

**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 su Programa de Integridad y Ética, aprobado por el Directorio el 14/12/2017 y puesto en marcha en 2018 y profundizado en 2019.

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.

Este programa tiene un alcance más amplio que el simple cumplimiento de normas externas e internas y trabaja sobre la cultura y los valores organizacionales; sobre los principios, los procesos de toma de decisiones y el liderazgo de la alta dirección.

El Programa de Integridad y Ética articula diversas acciones y trabaja en forma transversal con diversas áreas de la compañía, Relaciones Laborales, Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, Comunicaciones, Capacitación, etc. y los principales ejes que aborda son:

- Evaluación y gestión de riesgos de fraude, ética y cumplimiento
- Elaboración y revisión de políticas y procedimientos
- Aplicación del programa a Socios Comerciales (Contratistas/Subcontratistas)
- Comunicación y Capacitación
- Gestión de líneas de denuncia: Línea Ética (para empleados y proveedores) y Programa Transparencia (para clientes)
- Desarrollo de protocolos de investigación

**#PalabrasClave:** "Integridad", "Transparencia", "Instituciones responsables", "Ética".



**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

### #TipoDeIniciativaYLocalización

- Provincia: **Buenos Aires**
- Municipio: **Avellaneda; Quilmes, Ezeiza, Lomas de Zamora, Berazategui, Almirante Brown, Presidente Perón, San Vicente, Florencio Varela, Lanús y Esteban Echeverría.**

## Descripción

Dada la importancia del tema para nuestra compañía, en 2017 se creó la posición de Oficial de Ética y Cumplimiento, con dedicación full-time, con el objetivo de diseñar e implementar un Programa de Integridad y Ética.

El programa fue aprobado por el Directorio en diciembre 2017 y como una de las primeras acciones revisamos el Código de Ética y Conducta, incluyendo un nuevo valor corporativo: equidad de género. Para asegurar la comprensión de los valores y comportamientos esperados, desarrollamos un módulo de capacitación virtual: "Introducción al Código de Ética y Conducta de MetroGAS" que incluye ejemplos y evaluación y que a la fecha fue completado por el 80% de la dotación de la compañía.

Durante 2018 se realizaron 9 talleres de mapeo de riesgos de fraude, ética y corrupción de los que participaron 23 gerencias de diferentes áreas de la compañía, conducidos por expertos en la materia. Como resultado obtuvimos un registro de 33 riesgos clasificados según su criticidad y sobre ellos se evaluaron los controles existentes y se definieron acciones adicionales de mitigación. Este registro es revisado y actualizado periódicamente y aquellos controles claves para mitigar riesgos relevantes son evaluados rotativamente para validar su eficacia operativa.

Durante 2018 y 2019 se revisaron y elaboraron diferentes políticas y procedimientos para asegurar un adecuado marco de control interno entre los que podemos mencionar: Reglamento de funcionamiento del Comité de Ética, Política sobre Conflictos de Intereses, Política sobre coacción, intimidación y/o discriminación en el ámbito laboral, Política sobre Fraude y Prácticas Deshonestas, Procedimiento de Gestión de Denuncias, Procedimiento para aprobación interna de contratos y pliegos de concurso de precios, Protocolo de Interacción con Funcionarios Públicos.

También implementamos una herramienta para control de contratistas y procedimientos de debida diligencia sobre proveedores y contratistas en el marco del proceso de compras y contrataciones, luego de clasificarlos de acuerdo a su criticidad con el fin de conocer si la empresa requerida tiene algún antecedente negativo (sanción, procesamiento, investigación por delitos de corrupción, etc.) y tomar las medidas que estima adecuadas.

En el marco de las acciones de Comunicación y Capacitación se incluyeron:

- Charla de sensibilización para la alta dirección dictada por profesores del Centro de Gobernabilidad y Transparencia del IAE.
- Módulo de Ética para personal de empresas contratistas, dictado en el Centro de Entrenamiento Técnico de la compañía y en obradores de las empresas contratistas. Aproximadamente 580 empleados de empresas contratistas asistieron a la actividad.
- Módulo de Ética para el proceso de inducción de nuevos colaboradores.
- Capacitación para la alta dirección: "Lineamientos de Integridad para el mejor cumplimiento de los art. 22 y 23 de la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas" dictada por profesionales especializados en *compliance* y control de la corrupción.
- Módulo de Ética para líderes – personal de conducción del que participaron 174 jefes y supervisores de la compañía.
- Jornada de Integridad para empresa contratistas con la participación de oradores especializados en la materia.
- Campaña de comunicación interna sobre Línea Ética que incluyó carteleras, pop-ups, etc.
- Campaña de difusión masiva del Programa Transparencia que no sólo se limitó a nuestros clientes sino que fue visible para el público general, a través de una campaña en vía pública, canales digitales, radios y medios propios (web, oficinas, LinkedIn, etc.).

### Gestión de líneas de denuncia

En MetroGAS hay dos líneas de denuncia: la Línea Ética y la Línea de Transparencia.

La **Línea Ética** permite reportar cuestiones o situaciones que constituyan una violación real o potencial al Código de Ética y Conducta por parte de directores, empleados, contratistas/subcontratistas, proveedores y socios de negocios de MetroGAS.

La **Línea Transparencia** se lanzó en 2015 con el objetivo de generar conciencia en los usuarios y empleados sobre la importancia de erradicar cualquier tipo de acción deshonestas. Es una línea 0800, gratuita y anónima, puesta a disposición de los clientes como canal de comunicación exclusivo y especializado para recibir y administrar las denuncias por presuntas acciones deshonestas o tratos indebidos de empleados propios o de nuestras contratistas. El principal

tema al que apuntó (y el que motivó la creación del Programa Transparencia), fue el de las coimas en el proceso de (re)habilitación en instalaciones internas, pero con la evolución del programa se hizo comprensivo de cualquier otro tipo de conducta indebida o contraria a los valores corporativos.

En términos generales ambas líneas operan de la misma forma. Una empresa externa recibe las denuncias en nombre de MetroGAS, para garantizar la posibilidad del anonimato al denunciante. Al denunciante se le entrega un código y contraseña para que pueda acceder a su denuncia y hacer el seguimiento a través de la web.

Desarrollamos internamente un protocolo de gestión de denuncias que establece las responsabilidades en las diferentes etapas del proceso de gestión de las denuncias: recepción, derivación, investigación, resolución y cierre, registro e información periódica.

El Comité de Ética es el encargado de administrar e interpretar el Código de Ética y Conducta, evaluar y resolver sobre situaciones y/o comportamientos que pudieran constituir una violación al Código de Ética y Conducta.

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

Indicadores sobre la gestión de las líneas de denuncia:

Línea Ética	2017	2018	2019 (hasta 27/8/19)
Denuncias recibidas	35	19	23
Motivos de la denuncia			
Acoso	2	1	8
Malos tratos / Discriminación	22	11	9
Conflictos de interés	2	1	1
Fraude / Coimas	2	4	3
Uso indebido de activos / Otros	7	2	2
Denuncias resueltas	24	5	11
Denuncias desestimadas	5	6	4
Denuncias pendientes	6	8	8

Transparencia	2017	2018	2019 (hasta 27/8/19)
Denuncias recibidas	197	325	191
Clasificación por módulo/proceso			
Fiscalización y control	106	172	109
Operaciones	70	105	69
Construcciones	0	9	0
Morosidad	11	9	3
Lectura de medidores	7	15	2
Centro de Atención al Cliente	3	12	4
Oficinas Comerciales	0	3	4
Cantidad de «denuncias con más de 90 días de antigüedad pendientes de resolución»	21	11	2

El Programa de Integridad y Ética significó un compromiso genuino de la Dirección que se reflejó en la inclusión de su seguimiento en la agenda de las reuniones mensuales del Comité de Dirección (ejecutivo) y en las reuniones trimestrales del Comité de Auditoría. Asimismo, la ejecución de las acciones previstas en el Programa de Integridad, fueron vinculadas a los objetivos de *performance* anual del personal de conducción involucrado.

#### **OBJETIVOS A FUTURO:**

- Incorporar el uso de nuevas tecnologías en la materia para robustecer los procesos de investigación interna y reducir los plazos de respuesta y también para detectar o incluso anticipar conductas/comportamientos indebidos.
- Realizar alianzas y articular esquemas de colaboración con otros participantes (ej. cámaras, matriculados, sindicatos, etc.)
- Trabajar con la cadena de valor – profundizar el trabajo de desarrollo de proveedores/contratistas para asegurarnos consistencia con los valores de la compañía.
- Reforzar y seguir promoviendo la cultura de “tolerancia cero” a cualquier tipo de corrupción.

#### • Alianzas

PRIVADAS

#### • Cadena de valor

Comenzamos a trabajar con nuestra cadena de valor, empresas contratistas en su mayoría PyMES del rubro de la construcción. Arrancamos con acciones de difusión y capacitación para sensibilizar y poder comenzar a trabajar en estos temas en forma colaborativa. El 4/9/2019 realizamos una Jornada de Integridad en la que compartimos, reflexionamos y debatimos sobre aspectos de ética y transparencia en los negocios. Nos acompañaron reconocidos expertos en la materia y abordamos temas como: la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, ¿Cómo diseñar un Programa de Integridad "adecuado"?, ¿Por qué es "rentable" tener un Programa de Integridad?, Compliance y toma de decisiones y resolución de dilemas éticos.

Por otro lado, con las compañías que integran la industria del petróleo y gas, miembros del IAPG (Instituto Argentino del Petróleo y del Gas) se formó una comisión de Compliance, de la que somos parte, con el objetivo de la promoción de la cultura de integridad en el sector y la misión de establecer un foro para las políticas corporativas de cumplimiento e integridad y coordinar esfuerzos anticorrupción en la industria.

 Meta de Prioridad Nacional. Informe Voluntario Nacional 2017.