



META QUE ABORDA LA INICIATIVA:  **16.5** Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas  **16.6** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Resumen Ejecutivo

MetroGAS presenta el Programa Transparencia, puesto en marcha en el año 2015 con el objetivo de crear conciencia en los usuarios y empleados sobre la importancia de erradicar cualquier tipo de acción deshonesta.

Muchas empresas han implementado líneas de denuncia pero en su mayoría orientándolas a empleados y proveedores.

En nuestro caso, al ser una empresa que brinda un servicio público, decidimos además abrir una línea en la cual los usuarios/clientes pueden denunciar acciones deshonestas y tratos indebidos por parte de nuestros empleados y/o contratistas/subcontratistas.

El programa abarca toda el área de servicios de MetroGAS: 7,5 millones de habitantes, aproximadamente 2.5 millones de usuarios a través de más de 17.000 km de redes en CABA y 11 municipios del sur de la Pcia de Bs As.(Avellaneda, Lomas de Zamora, Almirante Brown, Quilmes, Berazategui, Lanús, Florencio Varela, Esteban Echeverría, Presidente Perón, San Vicente, Lanús) Contamos con 1300 empleados propios y 1700 empleados de aproximadamente 70 empresas contratistas/subcontratistas.

¿Cómo funciona?

La línea se gestiona a través de una empresa tercerizada (Resguarda) especializada en recibir y administrar canales de denuncias, para garantizar la posibilidad del anonimato al denunciante.

El cliente se comunica al **0800-666-2646** y un operador realiza una serie de preguntas para poder tipificar el hecho denunciado, y obtener la información necesaria para luego poder conducir un proceso de investigación. Al denunciante se le entrega un código y contraseña para que pueda acceder vía web a su denuncia y hacer el seguimiento. La empresa deriva las denuncias al sub-comité de ética de MetroGAS (integrado por el Gerente de Relaciones Laborales y Servicios, el Gerente de Auditoría de Procesos, Operaciones y Sistemas y el Oficial de Ética y Cumplimiento) incluyendo al Gerente responsable del proceso sobre el cual se hizo la denuncia.

Se lleva adelante un proceso de investigación, proceso interno que resguarda los derechos tanto de los denunciantes como de los denunciados. Las medidas adoptadas en las investigaciones son diversas: identificación y reconocimiento del personal denunciado, verificación de documentación interna, entrevistas con los denunciantes, monitoreos en campo del personal denunciado, verificación de posiciones en campo a través de GPS de vehículos, verificación de antecedentes, revisión de cámaras de seguridad, pedidos de explicación a las empresas contratistas, pedidos de explicación al personal denunciado, etc.

Una vez concluido el proceso de investigación, el sub-comité de Ética en conjunto con el Gerente del área responsable elabora una Propuesta de Resolución. Luego se comunica el cierre de la investigación y la conclusión al denunciante (vía web) y, de corresponder, al denunciado tomándose las medidas correctivas y/o sancionatorias que se hubieran aprobado. Las acciones tomadas dependen de la gravedad y reiteración de los hechos y van desde refuerzos de capacitación y medidas asociadas a la mejora de controles en los procesos hasta sanciones disciplinarias: apercibimientos verbales, apercibimientos escritos, suspensiones, despidos o desvinculaciones contractuales (en el caso de personal de empresas contratistas).



Objetivo:
PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, FACILITAR EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA TODOS Y CONSTRUIR A TODOS LOS NIVELES INSTITUCIONES EFICACES E INCLUSIVAS QUE RINDAN CUENTAS

En todos los casos en los que las denuncias son realizadas sobre personal propio se envía la documentación con la investigación y la propuesta de resolución al Comité de Ética (integrado por el Director de Recursos Humanos, Director de Asuntos Legales y Director de Auditoría Interna) para su aprobación. Luego se comunica el cierre de la investigación y la conclusión al denunciante (vía web) y, de corresponder, al denunciado tomándose las medidas correctivas que se hubieran aprobado.

#PalabrasClave: "Transparencia", "Erradicar la corrupción", "Sobornos", "Instituciones responsables", "Fraude", "Ética", "Servicios públicos".

Descripción

• Antecedentes

El Programa Transparencia apuntó inicialmente al principal problema que tenía mapeado la compañía que era el de pedidos de coima en el proceso de (re)habilitación en instalaciones internas. Con la evolución del programa se hizo comprensivo de cualquier otro tipo de conducta indebida o contraria a los valores corporativos: Integridad – Responsabilidad – Transparencia – Seguridad – Derechos Humanos – Sustentabilidad – Equidad de Género. Este Programa significó internamente un fuerte compromiso de la Alta Dirección que se pudo ver reflejado en la inclusión del seguimiento del Programa en la agenda de las reuniones mensuales del Comité de Dirección integrado por los responsables máximos de las diferentes áreas de la Compañía.

• Contribución de la iniciativa al ODS y su proyección en el tiempo

Datos estadísticos

Como consecuencia de las acciones de difusión del Programa así como del incremento de las operaciones en vía pública que se realizan en el marco del Plan de Inversiones que está llevando adelante la compañía las denuncias se han incrementado significativamente.

AÑO	Cantidad de Denuncias	Motivo
2015	16	Irregularidades en el proceso de (re)habilitación de instalaciones internas,
2016	157	Se incorporaron diversos módulos para atender diferentes hechos denunciados. 59% conexiones clandestinas 41% pedidos de coimas y malos tratos.
2017	197	Incremento del 25 % respecto del año anterior. 53% conexiones clandestinas 30% pedidos de coima, 15% malos tratos en la atención al cliente, 2% otros.
2018(Enero/Junio)	159	Incremento del 81 % respecto del período Enero-Junio del año anterior. 48% conexiones clandestinas 31% pedidos de coima, 19% malos tratos en la atención al cliente, 2% otros.



Del total de denuncias recibidas desde el lanzamiento del Programa Transparencia hasta el 30 de junio de 2018 se resolvieron 443 denuncias.

MetroGAS tiene un fuerte compromiso en cuanto al establecimiento de una institución eficaz y transparente, por ello nuestra meta es contribuir a la reducción de acciones corruptas y/o deshonestas.

Es así que el Programa Transparencia forma parte de un plan más integral y ambicioso, el PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y ÉTICA de MetroGAS

En 2017 se creó la posición en la estructura de Oficial de Ética y Cumplimiento reportando al Director de Asuntos Legales y Regulatorios para definir y monitorear un Programa de Integridad y Ética para la compañía que articulara diversas acciones y trabajara en forma transversal en estos temas con las diferentes áreas: RRHH, Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, Sustentabilidad y RSE, Comunicaciones, Capacitación, etc..

El Programa de Integridad y Ética, aprobado por el Directorio de la compañía en diciembre 2017 abarca acciones preventivas, detectivas y correctivas en relación a riesgos de fraude, ética y cumplimiento a los que se encuentra expuesta la Compañía y cumple con los requerimientos contemplados en la ley de responsabilidad penal de las personas jurídicas 27.401 sancionada en Noviembre 2017.

Proyecciones a futuro

-Reforzar y seguir promoviendo la cultura de “tolerancia cero” a cualquier tipo de acción deshonesto y/o corrupta por parte de los miembros de la Compañía y los empleados de contratistas/subcontratistas.

-Agilizar los tiempos de respuesta a las denuncias recibidas y definir un esquema de criticidad para dar respuesta más rápida a casos más críticos.

-Aportar la mayor cantidad de herramientas (tecnológicas y otras) posibles para robustecer el proceso de investigación.

- Mantener la permanente difusión del Programa Transparencia a través de diferentes medios de comunicación e instancias de contacto con los clientes.

- Profundizar las acciones de capacitación sobre el personal propio y el personal de contratistas/subcontratistas respecto de temas de ética y compliance.

