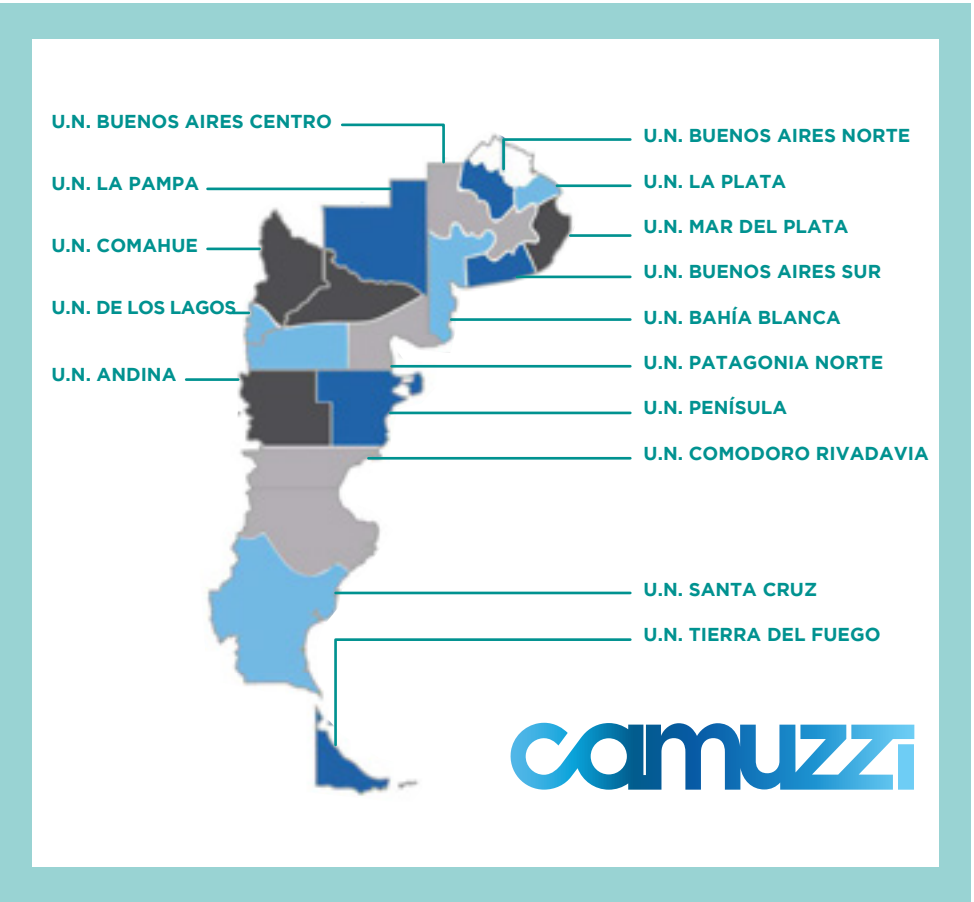
- Más de **500 proveedores** activos.
- **1.685 colaboradores** son parte de nuestro equipo de trabajo.
- **33.559** nuevos usuarios incorporados.
- Más de **300 localidades** en donde estamos presentes con la distribución de gas.
- **25 cuarteles de bomberos** de nuestra área de concesión recibieron donaciones.

➤ **16.000 niños** de distintas escuelas participaron de nuestro programa educativo sobre uso responsable del gas.

VALOR AMBIENTAL

Promovemos la concientización ambiental entre nuestros colaboradores a través de campañas de uso eficiente de los recursos y del gas.

- Más de cien toneladas (110.185 kg) de materiales reutilizados y reciclados.
- Implementamos un ambicioso proyecto que nos ha permitido recuperar el material de rezago (cañerías de polietileno) para convertirlo en “Ecoceniceros”.
- Trabajamos fuertemente en la digitalización de nuestros usuarios, lo que nos ayudó a reducir considerablemente el uso del papel.



SECCIÓN

02

ca

NUESTRO
NEGOCIO



Nuestro negocio

Brindamos el servicio de distribución de gas por redes, desde 1992, tras la adjudicación de la licencia de distribución luego de la privatización de Gas del Estado.

Distribuir gas en un territorio tan extenso como el de nuestra empresa requiere de tecnología, infraestructura, capacidad de gestión logística y personal altamente calificado para garantizar un servicio seguro y de calidad.

Nuestra infraestructura está compuesta por gasoductos, ramales y redes de distribución, plantas compresoras, estacio-

nes 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.

Despacho, compra y transporte de gas

En el 2020 nos encontramos con el desafío de garantizar nuestro servicio en un año especial donde el contexto de pandemia generó que gran parte de nuestros usuarios se encontraran en sus hogares. En este sentido, nuestra misión de brindar energía se tornó en una gran responsabilidad.



Para ello internamente adoptamos nuevas herramientas de comunicación y reuniones diarias de nuestro equipo para mantener una comunicación fluida e inmediata sobre las necesidades y requerimientos del servicio, principalmente durante el período invernal.

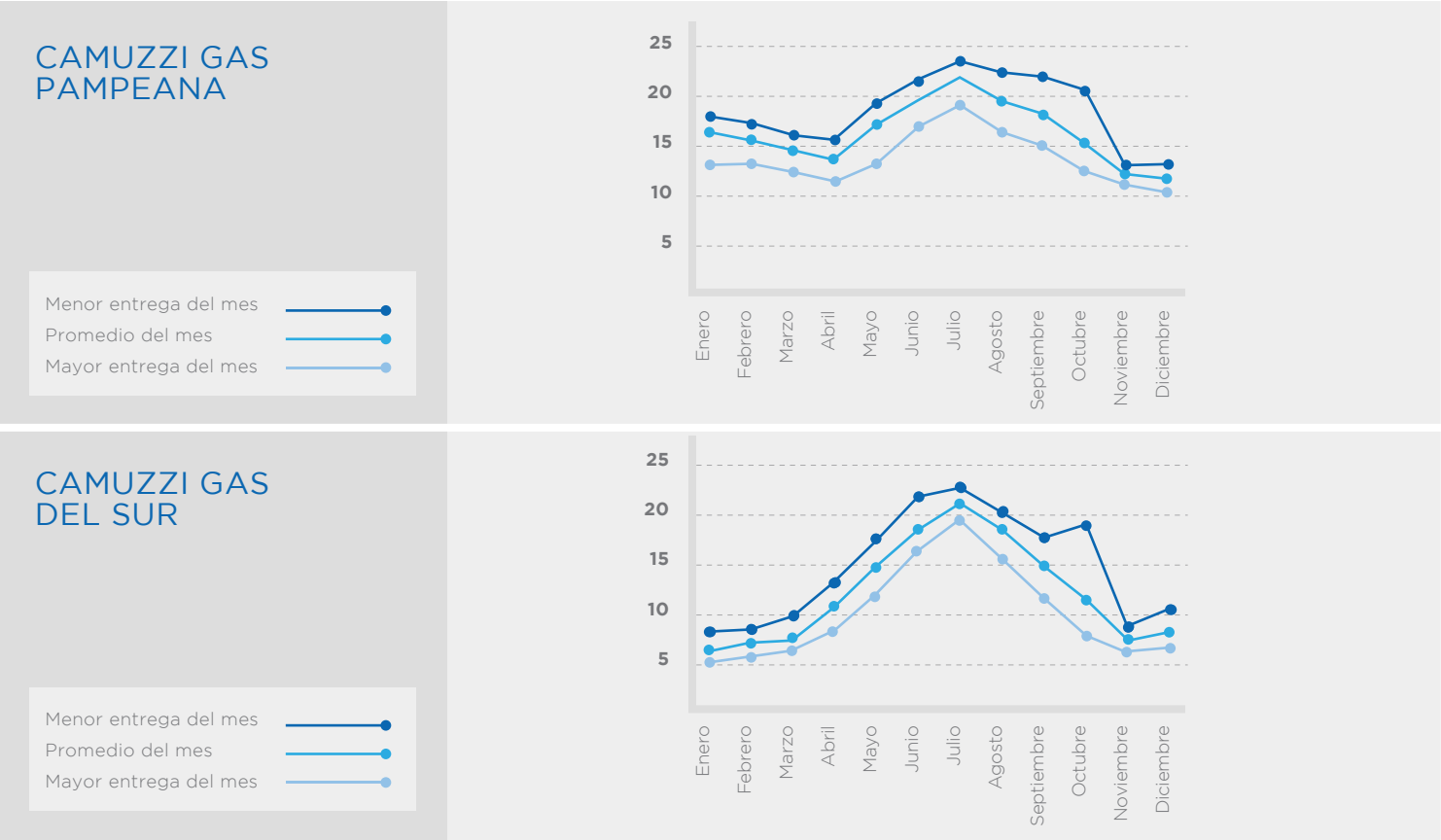
La tarea de despacho, compra de gas y transporte requiere de la interacción con múltiples actores en nuestro rol de distribuidores, como son transportistas, productores, grandes industrias y comercializadoras que varían diariamente la solicitud de gas y transporte impactando en el trabajo por realizar. A pesar del difícil contexto logramos buenos resultados desde el punto de vista de la estimación y correcto abastecimiento de la demanda de acuerdo a los precios de gas reconocidos en los cuadros tarifarios, sin generar desbalances en el sistema de trans-

porte y evitando cortes en los consumos interrumpibles de nuestros usuarios.

El consumo se mide en tiempo real gracias a las telemediciones de los distintos puntos de entrega de las transportistas. Actualmente en Camuzzi contamos con casi 60 puntos de telemedición que permiten controlar el normal funcionamiento del sistema de gas en su conjunto.

En cuanto al volumen de m³ de gas entregado durante el año 2020, los siguientes cuadros muestran de manera mensual la menor entrega, la mayor y el volumen promedio entregado. Los cuadros están expresados en m³ (MM). Teniendo en cuenta los 11.199 millones de m³ que pasan por nuestros sistemas de distribución, podemos afirmar que somos la mayor distribuidora de gas del país.





A su vez, la irrupción de la pandemia nos generó un importante desafío en la contractualización de la demanda prioritaria a partir del mes de abril hasta el mes de diciembre de 2020, con las condiciones vigentes a marzo, que demandó una negociación bilateral con los productores y la participación de la Secretaría de Energía, para extender la vigencia de los contratos.

Por otro lado, logramos formalizar e instrumentar los nuevos contratos de gas natural vigentes entre 2021 y 2024 con los volúmenes asignados mediante el “Plan de Promoción de la Producción del Gas Natural Argentino - Esquema de Oferta y Demanda 2020-2024”.

En término de ventas brutas de gas, ambas compañías presentaron un incremento tanto a nivel monetario como volumétrico respecto al año 2019. En cuanto al volumen, se distribuyeron 631 millones de m3 adicionales al período anterior, y en lo que respecta al plano económico, se registró un aumento de la facturación de \$2.737 MM.

Compañía	% \$ (MM)	% M3 (MM)
CGP	7%	10%
CGS	6%	1%

Camuzzi Gas Pampeana

Análisis volumétrico (*)

Las ventas volumétricas crecieron 601 MM respecto del año 2019, representando un incremento del 10%.

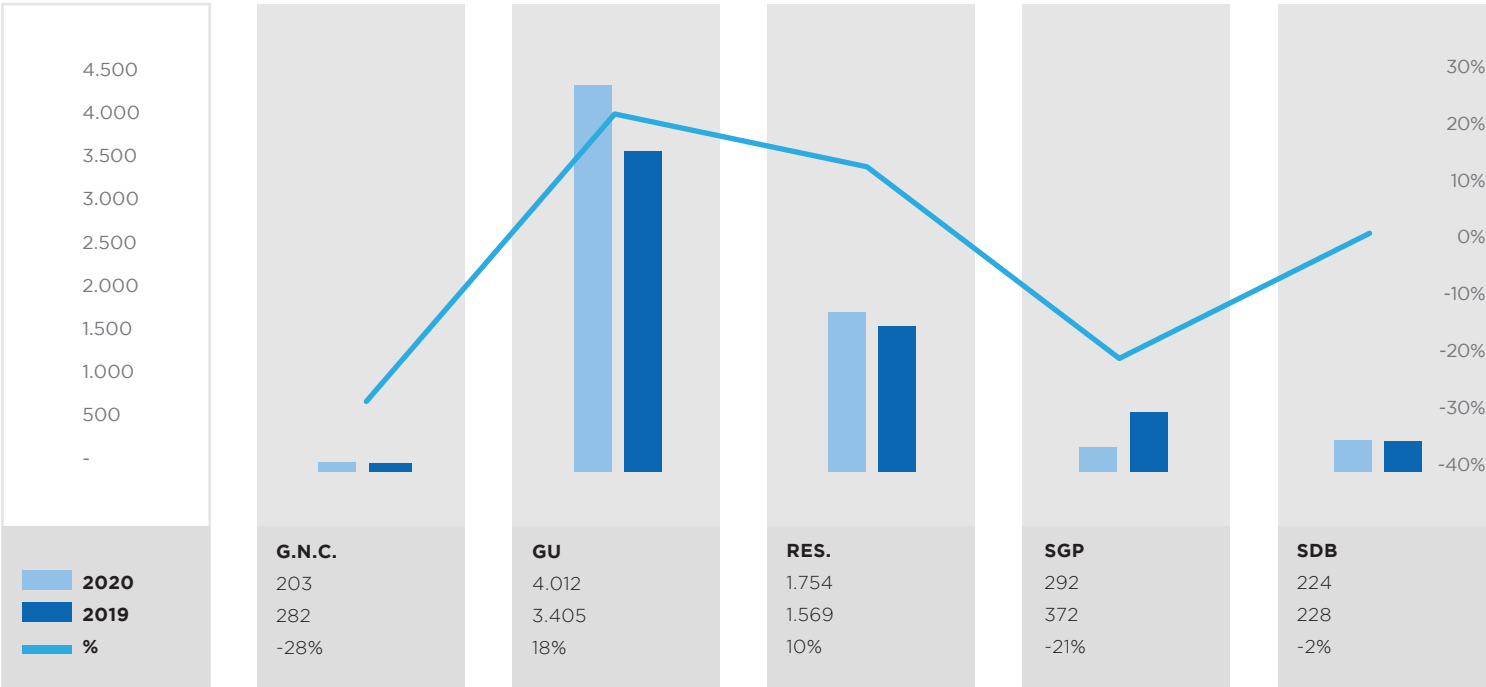
- **Grandes usuarios:** las ventas crecieron 607 MM, representando una suba del 18%.
- **Residenciales:** las ventas crecieron 156 MM, representando una suba del 10%.
- **Servicio General P:** las ventas decrecieron 80 MM, representando una baja del 21%.
- **Subdistribuidores:** las ventas decrecieron 4 MM, representando una baja del 2% (**).

Variación 2020 vs 2019 por tipo de cliente

➤ **G.N.C:** las ventas decrecieron 78 MM, representando una baja del 28%.

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

VENTA VOLUMÉTRICA CGP



(*) Cifras expresadas en M3.

(**) Si bien las ventas volumétricas de los Subdistribuidores sufrieron una caída, a nivel monetario aumentaron en su total un 0,3% debido a que la venta creció en subzonas tarifarias más caras.

Camuzzi Gas Del Sur

Análisis volumétrico

Las ventas volumétricas crecieron 30 MM respecto del año 2019, representando un incremento del 1%.

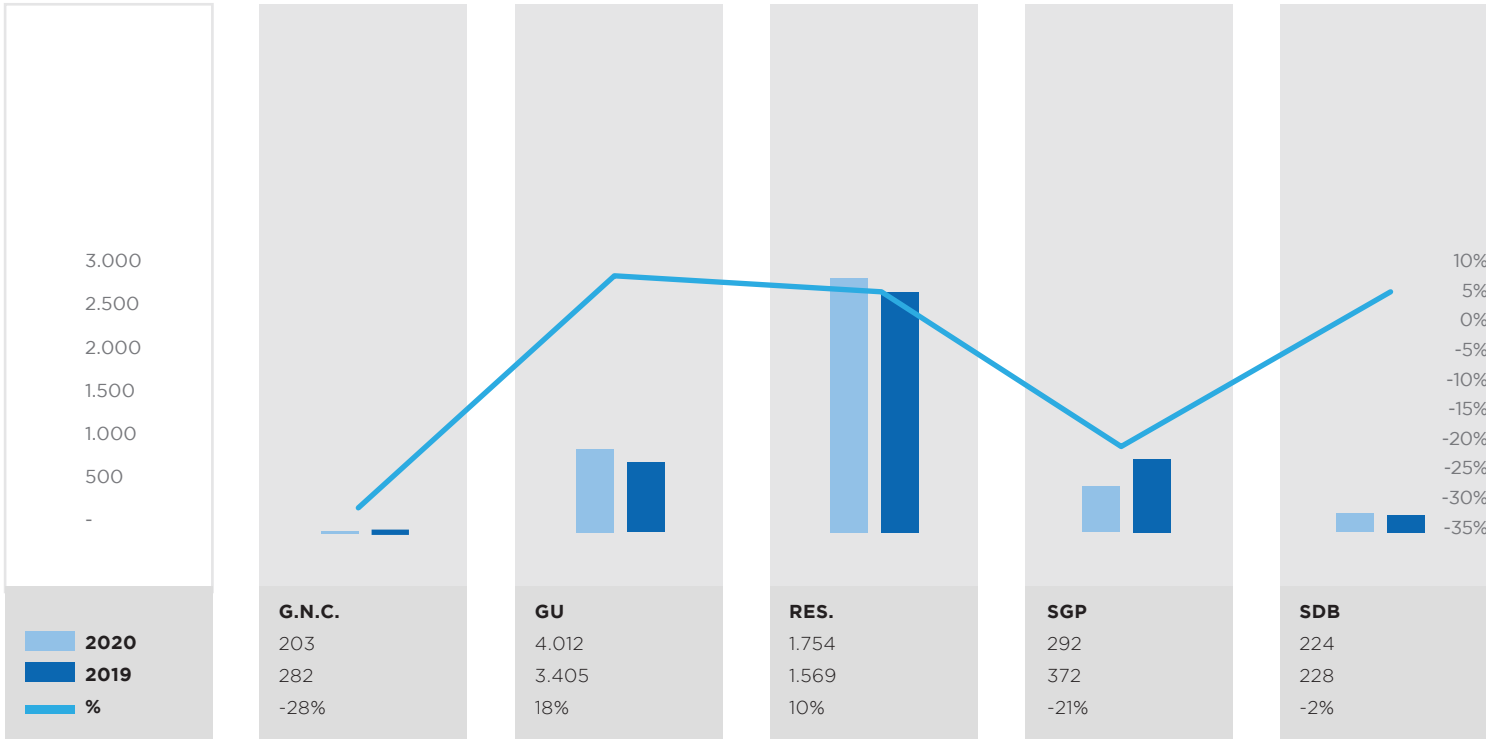
Variación 2020 vs 2019 por tipo de cliente

► **G.N.C.:** las ventas decrecieron 9 MM, representando una baja del 31%.

- **Grandes Usuarios:** las ventas crecieron 97 MM, representando una suba del 7%.
- **Residenciales:** las ventas crecieron 84 MM, representando una suba del 3%.
- **Servicio General P:** las ventas decrecieron 144 MM, representando una baja del 24%.
- **Subdistribuidores:** las ventas aumentaron 2 MM, representando una suba de 1%.

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

VENTA VOLUMÉTRICA CGS



(*) Cifras expresadas en M3.

Resultados del ejercicio 2020

	CGP	CGS
MILLONES DE ARS	Ingresos por ventas	25.605
	Margen bruto	6.359
	EBITDA	2.066
	Resultado Neto	1.574
	Activo	23.041
	Pasivo	18.956
	Patrimonio Neto	4.085
	Capex	513
	Dividendos	-
Usuarios	1.390.418	732.617
Vol. de gas entregado (expresado en mm de m3)	6.455	4.754



Gobierno Corporativo y Compliance

A lo largo de su historia, la compañía ha desarrollado y mantenido una cultura empresarial basada en la ética, la transparencia y las buenas prácticas corporativas con la firme convicción de que esta es la única forma de realizar negocios exitosos de manera sustentable en la industria.

Directorio y comités

Al 31 de diciembre de 2020 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 (VicePte 1º)
- Mariano Fragueiro Frías (VicePte 2º)
- Andres Sanguinetti
- José Alfredo Sanchez
- 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
- Nicolas Jacinto Serafini

CAMUZZI GAS DEL SUR:

TITULARES

- Jaime Barba (Presidente)
- Stefano Barbiera (VicePte)
- Mariano Fragueiro Frías
- Andres Sanguinetti
- José Alfredo Sanchez
- 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:

Tiene a su cargo funciones vinculadas al buen gobierno corporativo: desde asegurar la integridad y transparencia de la información corporativa hasta supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno. Mantiene reuniones periódicas con las distintas gerencias, con el auditor interno y externo, para 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

Lleva adelante la implementación del Código de Ética y Conducta, vela por su cumplimiento y toma las decisiones en función de las situaciones de incumplimiento reportadas. El gerente de Compliance es quien redacta informes trimestrales al Comité de Auditoría acerca de las denuncias e investigaciones en curso, elaborando recomendaciones o propuestas oportunas para mantener actualizado el Código, mejorar su contenido y/o facilitar la aplica-

ción de aquellos aspectos que requieran una especial consideración, a fin de elevarlos eventualmente al Directorio para su análisis y aprobación.

Comisión Fiscalizadora

Es la que supervisa el cumplimiento por parte del Directorio de la Ley General de Sociedades, los estatutos, las regulaciones aplicables y las resoluciones de la Asamblea de Accionistas.



Programa de Integridad

El Programa de Integridad manifiesta la forma de conducirse en el quehacer diario, remarcando los **valores y principios de nuestra empresa**, constituyendo la base para garantizar un servicio de excelencia con nuestros usuarios y para forjar las relaciones con nuestros proveedores, empleados, accionistas, autoridades y la comunidad. **Comprende mecanismos, acciones y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control**, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos comprendidos por la ley, creando un esquema ético de referencia y de obligatorio cumplimiento.

Procesos de auditoría

Auditorías

Las auditorías que llevamos adelante se dividen en tres segmentos: auditorías de procesos administrativos, auditorías de procesos técnicos y auditorías continuas.

En este período emitimos un total de 43 informes de auditoría. Entre los resultados obtenidos, hemos propuesto soluciones de reformulación y readecuación de normas, digitalización de procesos, actualización de bases de datos y ajustes al cumplimiento de términos comprendidos en el marco normativo aplicable a Camuzzi, entre otros.

Proyectos especiales

Realizamos los siguientes proyectos:

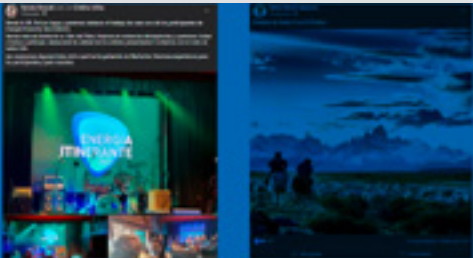
➤ **Relevamiento del cuerpo normativo:** analizamos 400 documentos, de los cuales el 86% cuentan con una antigüedad mayor a 4 años. Por otro lado, detectamos que el 72% requería algún grado de actualización, mientras que el 8% debería darse de baja y el 20% restante se encuentra actualizado.

➤ **Guardado en PDF:** impulsamos el guardado en formato PDF de listados del Sistema de gestión (AG) para fomentar el ahorro de papel e insumos. Disminuimos en un 25% las impresiones en papel y en un 15% la reposición de tóner de impresoras; lo que significó un ahorro de 2.8 MM ARS. Estimamos ahorrar el doble del presupuesto de auditoría previsto para el año 2021 en este rubro.

➤ **Monitoreo continuo:** desarrollamos 15 indicadores de control automático sobre la información proveniente de SAP. Por medio de ellos, realizamos evaluaciones permanentes de riesgos y controles de los procesos, cuyos resultados son volcados en informes de auditoría.



➤ **Reformulación del manual de autorizaciones:** junto a la Gerencia de Innovación trabajamos en una nueva Política de Autorizaciones que posibilite mantenerse actualizada y al mismo tiempo contribuya a simplificar las tablas de autorización que la componen.

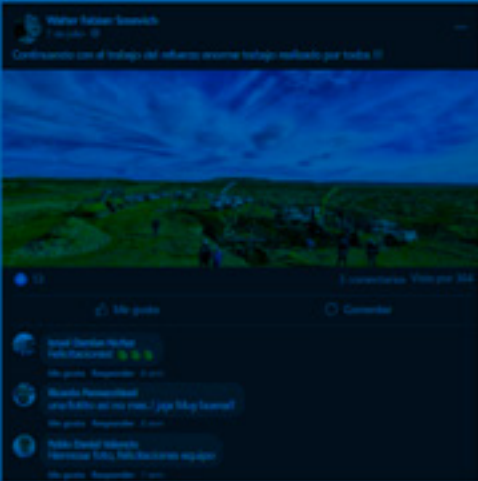
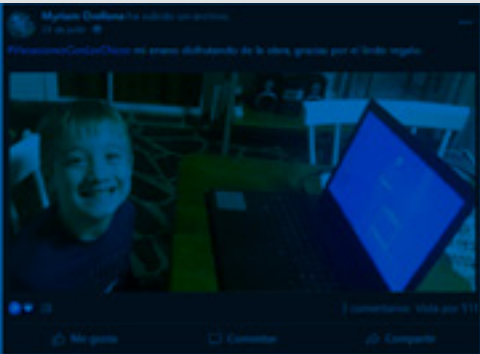


Publicaciones

Workplace, nuestra herramienta de comunicación interna, se convirtió en un eslabón fundamental durante la Pandemia.

A lo largo de todo el año fuimos difundiendo pautas de cuidado de la salud, nutrición, prevención en temas laborales, protocolos frente al COVID-19, campañas de prevención del Dengue, entre otros temas, que nos permitieron estar más cerca de nuestros colaboradores y sus familias.

Además, comenzamos a sistematizar publicaciones para difundir las mejores prácticas y procesos y de esa manera, contribuir a una comunicación integral y horizontal que permita generar sentido de pertenencia con la organización.



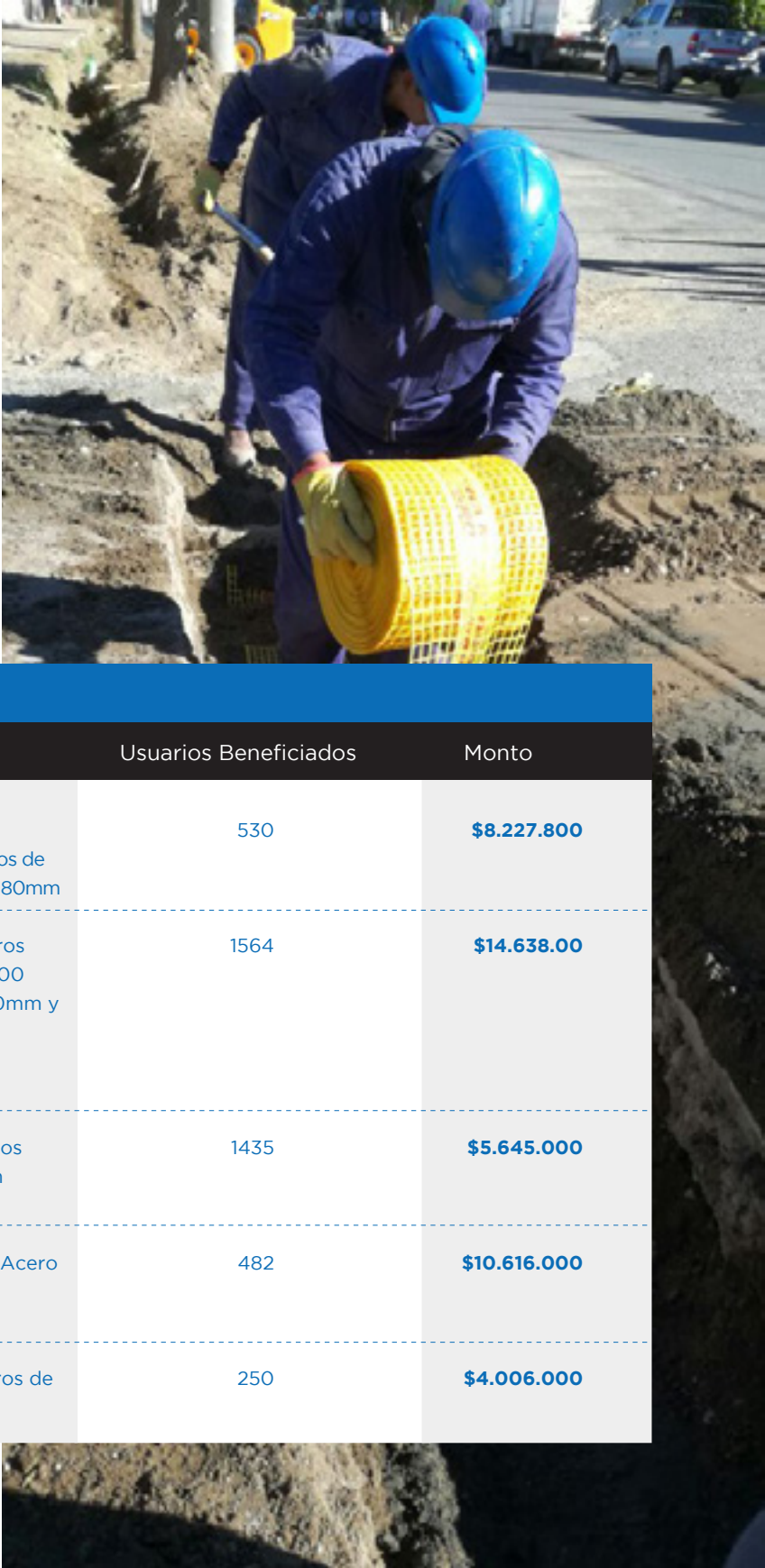
Estrategia de negocio

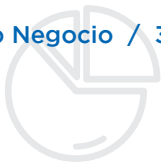
Desde hace varios años y ante el contexto dinámico en el que vivimos, hemos incorporado paulatinamente distintos cambios para estar a la altura de los constantes desafíos, siempre con el horizonte de brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios. Hemos trabajado para encontrar la forma más simple, ágil y colaborativa de gestionar, poniendo en práctica nuevas habilidades, herramientas y estructuras.

Obras e inversiones realizadas

PROYECTOS DE EXPANSIÓN

CAMUZZI GAS DEL SUR			
Denominación del Proyecto	Descripción	Usuarios Beneficiados	Monto
Refuerzo de red en Neuquén.	Ref. red Zapala - Instalación de 1.000 metros de cañería de polietileno de 180mm	530	\$8.227.800
Refuerzo de red en Chos Malal.	Instalación de 400 metros Cañería PE Ø250mm, 400 metros Cañería PE Ø180mm y 900 metros Cañería PE Ø125mm	1564	\$14.638.00
Refuerzo de red en Fernández Oro.	Instalación de 260 metros de Cañería PE Ø250mm	1435	\$5.645.000
Refuerzo Ramal Río Colorado.	800 metros Cañería de Acero Øn 4"	482	\$10.616.000
Refuerzo de red en Ing. Jacobacci	Instalación de 480 metros de Cañería PE Ø180mm	250	\$4.006.000





OBRAS DE SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD

CAMUZZI GAS DEL SUR		
Denominación del Proyecto	Descripción	Montos
Instalación ERP Villa la Angostura.	Construcción e interconexión de una ERP 60bar/15 bar 10.000 Sm3/h.	\$14.266.000
Puerto Deseado.	Cambio de calentador en ERP Puerto Deseado.	\$5.400.000
Junín de los Andes.	Cambio de separador de polvo y liquido en ERP Junín de los Andes.	\$4.784.000
Río Gallegos.	Cambio de separador de polvo y liquido en ERP San Martin e Italia.	\$2.854.000
Tierra del Fuego.	Cambio de Separador de Polvo y Líquido en ERP PM49.	\$3.767.000
Ing. Jacobacci.	Instalación de un odorizador en Ing. Jacobacci.	\$8.076.000
Adecuación PC Viedma – 1º Etapa.	Etapa 1 de adecuación lógica de control planta compresora Viedma.	\$2.800.000
Adecuación sistema de Protección Catódica 2020.	Instalación de 17 rectificadores, 14 gabinetes, 14 dispersores y un termogenerador en ubicaciones de los CO Bariloche, Neuquén, Comodoro Rivadavia y Trelew.	\$45.900.000

CAMUZZI GAS PAMPEANA		
Denominación del Proyecto	Descripción	Montos
Nueva ERP en Lincoln - Buenos Aires.	Construcción e interconexión de una ERP 16bar/1,5 bar 13.000 Sm3/h	\$8.665.000
Nueva ERP en Barrio 5 de abril - Bahía Blanca.	Construcción e interconexión de una ERP 15bar/1,5 bar 10.600 Sm3/h	\$9.409.000
Nueva ERP en Gonzalez Chaves - Buenos Aires.	Construcción e interconexión de una ERP 15bar/2 bar 5.000 Sm3/h	\$17.671.000
Renovación Ramal en Ensenada - Buenos Aires.	Renovación de tramo de ramal de 6" por invasión en Ensenada.	\$2.417.000
Renovación Gasoducto Estomba Suarez - Cruce de Río Sauce Chico.	Renovación de tramo de gasoducto en cruce de Río Sauce Chico en las inmediaciones de Tornquist.	\$6.324.000
Cambio de Calentador en ERP Ayacucho - Buenos Aires.	Instalación de un nuevo calentador en la ERP Ayacucho.	\$5.933.000
Adecuación del sistema de Protección Catódica 2020.	Instalación de 15 rectificadores, 13 gabinetes, 16 dispersores y un termogenerador. En ubicaciones de los CO de Bahía Blanca, Tres Arroyos, La Plata, Chivilcoy, Lobos, Tandil, Pigue y Olavarria.	\$40.915.000
Renovación de red por ubicación y/o tapada en Garre y 30 de Agosto.	Renovación de aproximadamente 650m de red de PEAD en diámetros 90mm / 63mm / 50mm.	\$4.336.000

"Los montos están expresados a moneda julio 2019"



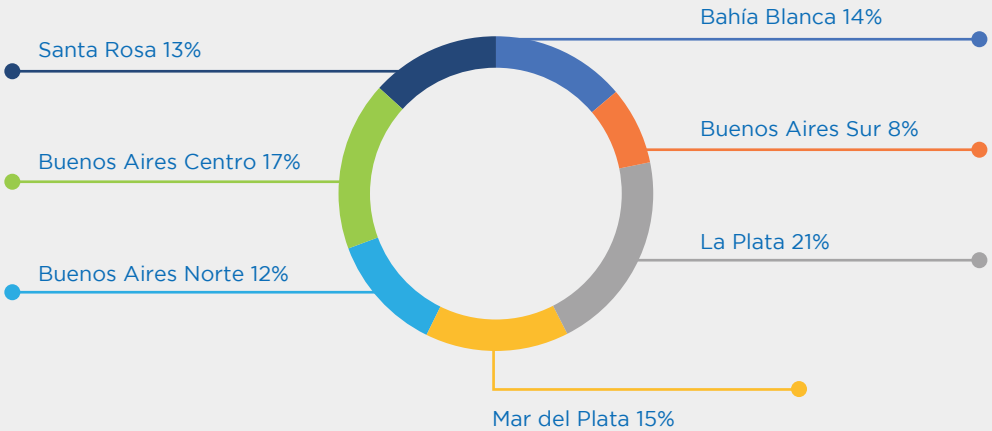
Trabajos realizados

Durante el 2020, y a pesar de las contingencias que trajo aparejada la pandemia, hemos cumplimentado 402.151 órdenes de trabajo, que en su mayoría corresponden a colocaciones o cambio de medidor, reconexiones, verificaciones y lecturas, entre otros.

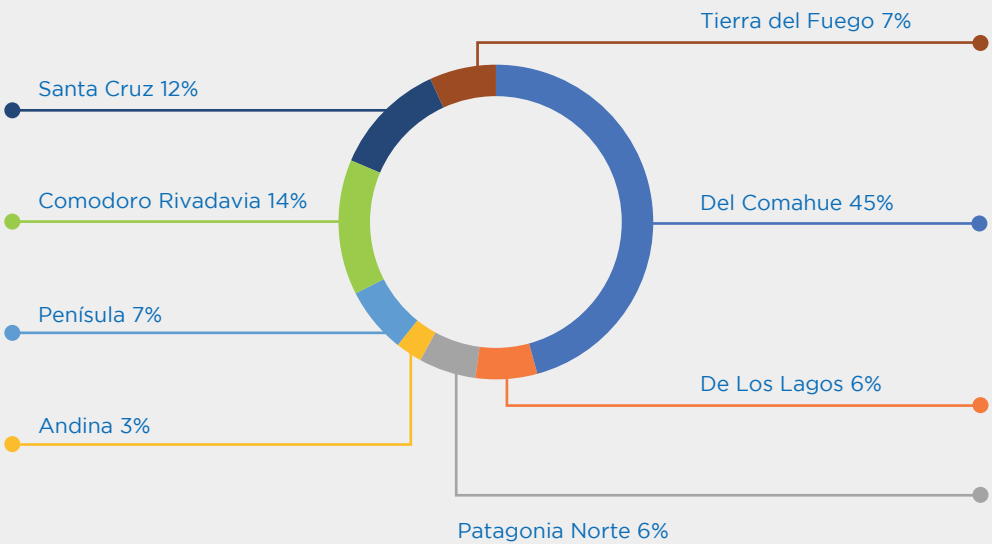


UNIDAD DE NEGOCIOS

CGP



CGS



Detalle de solicitudes de trabajo

CGP	TOTAL 2020
Colocación de Medidor	42060
Reconexión de Medidor	18157
Cierre Llave	57258
Colocación de Cepos	0
Verificación de Cierre	12087
Retiro de Medidor	43199
Reapertura de Llave	51230
Cambios de Medidor	8072
Evaluación de Ilícitos	2831
Retiro de Directas	662
Lecturas	11363
Verif. Medidor trabado	38348
Servicios	6032

TOTAL SOLICITUDES
DE TRABAJO:
291.299

CGS	TOTAL 2020
Colocación de Medidor	24295
Reconexión de Medidor	6958
Cierre Llave	23412
Colocación de Cepos	0
Verificación de Cierre	5152
Retiro de Medidor	15085
Reapertura de Llave	20828
Cambios de Medidor	3425
Evaluación de Ilícitos	830
Retiro de Directas	631
Lecturas	3337
Verif. Medidor trabado	812
Servicios	6087

TOTAL SOLICITUDES
DE TRABAJO:
110.852

Operación y mantenimiento en el marco de la pandemia

Fuimos superando todas las barreras y obstáculos para sostener la continuidad de las tareas de mantenimiento. Una vez designado el personal que permanecería activo, gestionamos regularmente las autorizaciones especiales de circulación, conforme con cada cambio introducido por las autoridades competentes, a la vez que dotamos al personal con los elementos sanitarios dispuestos por el protocolo, efectuando compras locales al principio en paralelo a la gestión de las compras masivas de materiales para toda la compañía. Fue crucial en este punto la capacitación constante y la retroalimentación recibida luego de cada trabajo.

Para la modalidad de acciones presenciales realizamos una adaptación a la realidad de cada localidad en cuanto a disponibilidad de personal, vehículos y restricciones locales para la

circulación. Optamos por tiempos reducidos de permanencia en centros operativos, envío de órdenes de trabajo a los domicilios para iniciar la operación a partir de los mismos en algunos casos, trabajando en grupos alternados sin contacto entre sí para evitar el contagio de equipos completos.

Las dificultades presentadas ante la imposibilidad de efectuar compras de materiales fueron sustituidas con el suministro de diferentes almacenes de las Unidades de Negocio, optimizando nuestras existencias. En algunos casos reprogramamos tareas de mantenimiento, incrementando monitoreos de tales sistemas de distribución.

Con el consentimiento de los organismos de certificación, postergamos exámenes de calificación de operadores de soldadura, en tanto que la calificación de fusionistas propios estuvo supeditada a la disponibilidad de laboratorios de ensayo de materiales, lo que comenzó a normalizarse hacia el último cuatrimestre del año.





Continuidad de los trabajos

A fin de acompañar la gestión de futuros usuarios, no interrumpimos la emisión de proyectos de extensión, sino que modificamos la modalidad de recepción de solicitudes y entrega de los mismos. Desde el inicio de la pandemia, recibimos solicitudes vía mail y efectuamos la entrega de planos de proyecto y documentación complementaria por la misma vía.

Todos los colaboradores trabajaron de manera similar: en parte desde las oficinas de la empresa, en algunos casos en turnos alternados y en parte en modalidad home office.

De forma similar brindamos atención a proyectos de instalaciones industriales, con la finalidad de minimizar el contacto con papeles, carpetas o legajos que normalmente ingresarían a nuestras oficinas. Las inspecciones a industrias las coordinamos previamente vía telefónica, compartiendo los protocolos que se aplicarían durante el ingreso a establecimientos industriales, asegurando la mínima presencia de personas y el distanciamiento en toda situación.

Tampoco discontinuamos los trabajos de inspección de obras propias ni de terceros, sino que los mismos se realizaron siguiendo los protocolos sanitarios establecidos por la Gerencia de Seguridad y Medioambiente.

Atención de emergencias y mantenimiento del servicio de atención al usuario

Al igual que cada día desde el inicio de la concesión, se mantuvieron las guardias permanentes de atención de Emergencias, aún en las condiciones más rigurosas del aislamiento determinado por las autoridades competentes. Se utilizaron diversas alternativas según la realidad de cada localidad, ya sea operando el personal bajo demanda, desde su hogar, con presencia reducida en oficinas y bases operativas y por medio de trabajos organizados por turnos rotativos.

De forma similar, operamos para garantizar la demanda de abastecimiento a nuevos usuarios, reclamos técnicos y comerciales, verificación de instalaciones internas en construcción, inspección de instalaciones industriales, verificaciones de industrias y domicilios por seguridad, demandas especiales de grandes clientes, etc.

En resumen, la versatilidad de respuesta a las necesidades de las operaciones normales, que no cesaron pese a la situación sanitaria, se vio fortalecida a partir de los desafíos. Asimismo, el establecimiento de protocolos para la realización segura de tareas operativas nos permitió continuar con la realización de inspecciones de instalaciones internas.



Se realizaron un total de **78.196** inspecciones, de las cuales **49.047** corresponden a Camuzzi Gas Pampeana y **29.149** a Camuzzi Gas del Sur. Cabe destacar que el **69%** de estas inspecciones fueron solicitadas en forma digital a través del sitio “Portal Matriculados”.



Reorganización de los equipos de trabajo

Desde los primeros días de la declaración de la pandemia, nos enfocamos en capacitar a nuestro personal sobre el uso correcto de los equipos de seguridad y protección sanitaria. De forma inmediata, el personal de operaciones contó con la indumentaria apropiada y los accesorios sanitarios correspondientes para poder afrontar de una manera adecuada este nuevo entorno.

A diario mantuvimos reuniones de seguridad para analizar los protocolos sanitarios, promover la importancia de la desinfección y consensuar protocolos de acción ante contagios.

Cada situación especial (ingreso a viviendas para habilitaciones de servicio, inspecciones de instalaciones, reclamos, cierre de comercios, acceso para lectura de estados de medidores, trato con proveedores) fue abordada entre los equipos de trabajo buscando nuevas modalidades seguras. Muchas de ellas pasaron a formar parte de nuestra operatoria normal, como el distanciamiento, la desinfección posterior al acceso a viviendas o la utilización de nuevos elementos de protección personal.



Transformación digital

Uno de los pilares de nuestro plan de crecimiento es la mejora continua basada en la tecnología. Así, aunque la virtualización en Camuzzi ya era una realidad, durante 2020 hemos logrado potenciar nuestro proceso de transformación digital basado en la innovación, con el objetivo de mantener un servicio de calidad en un contexto de pandemia. Para ello fue clave la participación de todos los sectores a través del trabajo en equipos multidisciplinarios, que permitió la introducción de metodologías ágiles, la gestión por proyectos, así como el fortalecimiento de la comunicación interna.

Normativas de impacto regulatorio

El 19 de marzo de 2020 se dictó el Decreto N° 297/2020, mediante el cual se estableció el “Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio”, autorizando la circulación de aquellas personas vinculadas a la prestación/producción de servicios y productos esenciales, entre los que se encuadró la prestación de servicios de Camuzzi.

En ese contexto el Poder Ejecutivo Nacional, mediante el DNU N.º 311/2020 del 24 de marzo de 2020, ordenó la suspensión temporaria del corte de suministro de servicios por 180 días a los usuarios indicados en el artículo 3º de dicho decreto, en caso de mora o falta de pago de hasta 3 facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1ero de marzo de 2020 y con aviso de corte en curso. Esta normativa luego fue modificada por otras que elevaron la cantidad de facturas posibles de adeudar a 6 y luego finalmente a 7 y el propio plazo que finalmente se extendió hasta 31 de diciembre del 2020 inclusive.

Complementariamente, el Poder Ejecutivo Nacional, mediante el Decreto N° 278 del 26 de marzo de 2020, dispuso la intervención del ENARGAS, asignando al interventor la tarea de realizar una auditoría y revisión técnica, jurídica y económica destinada a evaluar los aspectos regulados por la denominada “Ley de Solidaridad Social y reactivación productiva” en materia energética.

El 17 de diciembre de 2020 se publicó el DECNU-2020-1020-APN-PTE - que dispuso el inicio de la renegociación de la RTI vigente en el marco de lo establecido en el artículo 5º de la Ley N° 27.541 de Solidaridad Social. Este decreto dispuso que el plazo de la renegociación no podría exceder los 2 años desde la fecha de entrada en vigencia del mismo, debiendo suspenderse hasta entonces, los acuerdos correspondientes a las respectivas revisiones tarifarias integrales vigentes.

El decreto estableció que el proceso de renegociación culminará con la suscripción de un Acta Acuerdo Definitiva sobre

la RTI, la cual abrirá un nuevo período tarifario según los marcos regulatorios. Complementariamente se prorrogó el plazo de mantenimiento/congelamiento de las tarifas por un plazo adicional de 90 días corridos o hasta tanto entren en vigencia los nuevos cuadros tarifarios transitorios resultantes del Régimen Tarifario de Transición, lo que ocurra primero. También se prorrogó la intervención del ENARGAS dispuesta mediante los Decretos 278/20, por el plazo de 1 año desde su vencimiento o hasta que se finalice la renegociación de la revisión tarifaria dispuesta por el presente, lo que ocurra primero.

De esta manera, al 31 de diciembre de 2020, Camuzzi se encuentra aplicando a sus usuarios los cuadros tarifarios aprobados en 2019.

Indicadores regulatorios

El ENARGAS establece indicadores de calidad del servicio técnico que comprenden aspectos relacionados con la operación segura y el mantenimiento adecuado de los sistemas de distribución y transporte de gas. Durante 2020 la empresa tuvo un cumplimiento del 100% en cada uno de los indicadores que listamos a continuación:

Fugas G2
Emisión de olor en plantas de odorización
Ruido en plantas de regulación
Protección catódica
Capacidad de reserva de plantas
Ruido en plantas compresoras
Control de la emisión de gases contaminantes

Sistema integrado de gestión de seguridad y medio ambiente

La protección de la vida, la salud y la integridad psicofísica de nuestro personal, de nuestros usuarios y de terceros son valores fundamentales de nuestra filosofía de trabajo. Por eso desarrollamos nuestras actividades en estricto cumplimiento de la legislación vigente y bajo un Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente, con instrucciones de trabajo en las que se detallan todas las medidas destinadas a la prevención.

En virtud de la importancia que tiene el cumplimiento de este tema para Camuzzi, en 2020 actualizamos nuestra Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, en la cual definimos los principios generales que enmarcan nuestro desempeño y gestión en estos aspectos.

En este sentido, llevamos adelante las siguientes acciones:

- ▶ **Odorización del gas natural**
- ▶ **Programa de relevamiento de fugas de gas**
- ▶ **Plan de Prevención de daños**
- ▶ **Plan de Atención de emergencias**



Monóxido de carbono

El monóxido de carbono es el responsable del 50% de las intoxicaciones en el mundo y es la causa más común de muerte por intoxicación. Pero todos los accidentes provocados por este gas, cualquiera sea su causa, son evitables. Por ello desde la compañía contamos con una campaña de comunicación específica, que se materializa a través de piezas publicitarias en los principales medios de comunicación y en redes sociales.

Durante el 2020 intensificamos la campaña de comunicación mediante la difusión de recomendaciones sobre prevención de accidentes, que nos permitieron tener mucha cobertura mediática y concientizar a la opinión pública sobre la importancia de prevenir los accidentes generados por este gas tóxico.





Si presentás síntomas de intoxicación como debilidad, cansancio, tendencia al sueño; dolor de cabeza, náuseas y vómitos; dolor en el pecho y aceleración del pulso; entre otros síntomas, comunicate de inmediato con el sistema de emergencia más cercano.



Mejor caño conocido que caño por conocer

En el marco del **Plan de Prevención de Daños (PPD)** ponemos a disposición de las empresas contratistas, los organismos gubernamentales, los usuarios residenciales y de todos aquellos que realizan tareas de excavación, la información necesaria para trabajar de manera segura sobre la vía pública.

En este marco, llevamos adelante **charlas informativas**, distribuimos **folletería**, enviamos **notificaciones** a potenciales excavadores y superficiarios con servidumbres, favoreciendo el uso de la virtualidad. Al igual que en 2019, continuamos interactuando fuertemente con Vialidad Nacional en su calidad de gestora del mantenimiento de las rutas con recursos propios y como comitente de obras de magnitud.

Adicionalmente a nuestra **campana de prevención de roturas**, y en el marco de nuestro programa anual de relevamiento de fugas, recorrimos **32.000 km** de cañerías y reparamos **32.244 fugas** en gabinetes, cañerías de servicio domiciliario y redes.



A prender el gas

Este programa busca promover el uso responsable del gas natural y prevenir accidentes por inhalación de monóxido de carbono en los más jóvenes. En su décimo aniversario, la iniciativa fue realizada en forma virtual por los voluntarios de Camuzzi en escuelas del área de concesión de la compañía. (más información y resultados de esta iniciativa en el capítulo “Más cerca de nuestra comunidad”).



Participación empresarial

Somos parte y participamos activamente en distintas 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 - Somos miembros fundadores y anualmente presentamos la Comunicación para el Progreso correspondiente.**

Premios y reconocimientos recibidos

En el marco de las distintas actividades que desarrollamos a lo largo del año, hemos recibido los reconocimientos de las siguientes instituciones:

▶ El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) reconoció a Camuzzi por su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) distinguiendo las iniciativas “Más cerca de nuestro futuro” (ODS 4 - Educación de calidad), “A prender el gas” (ODS 12 - Producción y

consumo responsable) y “Programa de Integridad” (ODS 16 - Paz justicia e instituciones sólidas).

- ▶ El Foro Ecuménico Social otorgó a la compañía el “Premio al Emprendedor Social” por el programa Energía Itinerante en la categoría cultura. El objetivo de esta iniciativa es promover la cultura, fomentar la visibilidad de músicos emergentes, alentar la creatividad y el desarrollo de los talentos locales.
- ▶ Camuzzi fue una de las grandes ganadoras de los Premios Eikon 2020. La empresa fue reconocida con un Eikon de oro por su programa de integridad, otro Eikon de oro en la categoría “Publicidad Institucional Televisiva” por su campaña “No hay nada mejor que casa”, un Eikon de plata en la categoría “Comunicación de Identidad Corporativa” por su proceso de rebranding en el marco de la campaña “Más que energía” y un Eikon azul por el programa “Energía Itinerante”, en el marco de la categoría “Sustentabilidad cultural”.



SECCIÓN

03



MÁS CERCA
DE **NUESTRA**
GENTE



Más cerca de nuestra gente

Nuestros colaboradores son un pilar fundamental en la eficiencia y calidad de las operaciones cotidianas de la empresa. Es muy importante que estén alineados a las necesidades del negocio y de coyunturas dinámicas dentro de un buen clima laboral, teniendo como lema de trabajo “Mejores personas hacen mejores empresas”.

Es por ello que promover la motivación a través de los cuidados personales y profesionales, la comunicación, el desarrollo y la capacitación continua, entre otras acciones, son de vital importancia para nuestra organización.

Comportamiento íntegro y responsable

Camuzzi promueve entre todos sus integrantes un comportamiento íntegro y responsable en el desempeño de sus funciones, donde la ética en las conductas y la aplicación de los siguientes valores y principios conformen la base de su accionar:

- Transparencia
- Sustentabilidad
- Seguridad
- Derechos Humanos



Salud y seguridad: una cultura del cuidado

Contamos con una Política de Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional que se basa en el cumplimiento de toda la legislación y normativa nacional y provincial de aplicación, como las regulaciones de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, del Ministerio de Trabajo y del ENARGAS. El cumplimiento de las normativas de seguridad es considerado un elemento esencial en las evaluaciones de desempeño de todos nuestros colaboradores.

La prevención de accidentes y enfermedades profesionales son problemáticas claves para nuestra compañía y las consideramos con el mismo grado de importancia que el resto de los aspectos del negocio. Es por ello que en Camuzzi nos comprometemos a brindar a todos nuestros empleados condiciones seguras de trabajo a través de prácticas de capacitación e información para que conozcan, comprendan y cumplan las normas 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.



La seguridad como valor

Continuamos con el proceso de recrear nuestra cultura de seguridad con el objetivo de revalorizar la prevención en todos los órdenes, reducir los riesgos de accidentes y preservar el ambiente. Para ello contamos con encargados multiplicadores, por ser referentes en sus equipos y por el profesionalismo en el desarrollo de sus labores, para ayudar a difundir y transmitir en cada lugar de trabajo las buenas prácticas en materia de seguridad.

Ampliamos la base de colaboradores comprometidos voluntariamente con el proyecto mediante la incorporación de la figura de adeptos, que complementan a los multiplicadores, logrando reunir más de 70 colaboradores de las distintas Unidades de Negocio. Las comunicaciones a los empleados las realizamos por medio de Workplace, nuestra herramienta de comunicación interna, donde publicamos pautas de cuidado de la salud, nutrición, prevención en temas laborales, protocolos COVID-19, campañas de prevención del Dengue, entre otros. Además, realizamos concursos sobre seguridad y medioambiente con preguntas sobre los temas abordados.

Desarrollamos 9 jornadas virtuales de capacitación y difusión, en las que participaron 350 colaboradores. Disponemos de una plataforma de comunicaciones web y grupo de Work-chat donde intercambiamos opiniones, ideas y consultas para el enriquecimiento de todo el grupo de trabajo. Entre las jornadas de capacitación a distancia, se destacó la de primeros auxilios (RCP) con uso del Desfibrilador Externo Automático y desobstrucción de las vías respiratorias para todo el personal de la compañía.

Adicionalmente mantuvimos las capacitaciones periódicas a todo el personal, en virtud de mitigar los riesgos que presenten nuestras actividades habituales, que por ser consideradas esenciales nunca se detuvieron.

- › Permisos de Trabajo
- › Riesgo Eléctrico
- › Fuego - Extinción de Incendios - Plan de Evacuación
- › Manejo Defensivo - Accidentes vehiculares
- › Medio Ambiente - Manejo de residuos - Norma NAG 153
- › Espacios Confinados - Ingreso a Cámaras Subterráneas
- › Odorización
- › RCP y Primeros auxilios
- › Elementos de Protección Personal (EPP)
- › Seguridad Soldadores
- › Relevamiento de Fugas
- › Accidentes ocurridos
- › Prevención de accidentes por Monóxido de Carbono (CO)
- › Plan de Prevención de Daños (PPD)
- › Conceptos generales de Seguridad - Inducción
- › Plan de Contingencias Ambientales (PCA)
- › Certificación de usuarios de instrumentos de medición de gases
- › Plan de Atención de Emergencias (PAE)



También realizamos un curso de conducción de vehículos autoelevadores, con el objeto de revalidar las autorizaciones para la conducción de los mismos al personal de la compañía que realiza esta tarea. La capacitación estuvo a cargo de una empresa consultora especialista en el tema, mediante la cual se certificó la aptitud del personal para la conducción de estos vehículos.

Además, realizamos simulacros de emergencia operativa y de escritorio con diferentes hipótesis de contingencias propias de la actividad. En el marco del Plan de Respuesta ante Emergencias con Impacto en la Comunidad (PREIC), del cual somos integrantes con participación activa, llevamos a cabo simulacros de emergencias junto al sector público y privado en los que se simula la rotura de un caño de gas.

Alcanzamos una cantidad media de horas de formación en Higiene, Seguridad y Medio Ambiente por empleado de 13,8 horas en Camuzzi Gas del Sur y 8,3 horas Camuzzi Gas Pampeana.

Prevención de accidentes

En el marco de nuestra cultura de seguridad y medioambiente, 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. En este esfuerzo por potenciar y fortalecer la cultura de la seguridad y la protección ambiental, conta-

mos con un importante pilar que es nuestro Manual de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente, en el cual identificamos todos los riesgos de cada actividad y establecemos todas las metodologías de trabajo destinadas a la prevención y las medidas de mitigación correspondientes.

Por otro lado, las tareas de mayor riesgo las autorizamos por medio de la utilización de documentos denominados “permisos de trabajo”, los cuales se confeccionan previo al inicio de cada tarea. Estos tienen como objetivo analizar la tarea en cuestión e identificar los riesgos que pueden estar presentes en su desarrollo, contemplando las medidas de control que se deben llevar adelante. Una vez confeccionado y aprobado dicho permiso, se autoriza el inicio del trabajo en cuestión.

Adicionalmente, los jefes regionales del área de Seguridad y Medioambiente efectúan visitas periódicas de relevamiento en obras y establecimientos, en función de adecuar posibles desvíos operativos y de seguridad. Producto de dichas detecciones, mejoramos procedimientos de trabajo, reemplazamos herramientas de uso e incluso sustituimos elementos de protección personal.

Todos los accidentes laborales ocurridos son registrados en una plataforma propia para evaluar lo sucedido y evitar su repetición. En este período se registraron 22 accidentes de trabajo con baja laboral. Cabe destacar que los accidentes disminuyeron un 41%, y el Índice de Incidencia se redujo un 38% respecto al año anterior.



Transformación cultural

En los últimos años hemos iniciado un proceso de transformación de nuestra cultura interna basado en la innovación y adaptación al cambio. Entre las acciones realizadas se encuentran la digitalización de nuestras comunicaciones internas y nuestro programa de teletrabajo que se amplió radicalmente con dictado del con el dictado del A.S.P.O.

Creemos que debemos seguir apostando a la intensificación de la digitalización de los procesos de trabajo, a través de plataformas que permitan su gestión más allá de la red Ca-

muzzi, como ya venimos haciendo con geocall, Oficina Virtual, workplace y tantas otras que están en proceso, como atención a matriculados, oficina comercial, entre otras.

Equipo de trabajo en números

En 2020 nuestro equipo de trabajo estuvo conformado por 1.685 colaboradores. Incorporamos 50 nuevos puestos, entre administrativos y técnicos, de los cuales una parte importante de las vacantes han sido cubiertas por personal masculino por sobre el femenino, lo que nos impulsó a trabajar y capacitar sobre selección de competencias e igualdad de oportunidades para minimizar los sesgos que pudieran existir.

Políticas laborales y de selección de personal


Nuestras políticas laborales y de selección de personal establecen que en Camuzzi:

- Respetamos los derechos humanos de nuestros colaboradores.
- No discriminamos y no permitimos situaciones de discriminación por género, edad, etnia, nacionalidad, religión u orientación sexual.
- Estimulamos el crecimiento profesional del equipo de trabajo, tratando de asegurar que sus motivaciones y expectativas sean satisfechas, desarrollando y enriqueciendo los conocimientos, habilidades y actitudes de los mismos.
- Propiciamos un entorno de trabajo estable y seguro.
- Promovemos el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores.

Programa Incluyendo

Dentro del marco de la transformación cultural que impulsamos, dimos inicio al Programa Incluyendo con la finalidad de seguir construyendo un ambiente en el que todos los colaboradores sean valorados por lo que son. 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 oportunidades y construir un clima de integración, desafiando paradigmas y construyendo nuevos, fomentando la inclusión.

Este programa consiste en un conjunto de actividades, talleres, comunicaciones y acciones cuyo fin es garantizar un mayor grado de igualdad de oportunidades, trabajando el tema de manera integral, participativa y coherente entre todos los que formamos parte de Camuzzi. En nuestra última encuesta de clima organizacional se evidencia una alta percepción positiva al respecto:

	CAMUZZI GAS 2020 Great Place to Work® Trust Index® Survey December 1, 2020 - December 15, 2020	Total December 2020
	TASA DE RESPUESTA AFIRMATIVA	1415
	A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su edad	76
	A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su raza	93
	A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su orientación sexual	92
	A las personas se las trata con equidad cualquiera sea su género	87
	Si soy tratado en forma injusta, creo que tendría la oportunidad de ser escuchado y recibir un trato justo	71

A la hora de analizar más en profundidad los resultados de la encuesta en materia de equidad, en Camuzzi no encontramos diferencias sustanciales en cuanto a la percepción que pueden tener hombres y mujeres sobre aspectos que influyen en su desarrollo profesional dentro de la organización.

	HOMBRES	MUJERES
Equidad		
Los jefes evitan el favoritismo.	31,93%	22,49%
Los ascensos se dan a quienes más se lo merecen.	38,37%	36,36%
Recibo un buen trato, independientemente de mi posición en la empresa.	84,77%	87,04%
Las personas reciben un pago justo por el trabajo que hacen.	53,57%	59,26%
Reconocimiento		
Los jefes reconocen el buen trabajo y el esfuerzo extra.	48,40%	50,23%
Acá tenemos beneficios especiales.	38,89%	45,58%
Respeto		
Me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente.	47,33%	39,44%
Los jefes demuestran interés sincero en mí como persona y no tan sólo como empleado.	60,31%	66,20%
A las personas se las incentiva a que equilibren trabajo con su vida personal	38,49%	36,45%

Si bien los resultados nos demuestran que hay que seguir trabajando para fortalecer nuestras prácticas en pos de mejorar nuestro clima laboral, destacamos que no existe una desigualdad significativa entre hombres y mujeres de acuerdo a estos resultados.

Otro dato importante a resaltar es que realizamos un relevamiento de discapacidad, en donde registramos que 160 colaboradores afirmaron sufrir algún tipo de incapacidad, o prefirieron no responder.

Creemos que vamos por el camino correcto en materia de igualdad de oportunidades de desarrollo, de crecimiento, de bienestar y de reconocimiento dentro del ámbito laboral desestimando sesgos, prejuicios y cualquier otro pensamiento.

Algunas de las prácticas que llevamos adelante para promover la igualdad de oportunidades vinculadas al desarrollo profesional son:

- Proceso de Evaluación de Desempeño por competencias
- Proceso de Calibración
- Programa de Job Posting (brindar la misma oportunidad para todos)
- Búsquedas de personal sin distinción de género
- Incorporación de personas con discapacidad motora
- Eliminación del examen de embarazo en los preocupacionales
- Charlas y talleres de sensibilización y concientización sobre diversidades e inclusión

En Camuzzi nos comprometemos a seguir profundizando y garantizando políticas de diversidad para fomentar equipos de trabajo inclusivos respetando así las diferencias, valorando los distintos aportes y necesidades de cada integrante de la empresa.



Permiso parental

Desde 2020 otorgamos a los padres días adicionales a los comprendidos en la Ley de Contrato de Trabajo (2 días corridos al momento del nacimiento), llegando así a alcanzar los **10 días corridos luego del nacimiento**. El objetivo es equiparar las tareas de crianza y acompañamiento ante la llegada de un hijo y lograr así una mejor conciliación entre la vida laboral y la vida reproductiva. En este primer año, más de 60 colaboradores pudieron aprovechar este beneficio, que a su vez es extensivo en 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 de edad del hijo. En este beneficio anualmente 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 hijo cumpla el año de vida. Por último, sumamos también días de **licencia por adopción para madres no gestantes**.

En Camuzzi tenemos la convicción de que estos nuevos beneficios son una excelente propuesta de valor, que nos permiten acompañar a nuestro equipo de trabajo en los momentos cruciales de su vida.

Programa de beneficios

Los beneficios en contexto de pandemia estuvieron orientados a contener, acompañar y estar más cerca de los colaboradores y sus familias. En esta línea generamos una serie de iniciativas y acciones.

Nos propusimos crear espacios para fomentar hábitos saludables. Estar sanos física y emocionalmente resulta vital para afrontar de la mejor manera nuestro día a día. Por eso implementamos diferentes acciones como talleres de stretching, respiración consciente, automasajes, pausas activas y charlas temáticas dictadas por especialistas, que contribuyen a tomar conciencia sobre el cuidado la salud y nos motivan a mejorar nuestros hábitos.

También realizamos un ciclo de charlas y talleres de acompañamiento emocional que nos ayudaron a estar cerca. Con la participación de distintos profesionales, abordamos diferentes temáticas como trastornos del sueño, neurociencias, autoconocimiento, manejo de la ansiedad, resiliencia, entre otras.



Otros beneficios:

- Obsequio por nacimiento (giftcard)
- Gimnasio Sport Club beneficio 100%
- Becas universitarias para hijos de empleados
- Garantía para alquiler de vivienda para hijos de empleados que estudien fuera de su ciudad natal
- 5 días anuales por atención de familiares enfermos
- Ayuda escolar (se otorga un monto específico en marzo de cada año)
- Cobertura médica (Medicus /OSDE)
- Reintegro guardería y jardín de infantes para colaboradoras (tope de reintegro mensual de \$ 7.500 por menor)
- Reconocimiento del consumo de gas para aquellos que viven en zona de concesión
- Bono por desempeño
- Caja Navideña
- Días hábiles acumulables de vacaciones
- Día del gas no laborable (5 de marzo)



Formación y desarrollo

Durante el 2020 desarrollamos un estilo de entrenamientos a medida orientados a las necesidades específicas de los colaboradores y los distintos equipos de trabajo. Dentro del plan incluimos programas vanguardistas donde los participantes son los verdaderos protagonistas de su aprendizaje.

El contexto de pandemia y aislamiento social obligatorio nos trajo la oportunidad de desafiarnos y adaptarnos rápidamente; es así que adaptamos la metodología de entrenamientos a un formato 100% virtual, cumpliendo y superando lo inicialmente planificado para el año 2020. Así, brindamos un 45% más de horas de entrenamiento que en 2019.

Desarrollamos entrenamientos de metodologías ágiles conformados por grupos diversos de personas de diferentes edades, géneros, puestos y áreas, que han trabajado en un proyecto común. Profundizamos la gestión del clima laboral y la gestión por proyectos y pusimos a disposición de la organización webinars con temáticas vinculadas a potenciar nuestras habilidades conversacionales y de gestión. Continuamos trabajando en el Programa de Desarrollo Gerencial, Gestión de Talento, Liderazgo, y el Programa de Multiplicadores de Seguridad, finalizando con varias especializaciones y capacitaciones técnicas para niveles de analistas y operarios.

Por último, y en virtud del contexto, potenciamos la oferta de entrenamientos a distancia en nuestra plataforma e-learning Campus Camuzzi para llegar a la totalidad de los miembros de la empresa.

Capacitaciones técnicas internas

Debido a las restricciones existentes durante la pandemia para reunirse presencialmente o viajar a dar las capacitaciones presenciales a las distintas Unidades de Negocio de la compañía, las mismas se organizaron en forma virtual.

Esta metodología de formación demostró una ventaja con respecto a la cantidad de participantes que pudieron asistir a las capacitaciones: logramos la participación de aquellas personas que originalmente por cuestiones de distancia y tiempo no podían acceder a estos cursos en forma presencial.

Las capacitaciones realizadas durante el año fueron las siguientes:

- Introducción al GLP.
- Seminario de análisis de Riesgo.
- Calidad de Gas – alcance normativo NAG 602.
- Odorización, conexonado y configuración de equipos de inyección.
- Protección Catódica – Estándar de PC y BUDI.
- Protección Catódica – Celdas IR Free.
- Regulación - Automatización Calentador.
- Criterios de diseño de ERPs y SRP.
- Cálculos generales aplicables a ERPs.
- Criterios generales sobre el diseño de redes. Lineamientos de dibujo en Autocad.

Capacitaciones externas:

- Análisis de vibraciones.
- API 1104, interpretación y uso.
- API 580 Risk Based Inspection.
- ASME – Diseño de Instalaciones de GLP.
- Código ASME Sección VIII Div. 1 Ed. 2019.
- Compresores Ariel.
- Herramientas avanzadas para móviles.
- Herramientas básicas en programación GIS.
- Nuevas herramientas de la versión 2.5.
- Introducción al Project Management.
- Mantenimiento basado en confiabilidad.
- Limpieza interna de ductos.
- Programa de Gestión de Proyectos.
- Riesgos Naturales en Gasoductos.
- System Planning for Gas Distribution.



Desempeño laboral

Continuamos construyendo y fortaleciendo una cultura del desarrollo con el propósito de que cada empleado sea protagonista de su crecimiento profesional potenciando su valor personal y de la organización.

Entre las herramientas que sumamos este año podemos mencionar el Job Posting que nos permite dar visibilidad a las oportunidades de vacantes internas a toda la organización. Así, quienes estén interesados pueden postularse y lograr una promoción o movimiento interno. Por otro lado, contamos con SuccessFactors, el sistema de gestión de revisión de desempeño, al cual hemos sumado la función de calibración dentro del proceso que permite que la evaluación sea más equitativa e integral. De esta manera, seguimos potenciando la gestión de talento para todos los colaboradores, promoviendo y perfeccionando mecanismos transparentes, donde se ponga de manifiesto la comunicación y equidad del proceso.

Este año hemos sumado también las reuniones de intervención en algunos equipos de trabajo, así como las entrevistas de desarrollo individual, que permiten acercarnos a la problemática específica de las diferentes áreas de la organización y, a partir de estos espacios, diseñamos planes de acción para equipos o planes de desarrollo para las personas. A lo largo del año detectamos, incentivamos y acompañamos movimientos internos y promociones de más de 70 colaboradores con el propósito de brindar oportunidades de nuevas responsabilidades y conocimientos en las distintas áreas de la organización.

A su vez, el 4,7% de la población femenina ha crecido en puestos de mayor jerarquía, a diferencia de la población masculina donde el 2,8% fueron los que asumieron 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 a la hora de detectarlos por sobre los estereotipos de género.



Comunicación interna

La comunicación interna y el trabajo colaborativo son nuestro principal aliado para acompañar las distintas situaciones de contingencia y contribuir a la continuidad del negocio y temas estratégicos de la compañía, manteniendo la información y motivación de los colaboradores a la hora de continuar brindando nuestro servicio esencial con la eficiencia y calidad de siempre.

En el contexto sanitario del 2020, a través de Workplace, continuamos potenciando nuestra cercanía de manera virtual para acompañar, concientizar e informar a todo el equipo de trabajo ante la situación de incertidumbre provocada por la pandemia. Informar, contener, reconocer y mantenernos conectados fueron los 4 puntos que nos propusimos impulsar a través de esta herramienta de comunicación interna y trabajo colaborativo.

Debido a la extensa distribución geográfica y, en particular por el aislamiento preventivo obligatorio, fortalecimos y fomentamos el uso de distintos espacios de encuentro y grupos de trabajo virtuales para compartir distintas cotidianidades laborales, lo que nos permitió sustituir las reuniones presenciales, no solo para trabajar de manera colaborativa sin importar las distancias, sino también para interactuar socialmente con todos los miembros de la organización.

En base a una encuesta de satisfacción realizada en 2020, cerca del 95% de los colaboradores se sintió muy informado, conectado y contenido por la empresa y pudo llevar a cabo sus tareas como si estuvieran de forma presencial gracias a las herramientas de comunicación internas proporcionadas.

La percepción alcanzada por parte de los colaboradores fue de unión y cercanía entre ellos y con la organización, transparencia en la información proporcionada, agilidad y dinamismo en la comunicación y mayor productividad para el logro de los objetivos organizacionales.



Relaciones laborales

En Camuzzi respetamos 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 (CCT 375/99 E Convenio de Empresa) con los sindicatos representativos de nuestra actividad y zona de operación. Dichos sindicatos son los siguientes:

- Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas, derivados y afines de La Plata
- Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas, derivados y afines de Bahía Blanca
- Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas de Mar del Plata y Zona
- Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas de Neuquén y Río Negro (excepto Conesa)
- Sindicato de Patagonia Sur
- Federación de Trabajadores de la Industria del Gas Natural de la República Argentina (FETINGRA)

Clima de trabajo

En diciembre del 2020, llevamos a cabo por segunda vez la encuesta de clima organizacional con el fin de medir la percepción de los colaboradores sobre lo que experimentan en su lugar de trabajo, a través de comportamientos relacionados con la confianza hacia los líderes y la empresa (credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo).

Uno de los resultados principales es que Camuzzi es considerada por el 83% de los empleados que han respondido a la encuesta como un excelente lugar para trabajar, valor que ascendió 9 puntos respecto del año 2019. Este alto 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 lideran.

A diferencia del 2019, en el 2020 obtuvimos la certificación Great Place to Work, lo que implica un reconocimiento significativo a la calidad de la cultura organizacional. Esta certificación confirma que 7 de cada 10 empleados tienen una experiencia positiva en Camuzzi. Hemos alcanzado así el reconocimiento a la calidad de la cultura organizacional, que constituye el primer paso para comprender cómo se construye un excelente lugar para trabajar.

Fortalecimos el diálogo con los sindicatos quienes representan a 1.195 colaboradores. En el marco de las paritarias 2020, mantuvimos fluidas reuniones con los representantes sindicales y la Federación de Trabajadores de la Industria del Gas donde logramos celebrar acuerdos sobre distintos aspectos, alcanzando un incremento salarial de 36,1% durante el período y asegurando así los incrementos inflacionarios del año en curso, entre otros logros.

SECCIÓN

04

ca

MÁS CERCA
DE **NUESTRA**
CADENA DE
VALOR





Más cerca de nuestra cadena de valor

Usuarios y grandes clientes

El 2020 fue un año en donde todas las gerencias de la compañía se alinearon en un mismo objetivo que fue el de transitar la pandemia con el máximo de los cuidados respecto de nuestro personal y hacia los usuarios, y contar con los recursos necesarios para mantener un servicio de calidad.

Se incorporaron **33.559 nuevos usuarios** alcanzando la meta propuesta para el año. Además, se presentaron **33.650 nuevos proyectos** de instalación interna que una vez desarrolladas la tareas de rigor en sus respectivos domicilios, se convertirán en nuevos usuarios de la compañía.



Gestionamos nuestra zona de concesión en 15 Unidades de Negocio, cuya incorporación de usuarios para 2020 fue la siguiente:

UNIDAD DE NEGOCIO	NUEVOS USUARIOS 2020
ANDINA	1,241
BAHÍA BLANCA	2,718
BUENOS AIRES CENTRO	3,274
BUENOS AIRES NORTE	2,600
BUENOS AIRES SUR	875
COMODORO RIVADAVIA	1,725
DE LOS LAGOS	1,890
DEL COMAHUE	7,176
LA PAMPA	2,582
LA PLATA	3,083
MAR DEL PLATA	2,268
PATAGONIA NORTE	1,119
PENÍNSULA	1,663
SANTA CRUZ SUR	511
TIERRA DEL FUEGO	834
TOTAL	33,559

A continuación, se muestra la cantidad de usuarios incorporados en las 25 localidades con mayor cantidad de altas durante el 2020, las cuales concentran el 57% del total:

TOP 25 LOCALIDADES	NUEVOS USUARIOS
MAR DEL PLATA	2203
NEUQUÉN	1664
BAHÍA BLANCA	1630
LA PLATA	1609
COMODORO RIVADAVIA	1270
TANDIL	995
PLOTTIER	929
BARILOCHE	827
SANTA ROSA	796
PUERTO MADRYN	728
GENERAL ROCA	631
OLAVARRÍA	616
CIPOLLETTI	595
TRELEW	510
SAN MARTÍN DE LOS ANDES	505
USHUAIA	467
VIDE MA	422
GENERAL PICO	412
SAN ANTONIO OESTE	399
CHIVILCOY	396
TRENQUE LAUQUEN	363
RAWSON	326
EL BOLSÓN	325
CHACABUCO	324
GRAL. FERNANDEZ ORO	314



Grandes clientes

Incorporamos servicios en nuevas plantas de las siguientes empresas: Apex Metalúrgica, Baya Casal, Eduardo Beraza, Adeco Agropecuaria y Central Eléctrica YPF LUZ II.

Nuestros grandes clientes debieron afrontar un año sumamente complicado producto de la pandemia. Durante los meses de marzo, abril y mayo tuvieron que detener sus procesos productivos con las consecuencias que esto significó, incluyendo el pago de sus servicios. Para el inicio del segundo semestre del año, paulatinamente las industrias volvieron a poner en marcha las plantas, logrando recomponer la situación económica y cancelar con facilidades las facturas adeudadas.



Indicadores de calidad de nuestro servicio

La normativa que establece los índices de calidad de servicio está contenida en las Resoluciones ENARGAS N.os 1192/99, 1482/00, 2594/02, 2870/03, I-40/07, I-683/09 e I-4346/17.

Las licenciatarias debemos cumplir con los valores de referencia previstos para cada indicador, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en el marco regulatorio de la industria del gas.



ÍNDICE I

Gestión de Facturación

MEDICIÓN:

Cantidad de reclamos que se originan por facturación errónea, facturas recibidas con atraso o no recibidas, reclamos por deudas inexistentes, cobro de cargo incorrecto, errores en el período de consumo facturado, datos de usuarios incorrectos, cortes improcedentes.

VALOR ENARGAS:

Máximo tolerable 1.01 por período (aproximadamente 1 reclamo cada mil usuarios por período).

GESTIÓN CAMUZZI:

Gestión de facturación promedio de 0.55



ÍNDICE II

Inconvenientes en el suministro de gas domiciliario

MEDICIÓN:
Reclamos generados por problemas en el suministro de gas domiciliario (escaso suministro, pérdidas de gas, entre otros).

VALOR ENARGAS:
Cantidad máxima aceptada 1.23 (más de un reclamo cada mil usuarios).

GESTIÓN CAMUZZI:
Logramos reportar 0.64



ÍNDICE III

Gestión de prestaciones

MEDICIÓN:
Cantidad de reclamos por situaciones relacionadas con la demora en atender solicitudes de cierre de suministro, habilitaciones o rehabilitaciones demoradas, reparaciones en la vía pública incorrectas o demoradas y mala atención al reclamante.

VALOR ENARGAS:
Valor establecido de 0.9.(casi un reclamo cada mil usuarios).

GESTIÓN CAMUZZI:
Reportamos un valor nominal de 0.04



ÍNDICE IV

Reclamos ante las licenciatarias

MEDICIÓN:
Reclamos recibidos que son procedentes. Refleja la cantidad de situaciones anómalas que se plantean en las distribuidoras (es la suma de los primeros 3 grupos).

VALOR ENARGAS:
Máximo admisible 2.33 (más de dos reclamos cada mil usuarios).

GESTIÓN CAMUZZI:
Reportamos 1.23



ÍNDICE V

Satisfacción del usuario

MEDICIÓN:
Reclamos procedentes efectuados a través del ENARGAS y no mediante los canales de comunicación tradicionales de la compañía (centro de atención telefónica, locales de atención comercial, vía postal, carta o mail).

VALOR ENARGAS:
0.95 es el coeficiente aceptado (solo el 0.05 de la totalidad de los reclamos pueden provenir del Ente).

GESTIÓN CAMUZZI:
Reportamos 0.99. Esto expresa un alto grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la resolución de conflictos.



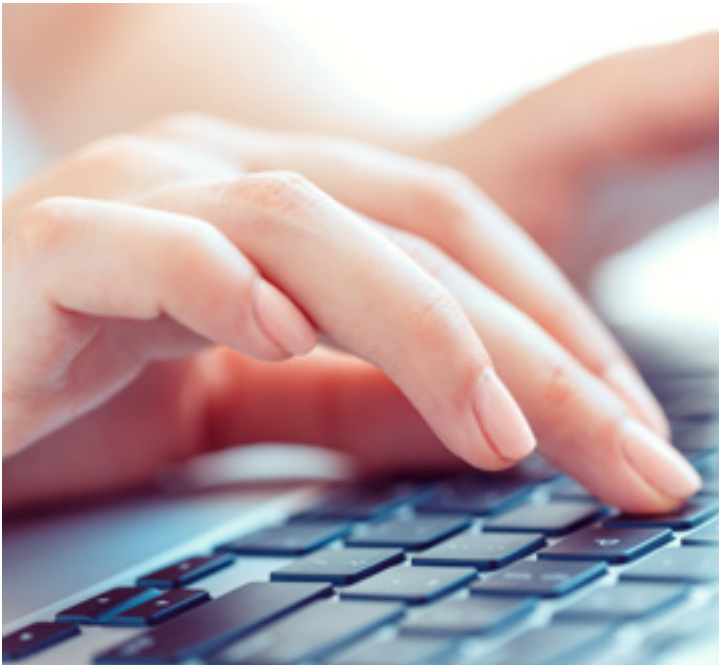
ÍNDICE VI

Demora en atención telefónica de reclamos

MEDICIÓN:
Llamadas que son atendidas antes de los 40 segundos en el call center.

VALOR ENARGAS:
El mínimo establecido es cumplir con este plazo en el 90% de los llamados.

GESTIÓN CAMUZZI:
Es necesario dividir el año en tres etapas: (i) antes de la pandemia, (ii) durante el ASPO (abril-oct.), y (iii) el DISPO (nov.-dic.), al efecto de segmentar el impacto pandemia. Si consideramos las etapas (i) y (iii) el Índice VI fue del 91.5%. Sin embargo, el resultado del índice anual se vio afectado por la incidencia que tuvo durante el periodo abril-octubre, el ASPO, que generó que el promedio anual se ubique en 69,3%

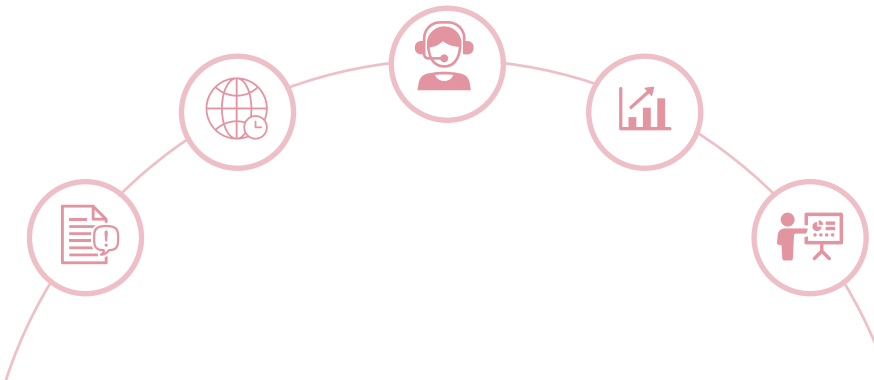


ÍNDICE VII

Demora en la resolución de Reclamos

MEDICIÓN:
Demoras en acusar recibo en forma expresa de los reclamos presentados por libro de quejas o vía postal.

GESTIÓN CAMUZZI:
14,95%





Cultura del cuidado: nuevas políticas y protocolos

Al comienzo del período 2020 ya habíamos iniciado el camino de consolidar la cultura de seguridad en Camuzzi. Las situaciones en las que nos encontramos con motivo de la pandemia hicieron que nuestros equipos de trabajo se unieran para conformar un único gran equipo, en el que cada persona cuidaba de sí y de sus pares. Actuar de esta forma implicaba necesariamente también cuidar a nuestros usuarios, clientes y público de cercanía.

Con este propósito creamos e instalamos en la empresa nuevas conductas de valor a partir de modificar los procedimientos de trabajo. A efectos de no alterar los plazos en la operación, protegiendo a nuestro personal, trabajamos en la elaboración y sucesivas revisiones de protocolos de operación con cuidados sanitarios en las diferentes actividades: atención a clientes, contacto en trabajos de habilitación de servicio, inspecciones de obra, acceso a viviendas e indus-

trias, operación en plantas, transporte de gas por carretera (GNC/GLP). La sinergia entre diferentes gerencias de Camuzzi hizo posible el diseño, prueba, mejora de protocolos y capacitaciones permanentes del personal en desempeño laboral bajo las condiciones generadas por la pandemia.

En esta línea, el Directorio de la compañía aprobó además una **nueva Política de Operaciones** la cual define los principios generales que enmarcan la operación de nuestra compañía, los cuales tienen como principio rector el resguardo de la vida de las personas y la preservación de los bienes de terceros y propios.

Como complemento de la nueva Política, redactamos una **nueva Instrucción de Trabajo para la Atención Integral de Emergencias**. Este documento define las medidas a adoptar durante la atención de una emergencia o de una situación que podría derivar en una emergencia, para que la conducta adoptada por el personal que llega primero al lugar se ajuste a la **preservación de la vida y de los bienes propios y de terceros**.

Continuidad y permanencia del servicio y la atención

Al brindar un servicio público esencial para la vida de las personas, tuvimos el compromiso y la obligación de no interrumpir nuestra actividad, para **garantizar la continuidad del servicio**, y habilitar el consumo de cada usuario que lo requería. También mantuvimos los equipos que dieron respuesta a contingencias de abastecimiento e intervenciones ante emergencias. **Logramos virtualizar la mayoría de los procesos de atención a nuestros clientes**, ya que existía previamente una fortaleza estructural que nos permitió adaptar cada operación a un ambiente nuevo y sin antecedentes. En todo el período logramos que permaneciera intacto el principio más elemental de nuestra actividad: la continuidad de un servicio seguro y de calidad.

Uno de los desafíos más grandes que afrontamos además, fue mantener el contacto con nuestros usuarios, garantizando los mismos niveles de atención de servicio que brindábamos previo a la pandemia. La obligación del cierre de nuestras oficinas comerciales nos llevó a reinventarnos en los canales de atención directa con los usuarios. Para poder lograr la misma calidez, confianza, excelencia de servicio y **seguir estando MÁS CERCA**, se implementaron diferentes mejoras.



Transformación digital: soluciones tecnológicas e innovación

Aunque la virtualización de procesos en Camuzzi ya era una realidad, el período 2020 mostró resultados mucho más allá de lo previsible. En el contexto de pandemia **potenciamos nuestro proceso de transformación digital** basado en la innovación y con el aporte de nuevas soluciones tecnológicas con el objetivo de mantener un servicio de calidad con nuestros usuarios y clientes. Los cambios alcanzados fueron exponenciales debido al contexto y a las exigencias de los propios usuarios.

Una gran cantidad de procesos que actúan como columna vertebral fueron plasmados en las diferentes soluciones y plataformas tecnológicas. El hito más importante del año fue contar con la capacidad de brindar soluciones tecnológicas que sirvieran de base para evolucionar los procesos clave de la compañía. Ello trajo aparejado el **desarrollo de nuevas plataformas digitales**, así como la estabilización de las ya existentes, generando inevitablemente cambios y mejoras en los procesos y tareas diarias.

Desde hace tiempo optamos estratégicamente por invertir en tecnología y nuevos desarrollos. Esto paralelamente trajo como consecuencia la redefinición de los procesos creando nuevas formas de trabajar. Durante el 2020 potenciamos las inversiones de lo ya implementado y pusimos foco en otros procesos que dado el contexto pudimos llevar a un nivel de **transformación digital exponencial**.

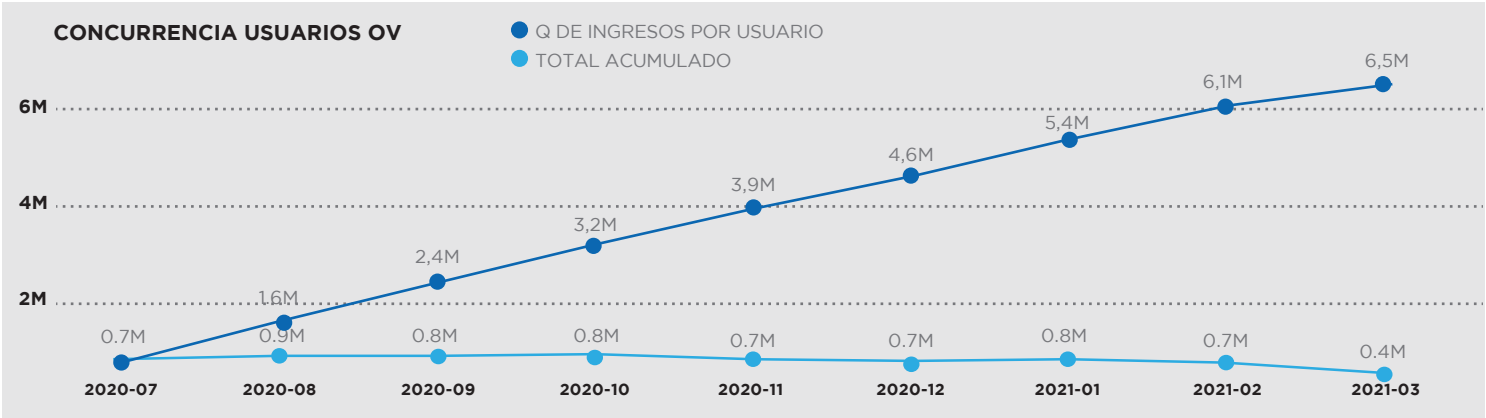
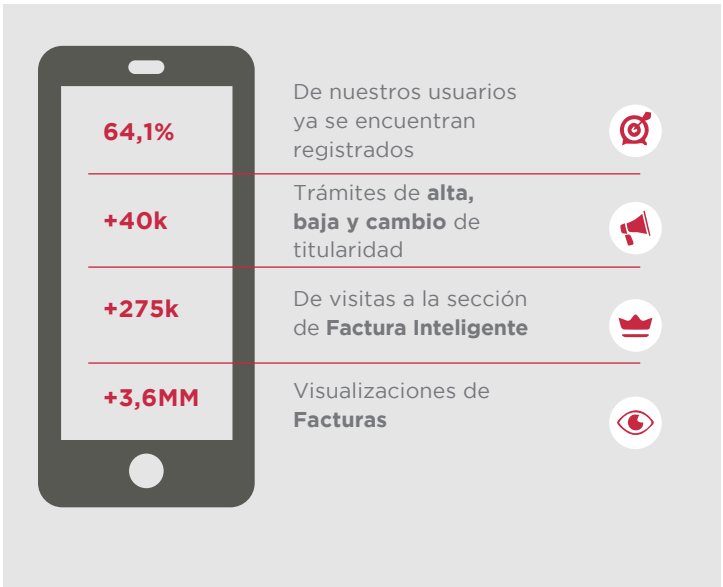
A CASILLAS DE CORREO ELECTRÓNICO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

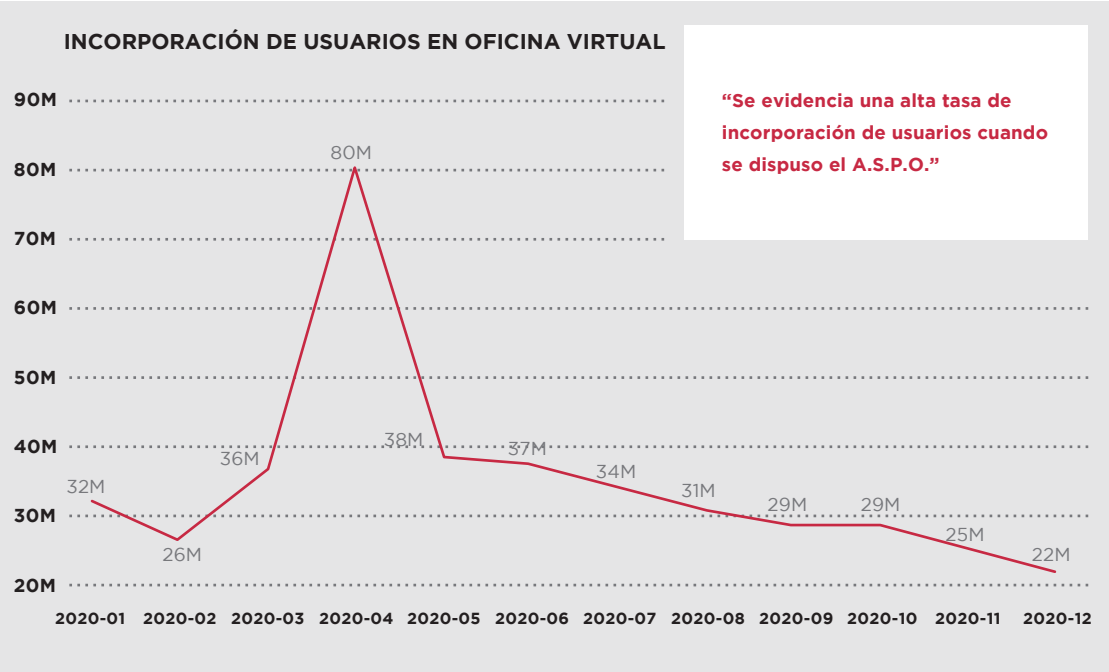
Pusimos a disposición 15 casillas de correo electrónico (una por cada Unidad de Negocio) para responder consultas y resolver todos los trámites que se realizaban de manera presencial. Esto permitió que los usuarios puedan realizar consultas en cualquier horario, dando continuidad a los trámites iniciados antes de la pandemia y comenzar nuevas gestiones.

B OFICINA VIRTUAL

Funciona desde el año 2018 y se trata de una potente herramienta web y aplicación móvil que permite al usuario gestionar su cuenta y realizar trámites de manera online, las 24 h del día y los 365 días del año. A diciembre 2020 contamos con 1.320.047 usuarios registrados en la Oficina Virtual.

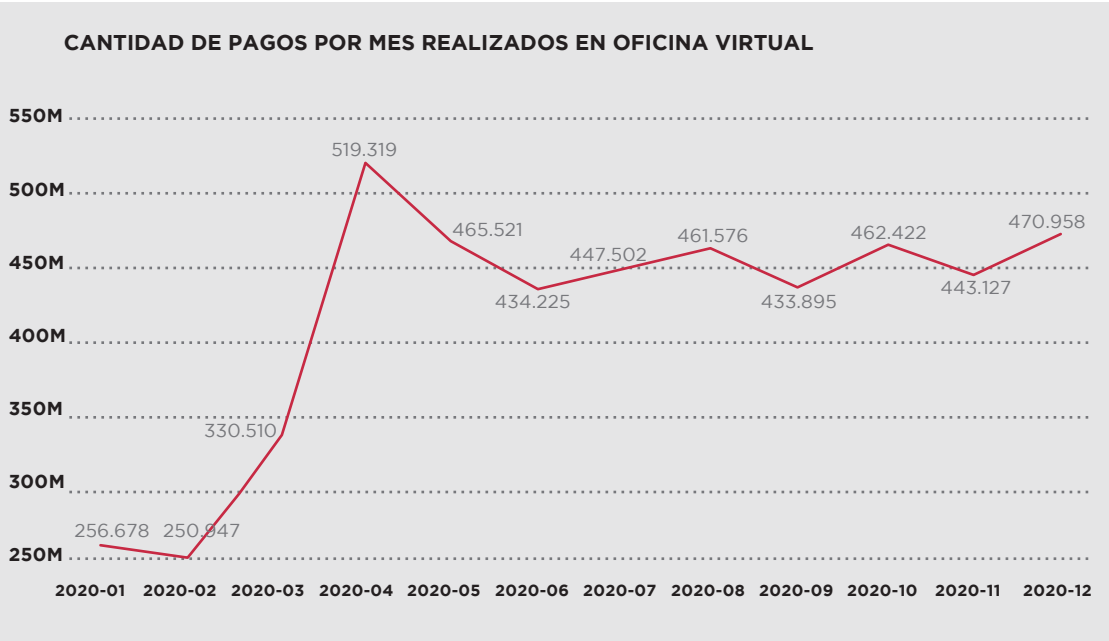
Con el objetivo de afrontar el cierre de sucursales y poder seguir brindando servicio a nuestros usuarios, pusimos a disposición toda la información necesaria para promover y asegurar la autogestión. Digitalizamos el proceso completo de alta de clientes, y **logramos virtualizar el 100% de los trámites que se realizaban en forma presencial**, exceptuando el trámite de reconexiones que está próximo a implementarse en 2021. Así, registramos 5.018.289 trámites que se realizaron en forma virtual, entre los que se destacan el pago de facturas, cambio de titularidad y altas de servicio, entre otros.





TRÁMITES REALIZADOS POR OFICINA VIRTUAL

TRÁMITE	CANTIDAD
Pagos	4.976.280
Cambio de titularidad	29.960
Baja de suministro	11.232
Alta nuevo suministro	817



C CALL CENTER

Trabajamos en el armado del Centro de Atención Telefónica (CAT) para operar con la metodología del teletrabajo, es decir, cada operador telefónico desde su casa, tanto los propios como los del call externo. Esto implicó transferir a los domicilios particulares 32 posiciones de atención telefónica. Así, el trabajo remoto, la adaptabilidad al cambio y el compromiso de cada colaborador permitieron proteger la salud de todo nuestro equipo ante la emergencia sanitaria.

El impacto de la pandemia y la no presencialidad transformó al CAT en un canal fundamental de atención al usuario. En el 2020 contamos con un 46% más de llamadas que el año anterior, registrando un récord histórico desde el comienzo de la atención telefónica. En ese marco logramos atender el 81% de las llamadas recibidas.

AÑO	TOTAL LLAMADAS	SUR	PAMPEANA
2018	597,504	86,879	510,625
2019	669,191	127,218	541,973
2020	977,150	194,931	782,219

A partir de allí nos propusimos fortalecer y ampliar otros canales de atención no presenciales y continuar con la idea de incrementar la dotación de operadores telefónicos sin perder de vista la salud de nuestro personal.

D CHAT AGENTES



A poco tiempo de dictada la emergencia sanitaria, en abril, lanzamos un nuevo canal de atención: chat online con los agentes de Camuzzi que previamente atendían en forma presencial. Este desarrollo comenzó con pocos agentes y luego se logró extrapolar a toda la compañía con el objetivo de asegurar la atención al público y dar apoyo al call center, que estaba saturado por el nivel de llamados. El chat además permitió atender sin necesidad de abrir las oficinas comerciales y promoviendo el cuidado del personal de Camuzzi y de nuestros usuarios. Así, se logró atender aproximadamente 16.000 usuarios por mes de manera virtual.

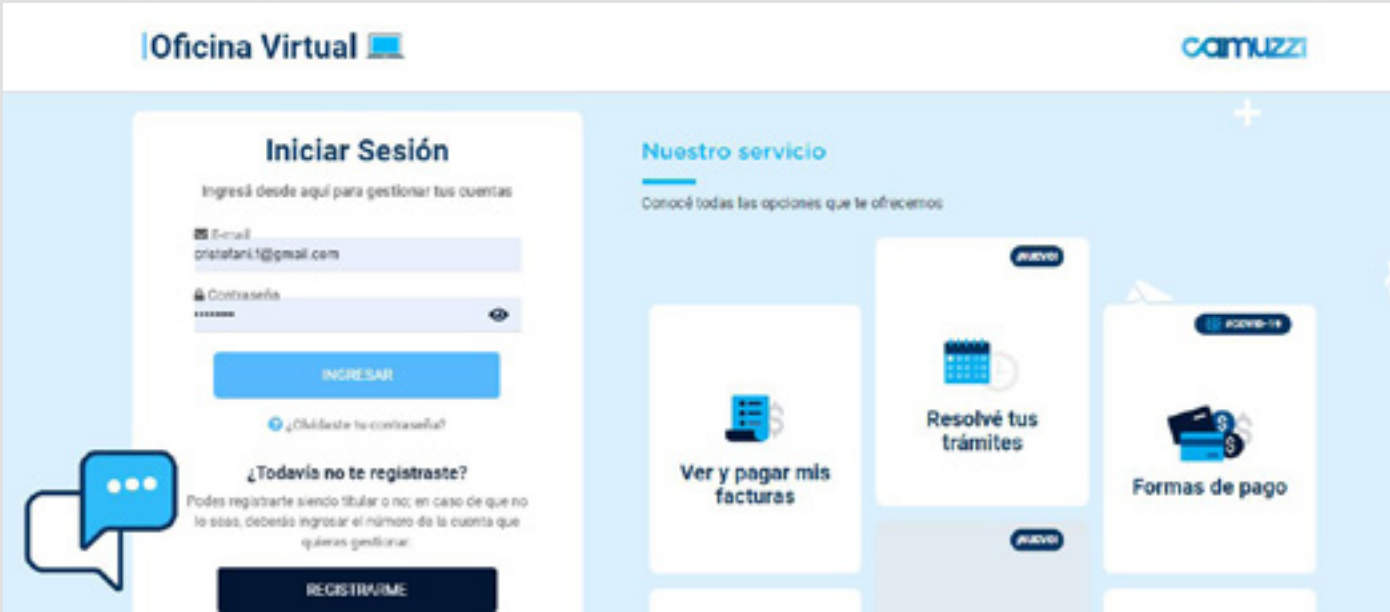
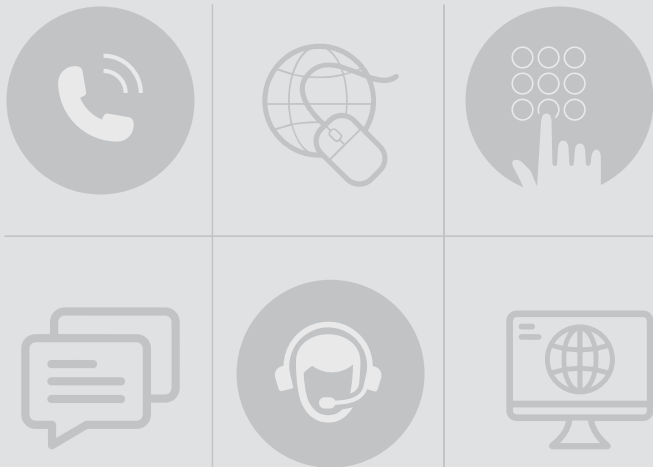
E ASISTENTE VIRTUAL

Contamos con un asistente virtual (usualmente conocido como chatbot) que, a través de tecnología basada en inteligencia artificial, interpreta y atiende las consultas de los usuarios las 24 horas los 365 días del año. A su vez, el área de Servicio al Cliente entrena continuamente las respuestas que ofrece el asistente para mejorar la atención.

F NUEVA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A USUARIOS

Esta solución surgió a raíz de la necesidad de contar con un sistema del tipo CRM (Customer Relationship Management), permitiendo a los agentes de atención al público y al call center gestionar la relación con nuestros usuarios y contar con la misma información que nuestros usuarios tienen a disposición cuando acceden a la Oficina Virtual. Asimismo, buscamos trasladar los beneficios que posee la Oficina Virtual en cuanto a agilidad, modernidad, diseño amigable y sencillez para su utilización.

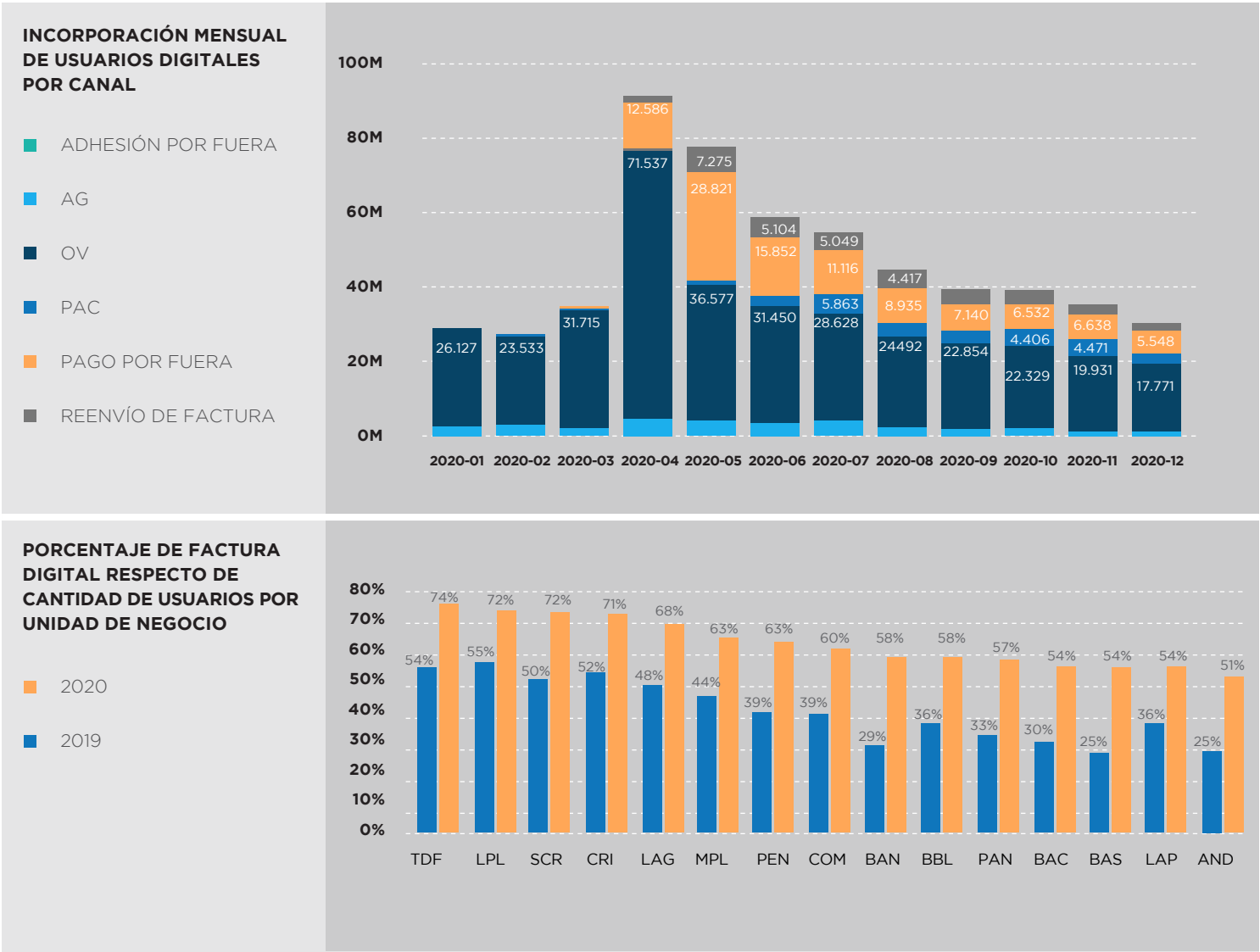
La plataforma facilitó la continuidad en la atención de nuestros usuarios de manera virtual, ya que puede utilizarse desde cualquier dispositivo móvil, PC o tablet y además no posee licenciamiento ni restricción alguna de acceso. Otro de los beneficios de la implementación de la plataforma es que en cada trámite incorporado buscamos eliminar el uso del papel en los procesos. En este período se realizaron cerca de 77.000 transacciones.



G DIGITALIZACIÓN DE USUARIOS

Nos propusimos como objetivo para este año alcanzar el 58% de usuarios digitalizados, es decir, adheridos a la factura digital. Este objetivo fue superado en septiembre del 2020 y pa-

ra fin de año alcanzamos el 62% de digitalización, ingresando en dicha modalidad 469.000 nuevas altas, alcanzando un total de 1.320.147 usuarios digitalizados para fin del período.

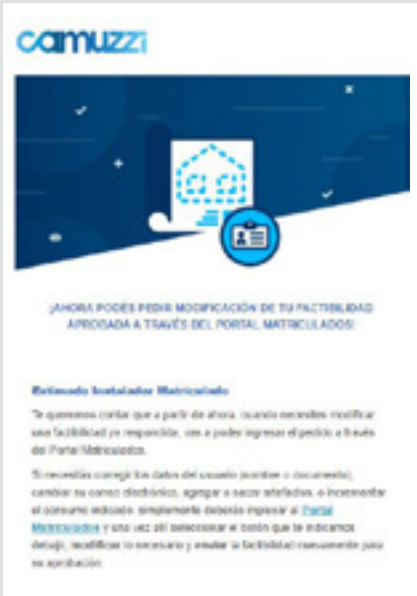


H SOFTWARE DE TURNOS EN OFICINAS COMERCIALES

Anticipándonos al posible retorno de nuestros usuarios 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 la empresa, de manera de preservar la salud de nuestros usuarios y colaboradores. Para llevarlo a cabo, programamos los espacios dentro de nuestra web institucional. Actualmente se encuentra disponible la funcionalidad para gestionar una cita para ser atendido presencialmente a través de nuestro sitio web.



I NUEVA PLATAFORMA DE NOTIFICACIONES DIGITALES



Debido a que nuestros usuarios eligen cada vez más los canales virtuales como medio de comunicación, avanzamos en el desarrollo de una plataforma más amplia de programación y envío de notificaciones digitales. Esta herramienta permite no solo el envío de facturas y avisos de deuda por mail y SMS, sino también poder comunicar al usuario avisos de vencimiento de factura, campañas de concientización, promociones comerciales y beneficios en canales de pago, avisos sobre rehabilitación y corte de servicio, entre otros.

A lo largo del 2020 desde la plataforma de notificaciones digitales se enviaron: 12 millones facturas digitales, 1.4 millones de avisos de deuda, 4.9 millones de avisos de vencimiento de factura, y 1.1 millones de avisos de corte. Esta plataforma nos permite continuar con la reducción del uso del papel y mantener informados a nuestros usuarios de manera más ágil.



J DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE RECLAMOS

Implementamos la digitalización de los procesos de reclamo. Para llegar a este resultado, establecimos unidades de almacenamiento digital de los legajos de reclamos y su documentación, migramos al sistema online de gestión de reclamos 81 centros de gestión y modificamos las normativas internas de gestión de reclamos para acompañar a la modificación tecnológica (NPV-001-01 Gestión de reclamos; IPV-001-02 Gestión de reclamos).

Esto permitió la respuesta por correo electrónico de reclamos a usuarios digitalizados, optimizando el tiempo de respuesta y disminuyendo los tiempos de gestión y archivo de papeles.

Durante el año 2020 atendimos más de 162.000 reclamos a partir de los cuales dejamos de imprimir el 95% de la documentación correspondiente al legajo de cada uno. Esto representó una disminución de más 2.500 resmas de papel utilizadas y de espacio físico para almacenar papeles.



K NUEVOS TABLEROS DE BUSINESS INTELLIGENCE

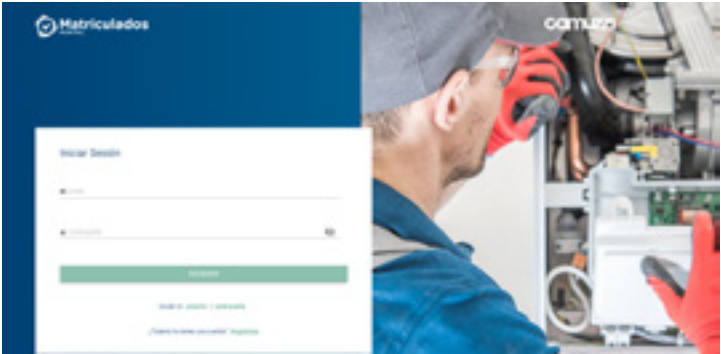
Estos tableros nos permitieron gestionar información relevante de manera más ágil, visual y accesible a los usuarios clave de la compañía, con el objetivo de poder brindar una herramienta para la toma de decisiones, así como seguimiento de indicadores y métricas clave de los distintos procesos.

Con respecto a Business intelligence incorporamos nuevos tableros para la gestión de la información: margen operativo, información sobre trámites en Oficina Virtual, PAC y plataforma AG, proceso control de cobrabilidad, facturación, modificaciones sobre Oficina Virtual, seguimiento de proyectos y obras, entre otros.

L PORTAL MATRICULADOS

En mayo lanzamos el Portal Matriculados, que permite al instalador iniciar de manera remota los trámites necesarios para realizar un nuevo proyecto, ampliar o modificar uno existente, conocer el estado de cada trámite realizado (desde la solicitud de factibilidad hasta el alta de servicio) y solicitar inspecciones parciales y finales de sus tareas.

Una vez finalizada la obra y aprobada la inspección de la instalación, es posible solicitar el alta de servicio a través de la Oficina Virtual (más información y resultados en la sección “Instaladores Matriculados”).





Tarifas y análisis económicos

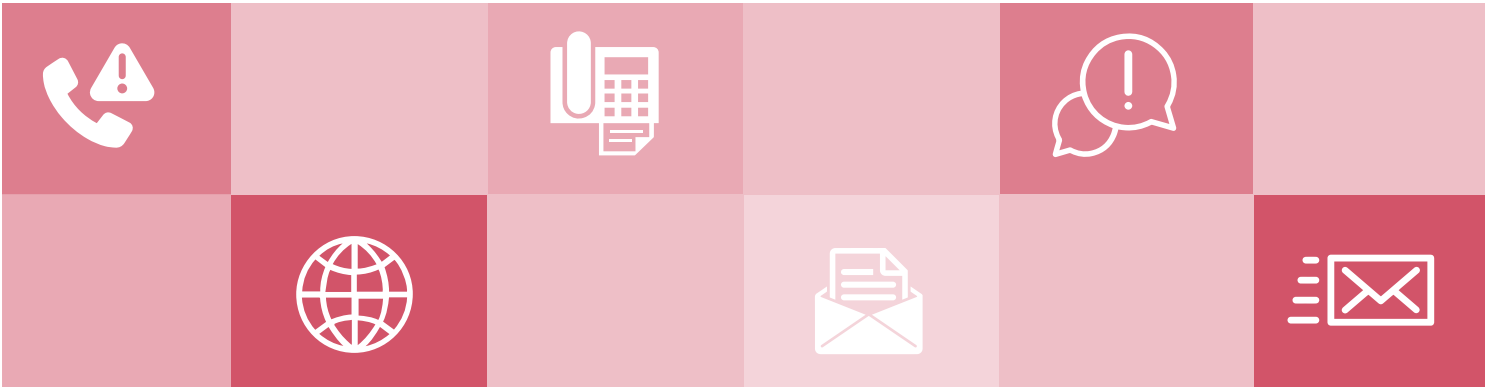
Uno de los desafíos de este año fue adaptar todas nuestras bases de datos y modelos de análisis y cálculos a los datos que se generan y obtienen desde las nuevas plataformas digitales como “Degas” Y “Power-BI” de la compañía.

Junto con la Comisión de Tarifas de ADIGAS, participamos activamente en la elaboración de alternativas y propuestas tarifarias para ser consideradas por el ENARGAS en el marco de lo dispuesto por la Ley de Emergencia N°27.541 que estableció mantener las tarifas de gas sin aumento e iniciar un proceso de revisión extraordinario de las tarifas vigentes. Adicionalmente, dictamos un curso para entender cómo se componen las tarifas, en la plataforma de capacitación online de Camuzzi a todos los colaboradores.

Facturación y morosidad

Redujimos los días de vencimientos para las facturas digitales, de usuarios residenciales y comercios, en hasta 5 días. Para ello trabajamos en un cronograma de facturación desdoblado los vencimientos de las facturas en papel de las digitales. Con esta modificación logramos que los ingresos se produjeran antes y por otra parte adelantamos toda la gestión de morosidad a los usuarios digitales.

Hoy contamos con una gestión de morosidad centralizada y digitalizada que hasta el momento alcanza a los usuarios digitales. La gestión cuenta con alertas a los usuarios vía mail o SMS. La mayor parte de esta gestión la pusimos en funcionamiento durante el aislamiento y nos permitió reducir los tiempos de cobros de las deudas de los usuarios.



Canales de diálogo con nuestros usuarios

Con relación a la atención comercial de nuestros usuarios, como se ha mencionado, contamos con la línea telefónica 0810-555-3698 disponible los días hábiles de lunes a viernes de 8 a 18 h, Chat online con agentes Camuzzi de lunes a viernes de 8 a 13 h, un asistente virtual en la página web corporativa y la Oficina Virtual disponible las 24 h todos los días del año.

A su vez, atendemos con turno previo en todas las provincias cuya normativa sanitaria lo permite e informamos el estado de cada oficina de atención presencial en nuestro sitio web.

En lo que refiere a la atención de emergencias, disponemos todos los días del año las 24 h, 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

Además, contamos con una sólida presencia en redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube.

Por último, también contamos con un canal de denuncias anónimo y estrictamente confidencial: la Línea Ética. En 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>

Proveedores y contratistas

Contamos con más de 500 proveedores activos, de los cuales los siguientes 29 concentran el 80% de nuestras compras:

Obradores	MILICIC SA COMPAÑIA SUDAMERICANA DE GAS S.A. INARTECO S.A. 9820 CR CONSTRUCTORA SRL INGENIERIA ALSAT S.R.L. ING. Y CONST. CIVILES IKAU SA ICEO S.A. BMI AUSTRAL S.R.L. TRANSREDES SA SUD AMERICAENERGY S.A.
Obrador y proveedor de materiales para protección catódica	BAHISA S.R.L.
Obrador y Servicio de apertura y tapada de pozos	RED SERV. S.R.L.
Fabricante de cañería de acero	M ROYO S.A.C.I.I.F.Y.F.
Fabricante de cañería	ALDYL ARGENTINA SA
Fabricante de odorante	VETEK S.A.U
Proveedor de combustible	Y.P.F. SA
Servicios de distribución de facturas, avisos, cortes, rehabilitación y toma estado	INTER POST S.A CORREO OFICIAL DE LA REP.ARG. O.M. EXPRESS S.R.L. QB ANDINA S.A.
Apertura y tapada de pozos	CONINSA S.A.
Distribuidor de equipos Veribox	PLURALTEC S.R.L.
Distribuidor de hardware y software	SCHACHMANN MARIANO SEBASTIAN
Servicio de inspección de obra y taller	TUV RHEINLAND ARGENTINA S.A.
Fabricante de medidores	ITRON ARGENTINA SA
Fabricante de vehículos	FORD ARGENTINA S.C.A.
Inspecciones directas	SCH GEOGAS S.A.
Transporte de GNC	TRANSPORTES MOUZO S.R.L.
Fabricante de válvulas reguladoras y equipos de procesos	TORMENE AMERICANA S.A.

Por su parte, los productores de gas son los proveedores encargados de extraer el hidrocarburo. A través de ellos Ca-muzzi adquiere el gas natural que luego distribuye en su zona de operación:

- > COMPAÑÍA GENERAL DE COMBUSTIBLES SA
- > ENAP SIPETROL ARGENTINA SA
- > PAN AMERICAN ENERGY
- > PLUSPETROL SA
- > TOTAL AUSTRAL SA
- > WINTERSHALL ENERGIA SA
- > YPF SA
- > GLACCO SA
- > TECPETROL
- > PAN AMERICAN SUR
- > IEASA
- > ROCH S.A.
- > PAMPA ENERGIA S.A.
- > COMPAÑÍA INVERSORA DE ENERGÍA SRL
- > ALBANESI SA
- > VISTA OIL & GAS SA

A large black gas pipeline runs diagonally across the frame, set against a backdrop of arid, rolling hills under a clear blue sky. The terrain is dry and dusty, with sparse vegetation. The pipeline is supported by metal brackets and runs parallel to a dirt road.

Gestión del proceso de compra

La gestión de compras en nuestra compañía se realiza a través de un proceso de contratación que se estructura en 3 grandes categorías: obras e inversiones, servicios y materiales.

Desde el 2017 contamos con un portal web de compras que eliminó el proceso de compra por sobre cerrado que demora tiempo, consume mucho papel y necesita excesivo control para que sea transparente, por un sistema vía web donde los proveedores presentan su oferta digitalmente desde cualquier lugar. El portal cumple con todas las normas de la empresa: Ley de compra trabajo argentino y requisitos de Auditoría y Compliance. Todas las negociaciones se realizan mediante este portal, donde el proceso queda registrado de manera transparente con su trazabilidad.

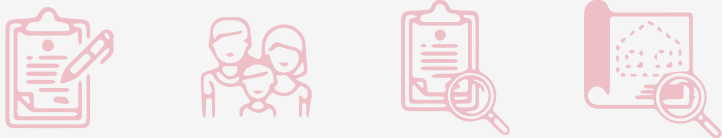
Proveedores evaluados de acuerdo a criterios sociales y ambientales

En la compañía contamos con estrictas normas de higiene y seguridad ambiental, dado que, al ejecutarse obras para instalaciones de gas a presión, la exigencia en materia de seguridad es alta. Con el objetivo de cumplir con la normativa, tanto municipal, provincial como nacional, siempre se incluye un plan de remediación de los fluidos utilizados durante la obra como también de los equipos que son desafectados. En obras de gran impacto como gasoductos, solicitamos previamente un estudio de impacto ambiental que debe estar aprobado por el organismo provincial de medioambiente que corresponda.

En cuanto a los proveedores de servicios, se revisa y modifica en los casos que corresponda cada pliego de condiciones particulares en el apartado de seguridad, higiene y medio ambiente previo a cada licitación según la naturaleza de la prestación.

Instaladores matriculados

Los matriculados son actores fundamentales en los procesos relacionados a nuevos servicios y la seguridad de las instalaciones internas en hogares, comercios e industrias. Dotar de transparencia y trazabilidad a este tipo de gestiones no solo contribuye a la seguridad de las personas, sino que adicionalmente agiliza los procesos y facilita el acceso al servicio.



Portal matriculados

Con este objetivo y como se mencionó anteriormente, desarrollamos un canal virtual de atención para este segmento llamado “Portal Matriculados”. Este desarrollo consiste en un portal web desde el cual los instaladores matriculados pueden administrar el proyecto de una instalación de gas desde su inicio, ingresando el pedido de factibilidad, además de los pedidos de inspecciones parciales de cañerías y ventilaciones, y final de artefactos colocados, haciendo seguimiento de todas las etapas ligadas a su actividad.



Esta plataforma está integrada con la Oficina Virtual, de manera que los futuros usuarios pueden seguir en tiempo real el estado de su proyecto de instalación. Tanto el Portal Matriculados como la Oficina Virtual cuentan con un servicio online de validación de identidad del instalador y del usuario para proveer un mecanismo de seguridad adicional, contratando a un tercero proveedor de verificación de datos personales. Esto nos permitió continuar brindando el servicio de altas, modificaciones y reconexiones reduciendo la exposición al contagio de los matriculados, nuestros usuarios y el personal de Camuzzi.

Entre las funcionalidades del Portal se encuentran:

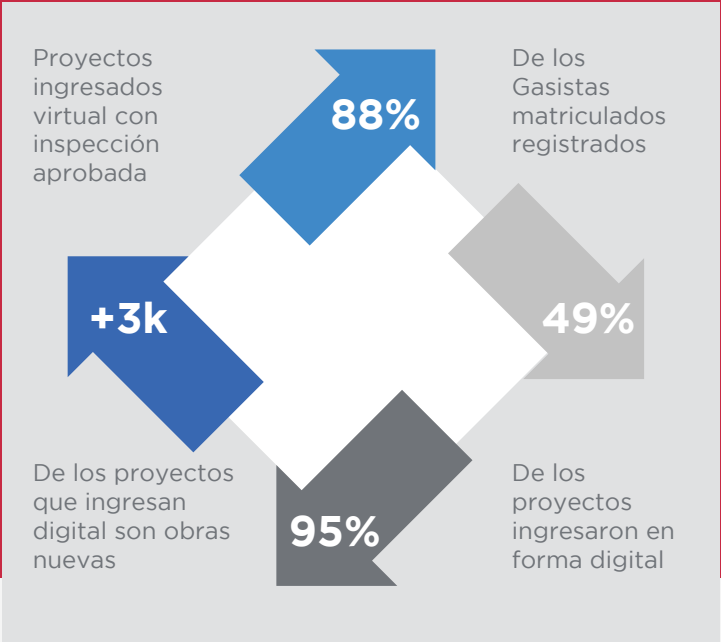
- Dar de alta obras nuevas, ampliaciones y modificaciones
- Comunicación online con el cliente a través de la Oficina Virtual: se puede seguir el trámite desde su cuenta y aprobar los formularios correspondientes enviados por el gasista instalador matriculado.
- Conocer el estado de trámite
- Solicitar inspecciones parciales y finales
- Visualizar los motivos de rechazos y las observaciones
- Solicitar una reconexión

Desde su implementación en abril, el Portal Matriculados administró 18.727 proyectos de instalación, lo que representa un 61% de trámites efectuados en forma virtual. Asimismo, la digitalización al mes de diciembre alcanzó el 70% de los proyectos de obra nueva, ampliación y modificación.

En Camuzzi entregamos a nuestros inspectores en esta primera etapa 80 tablets con conectividad a internet para que tengan acceso al Portal Matriculados desde las obras, así como también para que puedan consultar la documentación presentada por los instaladores matriculados online sin necesidad de generar impresiones en papel. Bajo esta modalidad se llevaron a cabo el 75% de las inspecciones solicitadas a través del Portal Matriculados.

Esta medida es de triple impacto, ya que reduce a cero el consumo de papel, el alto costo de impresión de planos en gran formato al cliente y al instalador, y el costo de administrar legajos físicos a la compañía.

Compartimos algunos de los datos que reflejan la adopción del portal por parte de los usuarios y de los matriculados, así como de nuestros colaboradores, quienes usan el portal para realizar trabajo de backoffice:





Fuerzas vivas

Relacionamiento con bomberos voluntarios

Los bomberos voluntarios se constituyen como público de interés clave en la cadena de valor de nuestra compañía. Existe una vinculación permanente entre este actor y las Unidades de Negocio de Camuzzi en el trabajo conjunto que llevan adelante frente a situaciones de emergencia.

De manera de reconocer y contribuir con el fortalecimiento de los cuarteles de bomberos de las comunidades del área de concesión de la compañía, realizamos donaciones de barbijos y elementos de limpieza y desinfección para 25 cuarteles de bomberos de nuestra área de concesión por un total de \$250.000.

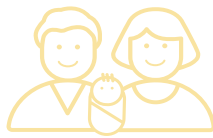
SECCIÓN

05

ca

MÁS CERCA
DE **NUESTRA**
COMUNIDAD





Más cerca de nuestra comunidad

El lema de Camuzzi “Más que energía” hace referencia a nuestro impacto positivo en las comunidades, que se materializa no solo a través del servicio brindado a más de 2 millones de familias, comercios e industrias, sino también a través de las acciones que componen nuestra estrategia de sustentabilidad.

Revisión de instalaciones internas de establecimientos educativos

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.

A prender el gas

Como mencionamos previamente, A prender el gas es el programa educativo con el que buscamos concientizar a chicos de 4to y 5to grado sobre la importancia de prevenir accidentes por inhalación de monóxido de carbono.

En su décima edición, tuvimos que adaptarnos rápidamente para virtualizar esta iniciativa. Para ello, fue necesario producir videos interactivos con toda la información del programa, para poder acercarlo a las escuelas, y que a través de las diferentes plataformas virtuales pudieran compartirlo a los alumnos y de esta manera seguir concientizando sobre la temática. De esta manera, pudimos alcanzar a un total de 16.000 niños de distintas escuelas de las 7 provincias de nuestra área de concesión. Un récord absoluto de chicos alcanzados en un año.

Energía Itinerante

Realizamos la **segunda edición** de esta iniciativa cultural mediante la cual buscamos darle voz y visibilidad a los **artistas emergentes de las comunidades** que conforman nuestra extensa zona de licencia. Es un certamen que premia el arte y la música, pero también que alienta la creatividad y promueve el desarrollo profesional de cada uno de ellos.

El efecto que produjo la pandemia en las actividades artísticas y culturales tuvo un impacto tremendamente significativo. Es por eso que decidimos darle continuidad a este proyecto de manera segura y responsable en este contexto, y adaptamos la nueva edición a un formato **100% virtual**.

Esto nos permitió realizar el certamen en dos zonas geográficas al mismo tiempo y de esta manera, duplicar el impacto de la acción. Las localidades elegidas fueron Tandil, por un lado, y las ciudades chubutenses de la región de la Península (Trelew, Rawson y Puerto Madryn) por el otro, y entre ambas, se registraron 287 participantes.

Cabe destacar que la iniciativa tiene también un importante impacto social, a fin de fortalecer el sentido de pertenencia de los participantes con sus respectivas ciudades. Los finalistas de esta edición, por el solo hecho de llegar hasta la instancia final, colaboraron con la donación de 400 kg de alimentos no perecederos cada uno, destinados al **Banco de Alimentos de Tandil** y el **Comedor del Corazón en Trelew**.





Donaciones

En el marco de nuestro involucramiento con la comunidad, realizamos donaciones a las siguientes organizaciones y campañas:

- Donamos **\$5.000.000** a la Campaña Seamos Uno, una iniciativa solidaria que nació al inicio de la pandemia en donde empresas se unieron con referentes religiosos y territoriales, con el objetivo de repartir más de un millón de cajas de 15 kilos con alimentos y elementos de higiene en los barrios más vulnerables del conurbano y la Ciudad de Buenos Aires.
- Donamos **\$250.000** a “Una sola Hinchada”, una campaña nacional coordinada por el Grupo de Fundaciones y Em-

presas (GDPE) que apuntó a recaudar pequeñas donaciones del público general destinadas a fortalecer a comedores y centros de asistencia familiar con alimentos, productos de limpieza esenciales y kits de higiene, a través de la Red de Bancos de Alimentos y Cáritas.

- Construyendo: donamos **\$800.000** para la creación de una panadería en Villa Itatí donde trabajan mujeres del barrio con miras a generar un negocio sustentable. La panificadora usará sus ganancias para promover acciones que tiendan a incentivar el desarrollo de la villa y sus vecinos.
- Conciencia Asociación Civil: se donó **\$700.000** para su cena anual.

SECCIÓN

06

ca

MÁS CERCA
DE **NUESTRO
FUTURO**





Más cerca de nuestro futuro

A través de este programa que llevamos adelante en alianza con distintas organizaciones, acompañamos a estudiantes secundarios, terciarios y universitarios tanto en sus estudios como en su futura inserción laboral.



El programa se desarrolla a través de distintas acciones:

Programa Lazos

En alianza con Asociación Conciencia, impulsamos en la provincia de Tierra del Fuego una iniciativa para acompañar jóvenes en contextos de vulnerabilidad socioeconómica que están cursando el último año del secundario, ofreciéndoles acompañamiento, formación en habilidades socioemocionales y capacitación técnica para que puedan insertarse adecuadamente en el mercado laboral.

Este año, se brindaron talleres virtuales a 157 estudiantes de Ushuaia y Río Grande, además de realizar una tutoría con estos jóvenes a medida que se detectara la necesidad de acompañamiento. Asimismo, se tomó contacto con aquellos estudiantes que finalizaron sus estudios secundarios y pasaron por la primera experiencia de Lazos en 2019, con el objetivo de acompañarlos en este momento de incertidumbre y estar disponibles para asesorarlos respecto a técnicas de estudio, armar o mejorar un CV y/o prepararse para una entrevista laboral (Subprograma Con Vos).



Educación agrotécnica a jóvenes de parajes rurales

La compañía acompaña el sostenimiento de la **Fundación Cruzada Patagónica** con el objetivo de fomentar el acceso a la educación media y a la formación agrotécnica de jóvenes de comunidades y parajes rurales de las provincias de **Neuquén, Río Negro y Chubut**, que se encuentran en situación de aislamiento geográfico y vulnerabilidad social, económica, sanitaria y cultural. El objetivo de esta edición, fue reducir la brecha educativa que se agravó producto del COVID-19 y del distanciamiento social, asegurando que la escuela de Cholila, establecimiento de la propia Fundación, llegue a la casa de cada estudiante por medio de la adquisición de dispositivos electrónicos.



Centro de Formación en Competencias Laborales

En Mar del Plata, en alianza con Fundación Reciduca, acompañamos a 14 jóvenes de la Escuela Nro. 33 que se encontraban cursando el último año del secundario mediante un modelo de abordaje integral para que alcancen el egreso efectivo, desarrollen sus competencias y se encuentren preparados para acceder a un empleo. Asimismo, se trabajó en el acompañamiento de 13 jóvenes que transitaron el programa en 2019, tanto para contribuir a que logren la finalización de sus estudios en los casos en que tuvieran una materia pendiente, como también para promover su continuidad en los estudios terciarios y universitarios. El programa contó con acompañamiento económico, así como actividades que incluyeron espacios de estudio con tutores, talleres de desarrollo personal, capacitaciones en formación laboral y prácticas educativas en empresas y organizaciones de la sociedad civil.





Becas Camuzzi

El objetivo de este programa es ofrecer oportunidades para que los hijos de los colaboradores de nuestra compañía puedan acceder y comenzar la educación universitaria y terciaria. Durante 2020 se entregó una beca por Unidad de Negocio para acompañar económicamente a 15 jóvenes durante su primer año de carrera universitaria o terciaria. La selección de becarios la realizó un comité que tuvo en cuenta el desempeño académico, así como la situación sociofamiliar y económica de cada postulante.

Cada becado contó con autonomía para disponer de la beca de la manera que considerara, ya fuere cubrir la totalidad o parte de la cuota de una universidad privada, materiales de estudio, colaborar con los gastos de alquiler de residencia universitaria, o la posibilidad de transitar el primer año de clases sin tener que trabajar. Con miras a promover el concepto de autonomía y responsabilidad, el monto de la beca fue percibido por los alumnos y no por sus padres. Asimismo, desde Camuzzi se realizó seguimiento de cada caso, manteniendo una comunicación fluida con los becados.

SECCIÓN

07

ca

MÁS CERCA
DE **NUESTRO**
PLANETA





Más cerca de nuestro planeta

El cuidado del ambiente es un eje central de nuestro trabajo. En Camuzzi actuamos diariamente con responsabilidad para desarrollar nuestras tareas de manera segura y sostenible, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo de las comunidades en las que operamos.

Este año actualizamos nuestra Política de Medio Ambiente y de Seguridad. La misma hasta el momento estaba constituida por documentos independientes que fueron revisados y adaptados generando un único documento integral acorde al desempeño buscado en la materia. Esta nueva Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente incorpora criterios de las Normas Internacionales ISO 14.001 (Sistemas de Gestión Ambiental) e ISO 45.001 (Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo) y deja plasmado el compromiso del cambio cultural en la materia, asumido para la gestión.



Evaluaciones de impacto ambiental



En nuestra actividad realizamos todos los estudios ambientales necesarios destinados a identificar y evaluar las potenciales consecuencias ambientales de las obras proyectadas, a fin de establecer las pautas específicas para mitigar y/o evitar los eventuales impactos de las mismas.

De esta forma, nuestra Gerencia de Seguridad y Medio Ambiente interviene 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 los estudios ambientales necesarios para las mismas, en un todo de acuerdo a 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, estudios de impacto ambiental y programas de gestión ambiental, destinados a identificar, prevenir y mitigar los potenciales impactos que nuestros proyectos puedan producir.

Las obras de gas, como todo proceso de intervención sobre el medio natural, poseen impactos positivos y negativos. Los principales impactos negativos de las obras se producen sobre el medio físico y durante la etapa constructiva, que se trata de una etapa transitoria y con una duración específica y acotada en el tiempo. Por su parte, los impactos positivos se producen mayormente sobre el medio socioeconómico durante la etapa de operación de las instalaciones y son perdurables en el tiempo, redundando en una mejora de la calidad de la vida de la población y de la economía local.

Auditorías ambientales

Optimizamos el proceso de desarrollo de las auditorías ambientales de nuestros proyectos. Con el objetivo de mejorar y profundizar el análisis de los requisitos ambientales que auditamos durante el desarrollo de las obras, diseñamos nuevos mecanismos de control para ser implementados por los auditores externos e internos, lo que redundará en una mejora de la gestión ambiental de las obras.

Asimismo, efectuamos una optimización de la gestión interna destinada a evaluar los requisitos ambientales que corresponde solicitar en todos nuestros proyectos, a los efectos de actualizar requerimientos y agilizar la mencionada gestión. Estos procesos de mejora se plasmaron mediante la actualización de nuestros procedimientos de trabajo internos, los cuales comenzarán a ser implementados durante el año 2021.

Campañas de Digitalización de usuarios

Uno de nuestros grandes desafíos fue contribuir a la digitalización de usuarios. Históricamente los usuarios del servicio recibían en forma cotidiana distintas comunicaciones asociadas a su servicio: desde las propias facturas que eran emitidas en forma bimestral (de un tiempo a esta parte comenzaron a emitirse de forma mensual), pero también comunicaciones relacionadas con avisos de deuda, y otras comunicaciones pertinentes. Esta dinámica generaba un volumen de impresiones creciente y tremendamente significativo que era preciso atender. La digitalización de los usuarios no solo nos permitiría generar una mayor eficiencia del proceso, sino también contribuir con la mitigación del cambio climático mediante la reducción de impresiones y por ende de la tala de árboles.

Para dimensionar el impacto, vale la pena tener en cuenta que para entregar la factura en formato físico a cada uno de nuestros usuarios actuales (2.123.035), tendríamos que utilizar mensualmente 4.246 resmas de papel que equivalen a 265 árboles.



Una Promo que Garpa

Para lograr nuestro objetivo de sumar nuevos usuarios digitales, en junio lanzamos la campaña “Una promo que garpa”, para motivar a los usuarios a recibir la factura de manera electrónica.

Le dimos este nombre porque la campaña implicaba un premio económico para los ganadores, pero también, porque nos sirvió para hacer alusión a lo fácil que era poder ganar, y así lo comunicamos: **“una promo que garpa es la que te premia con \$10.000 y sin salir de tu casa”**.

Es decir, promovimos la adhesión a la Factura Digital mediante un premio estímulo semanal de 10.000 pesos, por cada una de las cabeceras operativas de Camuzzi en el interior. **Generamos 15 sorteos de 10 mil pesos cada uno, todos los viernes durante 10 semanas** y entre todos nuestros usuarios adheridos a Facturas Digitales.

Con una dinámica simple y sin mayores esfuerzos para el usuario, logramos instalar masivamente el concepto de la factura digital, acompañamos la virtualización de miles de usuarios, y sentamos las bases para la segunda etapa de nuestra estrategia.



Hagamos un buen papel

Siempre buscando el mismo objetivo, viramos la estrategia de comunicación hacia un nuevo abordaje poniendo el foco en la problemática ambiental que conlleva el uso del papel, y así promover una mayor conciencia respecto de su utilización.

En noviembre lanzamos la campaña “Hagamos un buen Papel”, a través de la cual nuevamente buscamos ser agentes de transición digital, al tiempo que sellamos una alianza con los usuarios más conservadores del servicio: a medida que se digitalicen, la compañía generaría nuevos puntos verdes. Más facturas digitales = más árboles nativos.

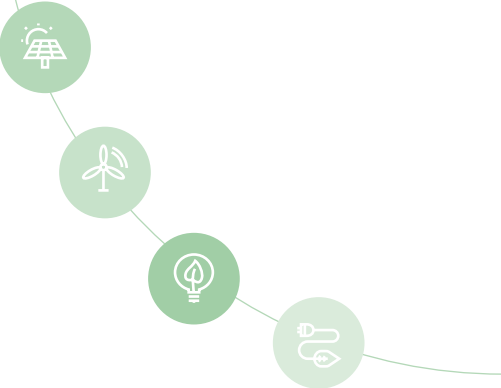
Así fue como tomamos contacto con diferentes municipios, que rápidamente mostraron buena predisposición para trabajar este proyecto mancomunadamente y celebramos acuerdos de cooperación que dieron inicio formal al proyecto, y que nos comprometen a generar nuevos espacios verdes en las 7 provincias donde operamos durante el 2021.

Uso responsable de los recursos

Desde la empresa promovemos el uso racional y responsable de los diferentes recursos naturales a través de la adopción paulatina de buenas prácticas

cas 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.



Electricidad

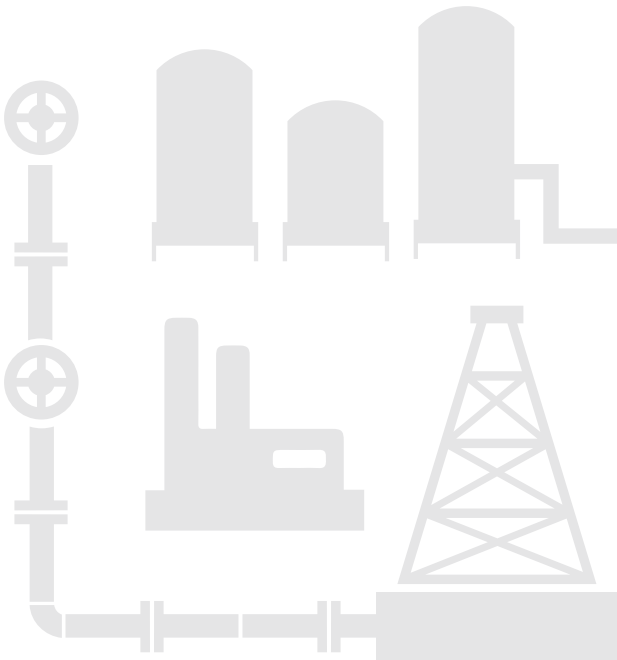
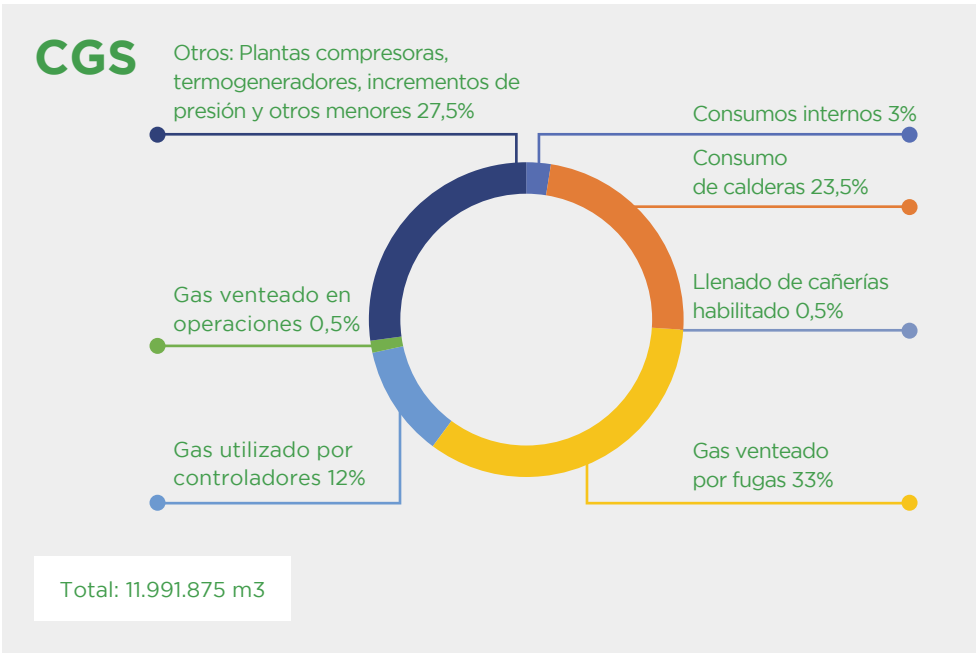
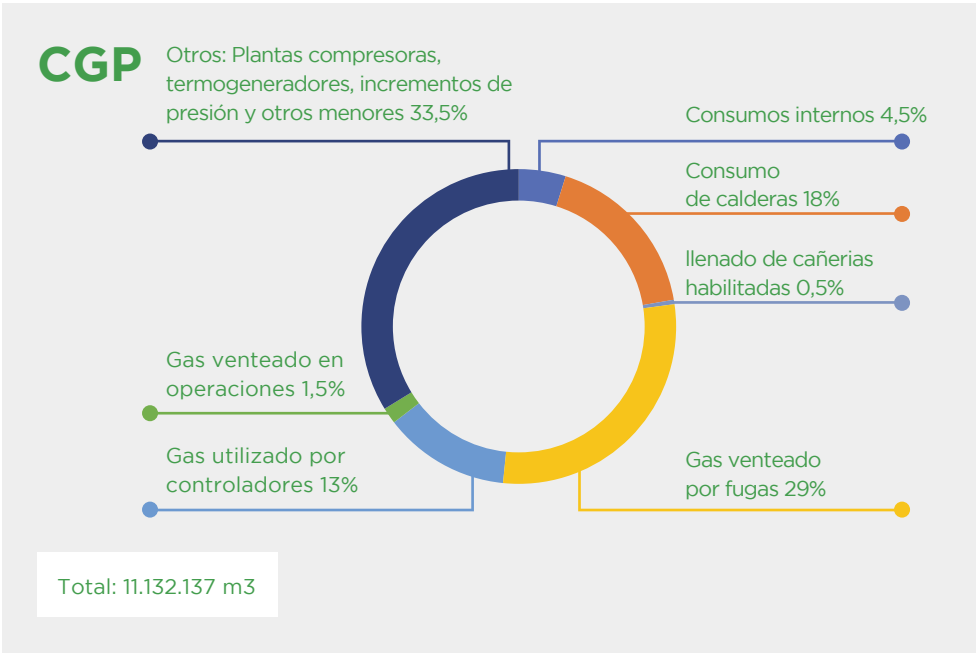
En Camuzzi utilizamos la electricidad para el abastecimiento energético de nuestras oficinas comerciales y también como elemento fundamental en nuestra operación cotidiana y en el servicio brindado. En ese marco desde la empresa celebramos relaciones comerciales con las distintas prestadoras de energía eléctrica de las 7 provincias en donde operamos para alimentar las necesidades energéticas de las estaciones reguladoras de presión y otras instalaciones complementarias, como así también de los equipos rectificadores de gasoductos, ramales y redes.

En el siguiente cuadro detallamos los Kw/h acumulados por cada Unidad de Negocio a lo largo del 2020 en comparación con 2019. Como podemos ver, en la mayoría de los casos, la situación de pandemia y el teletrabajo impactaron en la baja del consumo eléctrico.

UNIDAD DE NEGOCIO	CONSUMO EN KW/H 2019	CONSUMO EN KW/H 2020
ANDINA	102.378	102.492
BA CENTRO	550.400	522.900
BA NORTE	209.269	237.519
BA SUR	144.407	67.068
BAHIA BLANCA	490.708	461.644
C. RIVADAVIA	1.512.029	146.700
DE LOS LAGOS	186.240	162.881
DEL COMAHUE	1.026.746	629.875
LA PAMPA	127.283	102.724
LA PLATA	544.482	501.489
MAR DEL PLATA	412.835	385.312
PATAGONIA NORTE	117.339	129.738
PENINSULA	234.900	422.604
TIERRA DEL FUEGO	186.240	161.478
SEDE CENTRAL	343.440	355.890

Gas Natural

La compañía, además de distribuir gas, también lo utiliza dentro de su propia operación a través de diferentes consumos: internos, de calderas, llenado de cañerías habilitadas, gas venteado por fugas, gas utilizado por controladores y gas venteado en operaciones. A través de una matriz de medición hemos sistematizado y consolidado el uso total de gas en nuestra operación, que en 2020 alcanzó los 23.124.012 m3.



GAS UTILIZADO EN OPERACIÓN (Expresado en m3)	2019		2020	
	CGP	CGS	CGP	CGS
CONSUMOS INTERNOS	2.663.625	333.059,1	519.166	319.477
CONSUMO DE CALDERAS	2.561.164	3.121.062	1.973.433	2.839.822
LLENADO DE CAÑERÍAS HABILITADAS	434.934,7	434.198,6	3.423	14.540
GAS VENTEADO POR FUGAS	2.999.534	2.012.150	3.279.681	4.014.662
GAS UTILIZADO POR CONTROLADORES	1.780.218	1.441.947	1.441.224	1.456.323
GAS VENTEADO EN OPERACIONES	670.910,6	603.157,1	164.488	41.785
OTROS: PLANTAS COMPRESORAS, TERMOGENERADORES, INCREMENTOS DE PRESIÓN Y OTROS MENORES	-	-	3.750.722	3.305.266
TOTAL	11.110.386,3	7.945.574	11.132.137	11.991.875



Combustible

En la empresa contamos con una flota vehicular cercana a las 800 unidades, integrada por diferentes modelos y tipologías de vehículos: sedán, furgones, pick up, chasis con cabina y acoplados. Esta variedad en la flota nos permite contar con vehículos adecuados para las diferentes tareas requeridas en nuestra operación.

En cuanto al consumo de combustible, a los efectos de llevar un riguroso control sobre el uso del mismo, todos los vehícu-

los de la compañía deben cargar en las estaciones de servicio de YPF a través de una cuenta corriente denominada YPF Ruta. La misma informa, al momento de la carga, los kilómetros alcanzados y los litros abastecidos. Camuzzi, como política interna, prioriza el uso de YPF Ruta, estando autorizados otros puntos de carga solo en casos de emergencia.

La existencia de este sistema permite tener un control del consumo de combustible y su relación con el kilometraje alcanzado, a fin de establecer planes de mitigación y control.

DISTRIBUCIÓN DE LA FLOTA SEGÚN EL TIPO		
TIPO	CGP	CGS
SEDÁN	31	8
FURGONES	277	117
PICK UP	157	138
CHASIS CON CABINA	19	11
ACOPLADOS	24	0
TOTALES	508	274



CONSUMO DE COMBUSTIBLE		
	2019	2020
CGP	LITROS	LITROS
BAHÍA LANCA	126.695	101.470
BS. AS. CENTRO	162.155	105.555
BS. AS. NORTE	100.945	86.470
BS. AS. SUR	52.907	39.156
LA PAMPA	123.588	95.473
LA PLATA	110.195	80.101
MAR DEL PLATA	110.087	85.101
TOTALES	786.572	593.326
CGS	LITROS	LITROS
ANDINA	51.863	45.718
COMODORO RIVADAVIA	71.441	51.660
DE LOS LAGOS	65.508	45.431
COMAHUE	178.932	128.733
PATAGONIA NORTE	29.184	26.594
PENÍNSULA	53.469	37.071
SANTA CRUZ	37.966	24.022
SEDE CENTRAL	20.429	8.384
TIERRA DEL FUEGO	40.067	27.166
TOTALES	548.859	394.779

Agua

La actividad de distribución de gas por redes no conlleva la utilización de este recurso. Su uso en calentadores y vaporizadores se limita a la reposición por evaporación toda vez que constituyen circuitos cerrados.

Las tareas que llevamos adelante en nuestras dependencias no producen efectos significativos en ninguna fuente de agua, ya sea de la red de abastecimiento como de aquellas provenientes de fuentes subterráneas o superficiales, ya que los consumos corresponden mayormente a agua para usos sanitarios, con muy bajos niveles de uso.

Utilización y disposición de materiales

Desde la compañía impulsamos una gestión integral de los materiales utilizados en las diferentes etapas de nuestra actividad, y una disposición final responsable de los residuos generados promoviendo, de ser posible, su reutilización o reciclado.

Materiales de obra

Los sobrantes de cañerías provenientes de las obras se ingresan al almacén de materiales para su reutilización en otras obras o para tareas de mantenimiento, permitiendo de esta forma una reducción en la compra de insumos.



Proyecto Ecoceniceros

Durante 2020 comenzamos a planificar este proyecto, que apunta a desarrollar ceniceros a partir del reciclado de sobrantes de cañerías de gas natural. Los mismos serán repartidos durante 2021 en distintos municipios de nuestra área de concesión.

La red de distribución de gas que circula por debajo de las veredas se vincula a los gabinetes de gas mediante una cañería especial que se denomina “Servicio”. Estos servicios tienen una longitud predeterminada de fábrica, y para su colocación, deben ser cortados en función de la distancia existente entre el gabinete de gas y la propia red. Los tramos que sobran se convierten en material de rezago que hasta ahora no podían ser utilizados nuevamente. Lo mismo sucede, por ejemplo, cuando debemos reparar una cañería existente en la vía pública: muchas veces debemos reemplazar un tramo de caño por otro nuevo, y nuevamente aquí gene-

ramos más material de rezago. Así, impulsamos este proyecto junto a un equipo de diseñadores industriales para darle una nueva vida y un nuevo uso a estos sobrantes. Para ello, analizamos en detalle sus componentes y descubrimos que, reciclando este material, podíamos generar un nuevo producto que también nos ayude a cuidar nuestras ciudades, manteniéndolas limpias y cuidadas: así nacieron los ecoceniceros.

¿Por qué elegimos desarrollar nuestros Ecoceniceros?

Porque una colilla de cigarrillo tarda 10 años en desintegrarse. Además, una sola de ellas puede contaminar grandes volúmenes de agua potable. Lamentablemente las colillas de cigarrillos representan un tercio de todos los residuos recogidos cada año en la limpieza urbana, afectan el crecimiento de las plantas, y también llegan a través de los desagües a los mares y océanos, perjudicando seriamente la vida marina.



Papel

Como se ha enunciado en diferentes pasajes de este reporte, este año hemos concentrado muchos esfuerzos en la digitalización de diferentes procesos de la empresa, y la virtualización de usuarios para minimizar el uso de papel.

Gestión de residuos

Nuestros residuos se recolectan de forma diferenciada en tres categorías: residuos domiciliarios (denominados internamente como “Residuos Tipo A”), materiales reciclables y/o reutilizables (denominados internamente como “Residuos Tipo B”) y residuos peligrosos (denominados internamente como “Residuos Tipo C”). De esta forma, cada corriente la gestionamos conforme a la legislación vigente y siguiendo adicionalmente las mejores prácticas disponibles para cada una de las mismas.

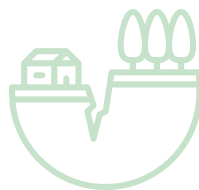
Los “Residuos Tipo A” los enviamos a disposición final mediante las facilidades con las que cuenta cada municipio. Los “Residuos Tipo B”, que son materiales sobrantes generados en las obras y/o materiales/equipos que se retiran de servicio por obsolescencia o mal funcionamiento (por ejemplo, recortes de cañerías y válvulas, restos de alambres, made-

ras, hierros, chapas, accesorios, tambores, bidones, medidores retirados del servicio, etc.), son reacondicionados para su posterior reutilización o bien son destinados a empresas recicladoras donde los materiales recuperables son extraídos, para su posterior inserción en el circuito productivo.

En 2020, hemos reciclado y reutilizado más de cien toneladas (110.185 kg) de materiales. Esta cantidad surge principalmente de la venta y/o donación de medidores de gas, cañería de polietileno, papel, cartón y chatarra metálica.

En relación a los “Residuos Tipo C” y, en cumplimiento de la legislación nacional y provincial vigente, son enviados a disposición final mediante transportistas y operadores habilitados para tal fin. La cantidad de residuos peligrosos generados en 2020 en instalaciones de nuestra compañía (no se incluye los residuos peligrosos generados en obras los cuales son gestionados por las respectivas contratistas que las ejecutan) fue de 93.706 kg.

Los métodos de tratamiento y/o disposición final son definidos por los operadores de residuos peligrosos habilitados para ello. Dentro de los métodos utilizados se incluyen operaciones de incineración, landfarming, estabilización, relleno de seguridad, entre otros. El método más adecuado siempre depende del tipo de residuo que sea necesario tratar.



Cambio climático

Ante el desafío actual del cambio climático, en Camuzzi promovemos la eficiencia energética a través de la medición de las emisiones generadas en nuestra operación y la implementación de medidas de reducción para contrarrestar los efectos generados en el ambiente.

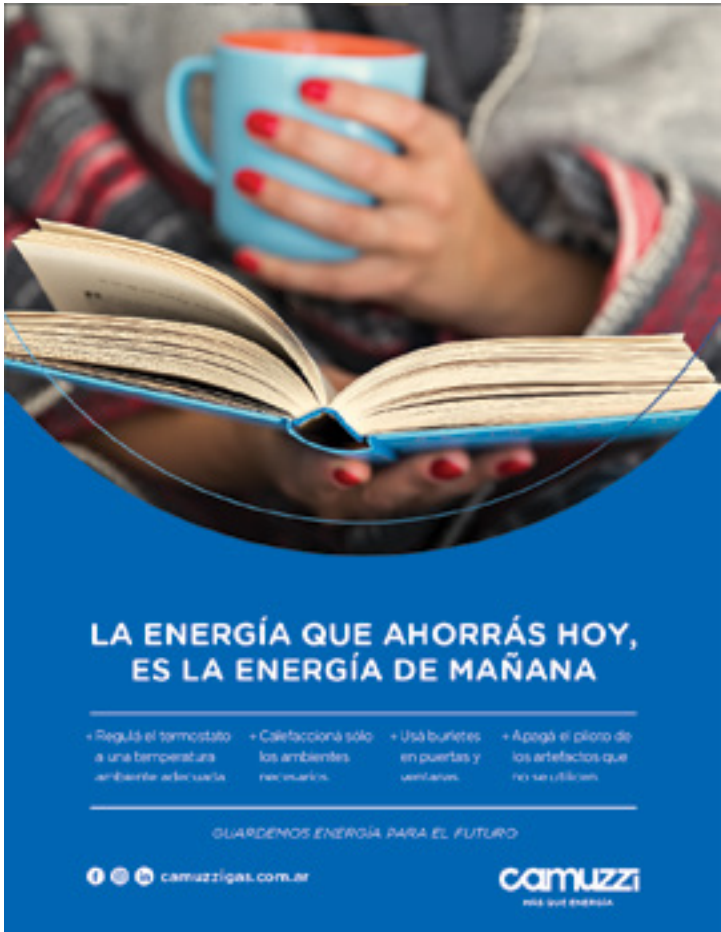
Medición de emisiones GEI

En las plantas compresoras de la compañía medimos anualmente la emisión de gases de combustión provenientes de los compresores y generadores instalados en las mismas. 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.

En el año 2020 nuestras plantas compresoras no han podido ser medidas casi en su totalidad debido a la restricción de circulación e ingreso a las diferentes provincias como consecuencia de la pandemia. No obstante, teniendo en cuenta que no hemos realizado modificaciones en los sistemas de combustión de los motores ni en los conductos de evacuación de gases de los equipos presentes en las plantas, que existió una continuidad en las condiciones de funcionamiento de las mismas durante el año y sobre la base del historial de emisiones que medimos año a año, contamos con fundamento suficiente para proyectar un nivel de emisiones similar a las medidas en años anteriores, donde se han cumplimentado adecuadamente los estándares requeridos por la normativa regulatoria y la legislación provincial vigente.

Reducción de emisiones GEI

Desde la empresa realizamos, en lo relativo a eventuales fugas de gas natural a la atmósfera, un continuo relevamiento y reparación de dichas fugas en todas nuestras instalaciones, 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.



Concientización ambiental

Para la empresa la concientización ambiental dirigida tanto a nuestros colaboradores como contratistas y la comunidad en la que operamos es fundamental para lograr cambios de hábitos más sustentables y promover el cuidado del ambiente.

Con este fin llevamos adelante diferentes acciones y campañas:

➤ Capacitaciones junto a la organización PlantaRSE: en el marco de la virtualidad, se realizaron capacitaciones para los co-

laboradores de Camuzzi a través de Workplace junto a esta organización, con el fin de promover hábitos ambientalmente sustentables. Así, se llevaron adelante talleres de reciclaje, compost y huerta.

➤ Campaña de uso eficiente del gas: a nivel externo, llevamos adelante una campaña de difusión con consejos y recomendaciones para hacer un uso eficiente del gas. La misma se instrumenta mediante piezas gráficas, radiales, televisivas y digitales, que son difundidas en los distintos medios de comunicación de nuestra zona de licencia.

SECCIÓN

08

ca

DESAFÍOS
2021





Desafíos 2021

Con la realización del presente Reporte de Sustentabilidad 2020 hemos obtenido una radiografía clara de nuestra gestión en sustentabilidad, que nos permite, en un proceso de mejora continua, identificar desafíos para el siguiente período y posibles líneas de acción desde las diferentes gerencias de la compañía.

Salud, seguridad y ambiente

› Continuar preservando la salud de todo el personal de la compañía en el marco de la Pandemia del COVID-19: seguir mejorando nuestros protocolos de trabajo y capacitando a

todo el personal en forma continua a los fines de prevenir potenciales contagios.

Desarrollo de usuarios

- › Continuar manteniendo el nivel de cobranzas de los clientes subdistribuidores trabajando conjuntamente con ellos en la firma de convenios de regularización de sus deudas.
- › Seguir promoviendo junto a las autoridades gubernamentales nuevas herramientas de acceso para aquellos usuarios no conectados al servicio de gas natural.
- › Alcanzar una normativa tarifaria que permita garantizar la sostenibilidad de las operaciones en el tiempo.
- › Lograr el correcto abastecimiento de la demanda prioritaria sin generar desbalances en el sistema de transporte a los

precios reconocidos en los cuadros tarifarios vigentes en cada momento.

Servicio al cliente

- ▶ Reducir el proceso de facturación entre la toma de lectura y la fecha de emisión de la factura en 2 días, a través de un sistema que permita facturar la lectura de medidores sin observaciones/errores en una primera etapa, dejando para una facturación posterior estas lecturas observadas.
- ▶ Morosidad: desarrollar el proyecto “Inteligencia de datos”, que apunta a tener una gestión de morosidad individual, anticipando la conducta de pago del cliente para definir nuestro accionar.
- ▶ Continuar con el proceso de digitalización de los avisos de deuda que hoy son en papel.
- ▶ Construcción de un sistema CRM a partir de la plataforma de atención al cliente, que incluya más módulos como el sistema de reclamos y la integración con el call center, así como toda la información que se utiliza para brindar el servicio de atención al cliente.

Innovación

- ▶ Continuar con el despliegue y escalamiento del sistema de gestión operativa de activos, que incluye la georreferenciación de los mismos y la incorporación de las tareas de mantenimiento de manera paulatina, así como la gestión de un módulo de tareas en campo en donde se podrá realizar.
- ▶ Acciones de mejora continua en Oficina Virtual y en la plataforma de notificaciones digitales.
- ▶ Lanzamiento del proyecto de toma estado, cuya primera etapa es el reemplazo de la plataforma que se utiliza en todas las Unidades de Negocio para tomar la lectura del medidor.





Además, podremos georreferenciar los medidores, así como realizar el seguimiento online de las lecturas en calle.

➤ Integración del call center con GIRE para poder realizar pagos con tarjeta de manera telefónica y autogestiva, así como con el sistema para poder sacar turnos por teléfono brindando la posibilidad de que aquellos usuarios que no posean conexión a internet o bien no puedan acceder a Oficina Virtual, cuenten con un medio alternativo.

➤ Lanzamiento del Portal de obras: plataforma que permitirá realizar el intercambio de información y documentación con contratistas desde el área técnica de la compañía.

➤ Desarrollo de un sistema de incidentes, en reemplazo de la plataforma actual.

➤ Lanzamiento y desarrollo de un módulo de interbanking para conciliar automáticamente las transferencias bancarias con las facturas de los grandes clientes.

Operaciones

➤ Cumplir con el Plan de Inversiones previsto.

➤ Recalendarización de mantenimientos y obras pospuestas.

➤ Desarrollo e implementación de una sala de control operativo para monitorear todos los sistemas de transmisión y distribución de la compañía. Esto permitirá tener un control centralizado, las 24 horas del día y los 365 días del año del funcionamiento del sistema de Distribución con alertas tem-

Reporte de Sustentabilidad

pranas frente a anomalías que puedan aparecer, permitiendo la coordinación de acciones inmediatas para reducir al máximo el impacto de las mismas.

➤ Capacitación formal para la atención de emergencias en función de la nueva Política de Operaciones de la compañía.

➤ Mejoramiento y eficientización de los canales de atención virtual: prestar un servicio con la continuidad y calidad que nos caracteriza, no solo a nivel operativo, sino también en la atención al usuario, preservando la salud de la comunidad, nuestros empleados, usuarios y proveedores. Para eso, apuntamos a potenciar los canales de autogestión, en los cuales se puede obtener respuesta y realizar gestiones las 24 h del día, los 365 días del año

➤ Disponibilizar nuevos trámites en Oficina Virtual y la Plataforma de Atención al Cliente, comenzando por el proceso de reconexión de usuarios.

➤ Recupero de gas natural no contabilizado: continuar con el análisis de consumos cero, con el objetivo de lograr la detección de ilícitos e irregularidades y poder recuperar dicha pérdida de metros cúbicos.

➤ Capacitación en Atención integral de emergencias: para acompañar la Política de Operaciones establecida por el Directorio, la Gerencia de Operaciones se propuso capacitar a 1000 personas de la compañía antes del invierno de 2021 en referencia a los valores establecidos en dicha Política.

➤ Asesoramiento técnico a usuarios cortados por seguridad: desarrollar herramientas que permitan detectar y dar un acompañamiento específico a los usuarios que ven su suministro interrumpido por razones de seguridad, brindando asesoramiento técnico y administrativo para que puedan reconectarse en forma segura, rápida y económica.

➤ Inicio del Sistema de operaciones que contemplará la implementación de un software específico que soporte tanto la base de activos de la compañía como las tareas de operación y mantenimiento que sobre estos se realizan.



Técnico

➤ Se analizará la implementación del sistema de mantenimiento basado en la confiabilidad, en lugar del actual sistema basado en un sistema prescriptivo.

➤ Se definirá una nueva base de datos de los activos de la compañía dentro del marco de aplicación del nuevo GIS.

➤ Se continuará con el análisis de la operación de los sistemas que cuentan con equipos de compresión teniendo en cuenta la complejidad que los mismos tienen y la necesidad de una simulación de distintos escenarios de operación para cada uno de estos.

➤ Se aplicarán los nuevos métodos de control (app de inspección, portal de obras) para el manejo más eficiente de las obras de inversión.

Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
CONTENIDOS GENERALES		
102 Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización	Camuzzi
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 8 a 10, 23 a 27
	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 9
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Perteneciente a capitales privados, opera desde 1992 las licenciatarias Camuzzi Gas Pampeana S.A. (CGP) y Camuzzi Gas del Sur S.A. (CGS).
	102-6 Mercados servidos	Página 9
	102-7 Tamaño de la organización	Páginas 8 a 9, 23 a 27 y 33 a 39
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 54 a 56
	102- 9 Cadena de suministro	Página 82
	102- 10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Páginas 97 y 98
	102-12 Iniciativas externas	Página 97
	102-13 Afiliación a asociaciones	Página 49
102 Estrategia	102- 14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 5 a 6
	102- 15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Página 21
102 Ética e Integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 29 a 31
	102- 17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 30
102 Gobernanza	102-18 Estructura del gobierno	Página 29
102 Grupos de interés	102- 40 Listado de grupos de interés	Página 20

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
CONTENIDOS GENERALES		
102 Contenidos del Reporte	102- 45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Página 28
	102- 46 Definición de los contenidos del Informe	Páginas 3 a 4
	102- 47 Lista de temas materiales	Páginas 18 a 19
	102- 50 Período objeto del Informe	Enero a Diciembre 2020
	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	Página 8
	102- 55 Índice de contenidos GRI	Página 114
ESTÁNDARES TEMÁTICOS		
200 Económicos	201- 1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 28
	201- 4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No hubo
	202- 1 Ratio del salario de categoría inicial estándar frente al salario mínimo local	Un 167% más del salario mínimo, vital y móvil establecido para Argentina
	202- 2 Proporción de altos ejecutivos contratados de 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 33 a 38
	203- 2 Impactos económicos indirectos significativos	Páginas 33 a 38
	204- 1 Proporción de gasto en proveedores locales	Páginas 82 a 83
	205- 2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 30
	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

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
ESTÁNDARES TEMÁTICOS		
300 Ambientales	301- 1 Materiales utilizados por peso o volumen	Páginas 105 a 106
	301- 2 Insumos reciclados	Páginas 105 a 106
	301- 3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Páginas 105 a 106
	302- 1 Consumo energético dentro de la organización	Página 101
	302- 4 Reducción del consumo energético	Página 101
	303- 5 Consumo de agua	Página 104
	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 107
	305- 5 Reducción de las emisiones de GEI	Página 107
	306- 2 Residuos por tipo y método de eliminación	Página 106
	308- 1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Página 83
400 Sociales	401- 1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	En 2020 se cubrieron 50 puestos entre administrativos y técnicos
	401- 2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 58
	403- 1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Páginas 51 a 53
	403- 2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Páginas 52 a 53
	403- 3 Servicios de salud en el trabajo	Páginas 44 y 51
	403- 4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Páginas 44 y 51
	403- 5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 51
	403- 6 Fomento de la salud de los trabajadores	Páginas 58 y 63
	403- 8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Páginas 44 y 51
	403- 9 Lesiones por accidente laboral	No hubo

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA / RESPUESTA
ESTÁNDARES TEMÁTICOS		
400 Sociales	404- 1 Media de horas de formación al año por empleado	Brindamos un 45% más de horas de entrenamiento que en 2019
	404- 2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Páginas 59 a 60
	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 hubo
	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 hubo
	409- 1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No hubo
	412- 2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Página 51
	413- 1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Páginas 88 a 95
	413- 2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No hubo
	414- 1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Página 83
	416- 1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Páginas 11 a 14
	418- 1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se recibieron

Pacto Global 2020

	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 - Más cerca de 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 - Más cerca de 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	Más cerca de nuestra gente: Relaciones laborales
	4- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Más cerca de nuestra gente - Más cerca de nuestra cadena de valor
	5- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	Más cerca de nuestra gente - Más cerca de nuestra cadena de valor - Más cerca de nuestro futuro
	6- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	Más cerca de 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	Más cerca de nuestro planeta
	8- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Más cerca de nuestro planeta
	9- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	Más cerca de nuestro planeta
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

Diseño y producción:

Gerencia de Relaciones Institucionales

Ánima - Comunicación & Sustentabilidad

Estudio Mucha - Diseño & Comunicación

camuzzi



camuzzigas.com.ar