

# MEMORIA ANUAL INTEGRADA 2024



metrogas 

# Índice de CONTENIDO



## 1.

### Introducción

- 1.1 Acerca de esta memoria
- 1.2 Identificación de la sociedad
- 1.3 Carta del gerente general

## 2.

### Perfil de la sociedad

- 2.1 Acerca de Metrogas
- 2.2 Reseña histórica
- 2.3 Propiedad

## 3.

### Gobierno corporativo

- 3.1 Marco de gobernanza
- 3.2 Directorio
- 3.3 Comités del Directorio
- 3.4 Ejecutivos principales
- 3.5 Adherencia a códigos nacionales o internacionales
- 3.6 Gestión de riesgos
- 3.7 Relación con los grupos de interés y el público en general

## 4.

### Estrategia

- 4.1 Horizonte de tiempo
- 4.2 Objetivos estratégicos
- 4.3 Planes de inversión

## 5.

### Personas

- 5.1 Dotación de personal
- 5.2 Formalidad laboral
- 5.3 Adaptabilidad laboral
- 5.4 Equidad salarial por sexo
- 5.5 Acoso laboral y sexual
- 5.6 Seguridad laboral
- 5.7 Permiso posnatal
- 5.8 Capacitación y beneficios
- 5.9 Política de subcontratación

## 6.

### Modelo de negocios

- 6.1 Sector industrial
- 6.2 Negocios
- 6.3 Grupos de interés
- 6.4 Propiedades e instalaciones
- 6.5 Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades

## 7.

### Proveedores

- 7.1 Pago a proveedores
- 7.2 Evaluación de proveedores

## 8.

### Cumplimiento legal y normativo

- 8.1 En relación con clientes
- 8.2 En relación con sus trabajadores
- 8.3 Medioambiental
- 8.4 Libre competencia
- 8.5 Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas

## 9.

### Sostenibilidad

- 9.1 Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria
- 9.2 Verificación externa

### Más información relevante

- 10 Hechos esenciales
- 11 Comentarios de accionistas
- 12 Estados Financieros
- 13 Declaración de responsabilidad



# 1

# INTRODUCCIÓN

## 1.1 Acerca de esta Memoria

Esta **Memoria Anual Integrada** presenta la gestión de la Compañía durante el ejercicio 2024. El documento fue elaborado de acuerdo con las directrices y criterios contenidos en la Norma de Carácter General (NCG) N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y su modificación a través de la NCG N°519.

Siguiendo los lineamientos de las normas citadas, para **la divulgación de los datos cuantitativos de sostenibilidad**, se aplicaron las disposiciones de los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board), en el **sector industrial Compañías y Distribuidores de Gas** (versión junio 2023).

## 1.2 Identificación de la sociedad

### Razón social

Metrogas S.A.

### Naturaleza jurídica

Sociedad Anónima Cerrada. Su duración es indefinida.

### RUT

96.722.460-K

### Domicilio legal

La sociedad tiene su domicilio en la ciudad de Santiago, sin perjuicio de establecer agencias y sucursales en otras ciudades del país o del extranjero.  
El Regidor 54, Las Condes, Región Metropolitana, Santiago, Chile.  
Código Postal: 7550185

### Datos de contacto

Teléfono de contacto:  
56 2 23378000.  
Correo electrónico: [contacto@metrogas.cl](mailto:contacto@metrogas.cl)  
Sitio web corporativo: [www.metrogas.cl](http://www.metrogas.cl)

### Centros de atención a clientes

El Regidor 54, Las Condes, Santiago.  
Pedro de Valdivia 100, Rancagua.  
Francisco Bilbao 1176, Osorno.  
Benavente 867, Puerto Montt.

### Contacto inversionistas

Michael O'Donnell.  
Subgerente de Finanzas.  
[modonnell@metrogas.cl](mailto:modonnell@metrogas.cl)

### Contacto canales de denuncia y Comité de Ética

Liliana Bahna.  
Subgerente de Compliance.  
[compliance@metrogas.cl](mailto:compliance@metrogas.cl)

### Periodo del informe

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

### Contacto para la Memoria Anual

Wladimir Veniú.  
Jefe de Comunicaciones Externas.  
[wveniuv@metrogas.cl](mailto:wveniuv@metrogas.cl)





## 1.3 Carta del gerente general

En Metrogas somos líderes en la industria del gas natural en Chile y lo asumimos con compromiso. Sabemos que nuestro trabajo impacta positivamente en la calidad de vida de miles de personas, y por eso nuestro deber es brindar un servicio de excelencia, donde la seguridad, el cuidado al medioambiente y el vínculo con las comunidades son parte fundamental del trabajo que desarrollamos día a día. Ese compromiso define precisamente nuestro Propósito, que es **transformar juntos nuestro trabajo en energía al servicio de la comunidad y el medioambiente.**

En concordancia con el Propósito, en 2024 continuamos nuestro proceso de transformación, el que se materializa en múltiples dimensiones como la modernización de nuestras instalaciones, la automatización de procesos, la creación del área de Transformación y el impulso de nuevas tecnologías, que permiten una gestión más eficiente para seguir entregando el mejor

servicio a nuestros clientes. Otro reflejo de esta transformación fue la nueva imagen corporativa de Metrogas. A través de un logo más simple y cercano quisimos plasmar el proceso que estamos llevando adelante para avanzar hacia un futuro más sostenible y conectado con las personas. Este ha sido el cambio de imagen más importante en la historia de nuestra Compañía.

Con gran orgullo, a mediados de año, anunciamos nuestro ingreso al Oil & Gas Methane Partnership 2.0 (OGMP), una asociación internacional que reúne a más de 130 empresas de petróleo y gas con operaciones en más de 70 países, además de organizaciones no gubernamentales, cuyo objetivo es mitigar las emisiones de gas metano mediante el reporte detallado de emisiones y la implementación de planes específicos para su reducción. Este hito nos permitió ser la primera distribuidora de gas

natural en Chile en ser parte de este organismo, dando muestra de nuestro compromiso medioambiental e interés por nutrirnos de las más avanzadas experiencias en esta materia.

Asimismo, este 2024 dimos un paso importante como Compañía con la implementación de nuestro primer Plan de Sostenibilidad. Con su puesta en marcha nos comprometemos a desarrollar, de manera proactiva, iniciativas que contribuyan al impacto positivo en los ámbitos social, medioambiental y de gobernanza.

Como siempre, uno de nuestros focos principales ha sido la relación con los clientes. En ese sentido, durante este periodo continuamos avanzando en iniciativas que nos permitan entregar cada vez un mejor servicio. Por ejemplo, impulsamos mejoras internas que nos permitieron reducir de 180 a 112 días el tiempo promedio de conexión de nuevos clientes. También firmamos un convenio con Aguas Andinas, que busca prevenir roturas de redes en el espacio público, lo que -además de procurar la continuidad del servicio- mejora la seguridad tanto para los clientes como para la comunidad.

Estamos orgullosos de estos avances y que sean valorados por nuestro entorno. Un ejemplo de ello fue haber sido reconocidos por Merco como una de las 100 empresas con mejor reputación corporativa en Chile. Nos ubicamos en el puesto 83 del ranking general y en el sexto lugar en la categoría de empresas del sector Energía y Distribución.

También recibimos una distinción de SOFOFA por nuestra participación en el Índice de Desarrollo Empresarial Sostenible (iDES) 2024, que reconoce a las compañías comprometidas con el desarrollo del país y conectadas con la sociedad.

No puedo dejar de mencionar nuestro plan de gas natural renovable, con el que buscamos aumentar nuestra participación en la inyección de

biometano a las redes y que es muestra de nuestro compromiso con la transición energética. Actualmente, como empresa ya abastecemos al equivalente a 29 mil hogares con gas natural renovable.

En términos financieros, durante 2024 las utilidades crecieron un 330%, llegando a MM\$221.297. Esto se explica principalmente por la actualización de la provisión de TGN y al aumento de volumen de ventas, entre otras causas. En tanto, el EBITDA alcanzó MM\$270.166, lo que considera un incremento de 91% en relación con 2023.

Cerramos 2024 con más de 907 mil clientes residenciales, comerciales e industriales, lo que representa un aumento de 3% respecto del ejercicio anterior. Por su parte, las ventas físicas alcanzaron los 930 millones de m<sup>3</sup>, un incremento de 1% en relación con 2023.

Sin duda, ha sido un año lleno de grandes desafíos y logros. Por eso, quiero agradecer a cada una de las personas que con su compromiso y talento hicieron posible todos estos avances. Estamos convencidos de que la transformación que estamos viviendo es solo el inicio de un futuro aún más prometedor, en el que Metrogas continuará siendo un actor clave para el desarrollo para el país, a través de la entrega de un servicio de calidad, centrado en los clientes y en el bienestar de toda la comunidad y el medio ambiente.

**Javier Fernández González**  
Gerente General  
Metrogas S.A.

EBITDA

**MM\$270.166**

CLIENTES RESIDENCIALES,  
COMERCIALES E INDUSTRIALES MÁS DE

**907 mil\***

VENTAS FÍSICAS

**930 millones de m<sup>3</sup>**

(\*) Incluye clientes residenciales abastecidos a través de una central térmica.



# 2.

# PERFIL DE LA SOCIEDAD

## 2.1 Acerca de Metrogas

Metrogas lidera la distribución de gas natural en Chile, operando en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O’Higgins, del Maule, del Biobío, de La Araucanía, de Los Ríos, y de Los Lagos. Con una

red de distribución de más de 6.775 kilómetros de extensión y 19 Plantas Satélites de Regasificación, suministra energía a más de 907 mil clientes. Sus ventas físicas alcanzaron los 930 millones de m<sup>3</sup> en 2024.

La Compañía se constituyó en Santiago, el 1 de junio de 1994, como una sociedad anónima cerrada. Sus actividades se relacionan con la explotación del servicio público de distribución de gas por red.

### Propósito



**“TRANSFORMAMOS JUNTOS NUESTRO TRABAJO EN ENERGÍA AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD Y EL MEDIOAMBIENTE”**

**¿Cómo vivimos nuestro Propósito?**

- Integrando nuestros equipos y colaborando entre todos.
- Siendo flexibles, adaptándonos a la transformación.
- Aprendiendo día a día y siendo parte del futuro.
- Centrándonos en las personas, respetando la diversidad y confiando en nuestro trabajo.

### Valores



**VALORES ÉTICOS:**

- Lealtad
- Compañerismo
- Compromiso
- Honestidad
- Responsabilidad

**VALORES DE ACCIÓN:**

- Servicio
- Equipo
- Confiabilidad y seguridad
- Innovación y flexibilidad

### Adherencia de principios rectores de Derechos Humanos



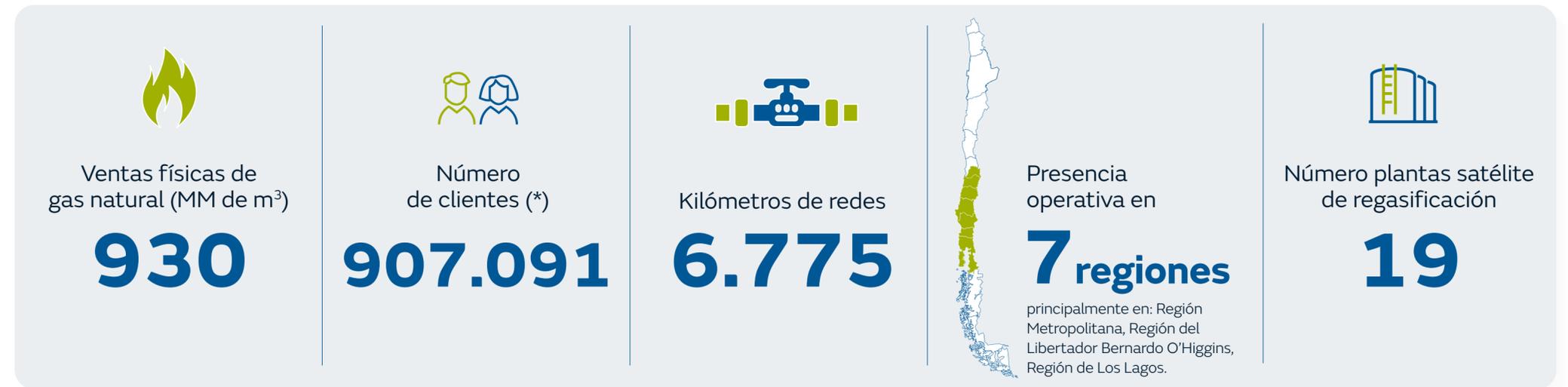
Metrogas no ha adherido formalmente a los Principios Rectores de Derechos Humanos, sin embargo, cuenta con un Plan de Sostenibilidad que durante 2024 fue implementado transversalmente en la Compañía y actualmente se encuentra en desarrollo de una política de derechos humanos propia.

## Principales magnitudes

### Principales indicadores financieros (Cifras en millones de \$)



### Principales indicadores de la operación



(\*) Incluye clientes residenciales abastecidos a través de una central térmica.

### Principales cifras sociales y de gobernanza



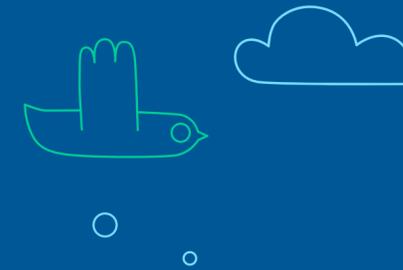
## 2.2 Reseña histórica

# Casi tres décadas DE TRAYECTORIA

Metrogas trabaja cada día para entregar a sus clientes un servicio seguro, de calidad, confiable, centrado en las personas y con especial preocupación en el cuidado del medioambiente.



Metrogas coloca en el Mercado de Valores sus primeras dos series de bonos por UF 1.500.000, con plazos de 10 y 25 años.



### 1994

Se constituye la Compañía en Santiago de Chile.

### 1996

Comienza la construcción del gasoducto GasAndes, de 463 kilómetros de extensión, para transportar gas natural entre Chile y Argentina.



### 1997

Se inaugura el gasoducto GasAndes. Con esta infraestructura de alto estándar internacional, Metrogas comienza a abastecer gas natural a sus primeros clientes.

### 1999

### 1998

La Compañía cumple un rol destacado en la implementación del Plan de Prevención y Descontaminación Atmosférica para la Región Metropolitana, ya que el uso industrial de gas natural permite reducir significativamente el material particulado y el anhídrido sulfuroso en el ambiente.



### 2001

Metrogas coloca en el Mercado de Valores dos nuevas series de bonos por UF 6.000.000, con plazos de 6 y 25 años.

### 2003

- SOFOFA reconoce a Metrogas con el premio Industria Destacada, por su contribución al desarrollo industrial, a la descontaminación ambiental y al mejoramiento de la calidad de vida.
- Se inicia la distribución de gas natural a cliente industrial en la Región del Libertador Bernardo O'Higgins.





## 2004

La Empresa obtiene por primera vez el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad. Este reconocimiento se otorga anualmente a las empresas de servicios que reciben la mejor evaluación de sus clientes.



## 2007

Metrogas se une a ENAP, Endesa y BG Group con el objetivo de traer gas natural licuado (GNL) a Chile.



## 2006

Metrogas se suma a la iniciativa público-privada «Programa País Eficiencia Energética», cuyo propósito es contribuir al crecimiento económico de Chile a través del uso racional y eficiente de la energía.



## 2008

Metrogas finaliza la construcción del sistema de respaldo oriente, el cual, junto al de Maipú, aseguran el abastecimiento de consumos básicos para el segmento residencial y comercial en caso de una contingencia.

## 2009

- Se inaugura el terminal GNL Quintero, donde se recibe, descarga, almacena y regasifica gas natural licuado. La instalación permite abastecer la demanda de gas natural de la zona centro-sur de Chile.
- Comienzan las operaciones de la Planta de Biogás en La Farfana, en la cual se utiliza el biogás que se genera en el proceso de depuración de las aguas servidas para la producción de gas de ciudad. Metrogas y Aguas Andinas reciben premios de la CPC y CNE por este proyecto.

## 2010

Nuevamente Metrogas y Aguas Andinas son premiadas por la Planta de Biogás de La Farfana. Esta vez reciben el Premio a la Innovación y Eficiencia Energética del Comité Chileno del Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas (Cigré).



## 2011

- Fundación Chile Unido y la Revista Ya de El Mercurio reconocen a Metrogas como una de las 10 mejores empresas para padres y madres que trabajan, por sus políticas que equilibran la vida familiar con el desempeño laboral.
- La Compañía logra el Sello ProPyme, una distinción que otorga el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo a las empresas que pagan a sus proveedores que son pequeñas empresas, en un plazo de 30 días corridos.

## 2012

Metrogas innova en el suministro de gas natural y comienza a distribuirlo a través del sistema de redes virtuales GNL Móvil. Abastece de esta forma a cinco industrias que se encuentran fuera de la red de distribución.

## 2013

Se firma contrato de suministro de biometano con Aguas del Maipo, permitiendo concretar el proyecto de metanización de La Farfana, pionero en América Latina.

## 2016

En la Junta Extraordinaria de Accionistas se aprueba la división de Metrogas en dos sociedades, para separar los negocios de aprovisionamiento y distribución de gas natural, creándose así Aprovevisionadora Global de Energía S.A. (AGESA).



## 2015

- La Empresa cierra la válvula del gas de ciudad, hito que marca el término oficial de la distribución de este tipo de combustible.
- La Compañía recibe el Premio Fundación Carlos Vial Espantoso, por sus buenas prácticas laborales.
- La Brigada Metroambientalista, programa de educación ambiental dirigido a escolares, es distinguida con el Premio al Marketing Sustentable, de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA).

## 2017

- Se aprueba la fusión de Gas Natural S.A., accionista controlador de Metrogas, y su sociedad matriz CGE Gas Natural S.A. La operación contempla la incorporación de Gas Natural Chile a CGE Gas Natural S.A., quedando este último como accionista controlador de Metrogas.
- Se gasifica al primer cliente residencial de Metrogas en Osorno.

## 2019

- Se inaugura el nuevo Centro de Control y Atención de Urgencias (CCAU).
- En la Región de Los Lagos se concreta la gasificación de los primeros clientes residenciales de Puerto Varas, y se conecta a la red un importante cliente industrial, lo que permite disminuir las emisiones de CO2 y material particulado en la zona.
- Por decimoquinta vez Metrogas obtiene el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad, en el sector Gas Medidor.
- Metrogas presenta a la comunidad el primer bus a gas natural del Sistema de Transporte Metropolitano RED.



## 2021

La Compañía lidera un innovador proyecto energético en Chile y Latinoamérica. Se trata de la primera integración de una bomba de calor a gas natural en un sistema combinado de alta eficiencia para generar agua caliente centralizada, como parte del proyecto residencial Parque Toledo, ubicado en San Miguel.

## 2018

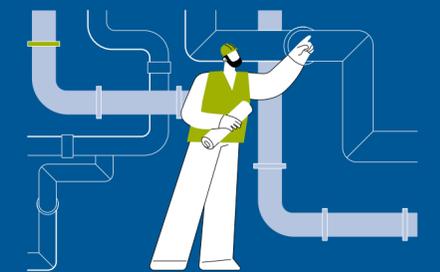
Se abastece de gas natural a los primeros clientes residenciales en Puerto Montt y finalizan las obras para conectar a la red de distribución al primer cliente industrial en la misma ciudad, sustituyendo el uso de carbón como fuente de energía.

## 2022

Por su alto compromiso en materias energéticas, la Agencia de Sostenibilidad Energética y el Ministerio de Energía entregaron a Metrogas el Sello de Excelencia Energética, en la categoría plata. La distinción reconoce la implementación de la primera bomba de calor a gas natural en el proyecto Parque Toledo de San Miguel.

## 2023

- La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) reconoce a Metrogas por cumplir 555 días sin accidentes laborales con tiempo perdido, gracias a su sostenida y permanente gestión en la prevención de accidentes y la seguridad laboral.
- La energía que se elige para abastecer a la Villa Panamericana es el gas natural de Metrogas. De esta forma, la Compañía participa en la exitosa cita deportiva continental realizada en Santiago.
- En el marco del proyecto ferroviario Tren Alameda-Melipilla, de EFE, Metrogas realiza importantes obras de movimiento de la red de gas natural (cruce de vías principales, atraviesos y cruces de cursos de agua) en las comunas de Peñaflor, Padre Hurtado y Maipú.



## Hitos de 2024



### Ingreso al OGMP 2.0 de Naciones Unidas



Metrogas es la primera distribuidora de gas natural de Chile que ingresa al OGMP (Oil & Gas Methane Partnership 2.0), asociación internacional que incluye a más de 130 empresas de petróleo y gas con operaciones en más de 70 países, además de organizaciones no gubernamentales, cuyo objetivo es mitigar las emisiones de gas metano mediante el reporte detallado de emisiones por parte de las compañías y la implementación de planes específicos para su reducción.



### Renovación de propósito e imagen corporativa

En el marco del proceso de transformación que vive la Empresa, y de la mano de la implementación del nuevo Propósito de la Compañía, Metrogas presentó su nuevo logotipo, de la mano de una nueva imagen corporativa, que busca impulsar una nueva era de la Compañía, con un logo más simple y moderno, que le permita estar más cerca de sus clientes.



### Implementación del primer Plan de Sostenibilidad



Conforme a su compromiso con la sociedad y abordando los retos de la transición energética, Metrogas comienza la implementación de su primer Plan de Sostenibilidad.

Su puesta en marcha compromete a la Compañía y a todos sus colaboradores a desarrollar de manera proactiva iniciativas que contribuyan al impacto positivo en los ámbitos social, medioambiental y de gobernanza.



## Graduación de nuevos técnicos instaladores



Tras participar en el Programa de Formación de Empresas Colaboradoras, en octubre se realizó la certificación Licencia Clase 3 de 25 técnicos instaladores de gas. De esta forma, en los últimos ocho años, Metrogas ha participado en la capacitación de más de 450 técnicos gasistas.



## Reconocimiento IDES SOFOFA y Merco Empresas



Metrogas fue reconocida por Merco como una de las 100 empresas con mejor reputación corporativa en Chile. El ranking la ubicó en el lugar 83, dentro de las top 6 empresas del sector Energía y Distribución.



## Firma de convenio de colaboración con Aguas Andinas

Con el propósito de reducir incidencias que se producen por los trabajos que Metrogas y Aguas Andinas realizan en sus respectivas redes en el subsuelo del espacio público, ambas compañías firmaron un acuerdo de colaboración que busca prevenir roturas de redes y reaccionar con más rapidez cuando ocurran, entregando así un mejor servicio, mayor seguridad a los clientes y a la comunidad.



La Compañía también fue distinguida por SOFOFA por su destacada participación en el Índice de Desarrollo Empresarial Sostenible (IDES) 2024. Este Índice reconoce a las entidades que impulsan el futuro y demuestran un firme compromiso con la creación de un país donde las empresas estén conectadas con la sociedad y las personas se sientan orgullosas del quehacer de sus organizaciones.



## 2.3 Propiedad

### Situación de control

El capital social autorizado, suscrito y pagado de la Compañía al 31 de diciembre de 2024 asciende a \$186.201.688 miles, representado por 37.000 acciones sin valor nominal, con derecho a un voto por acción.

**Empresas Copec S.A. y Naturgy Chile Gas Natural S.A.** son los únicos accionistas de la sociedad, quienes controlan directamente o a través de algún tipo de relación entre sí, más de un 10% del capital con derecho a voto.



A continuación, se detalla la cantidad de acciones y el porcentaje que corresponde sobre el total de cada uno de ellos:

Rut	Cantidad de acciones	Accionistas % sobre el total
90.690.000-9 Empresas Copec S.A.	14.737	39,83%
76.609.803-7 Naturgy Chile Gas Natural S.A.	22.263	60,17%
<b>Total</b>	<b>37.000</b>	<b>100,00%</b>





## Identificación de los controladores



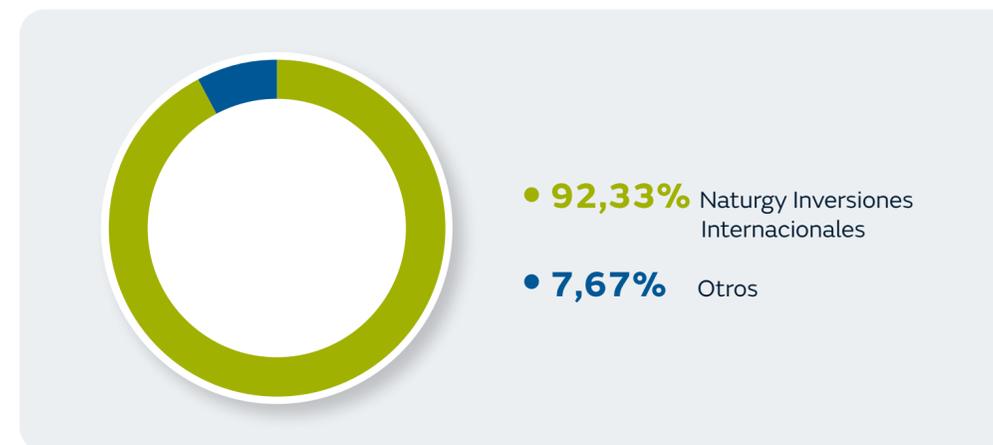
### Naturgy Chile Gas Natural S.A.

Metrogas S.A. es filial de Naturgy Chile Gas Natural S.A.

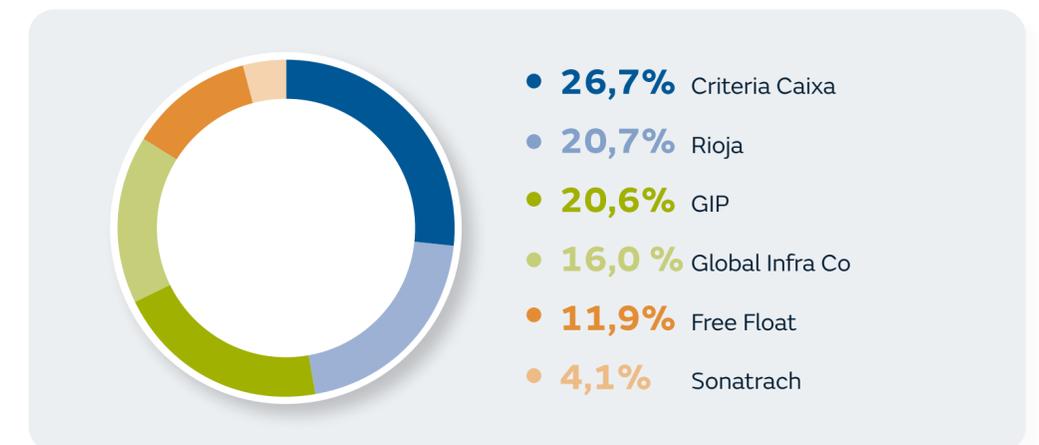
Naturgy Chile Gas Natural S.A. es integrante del grupo Naturgy Energy Group, cuya sociedad matriz es Naturgy Energy Group S.A. El accionista propietario del 92,33% de las acciones de Naturgy Chile Gas Natural S.A., es Naturgy Inversiones Internacionales S.A., Agencia en Chile, que a su vez es controlada, directa e indirectamente, en un 100% por Naturgy Energy Group S.A.

Al 31 de diciembre de 2024, los principales accionistas de Naturgy Energy Group S.A. son Criteria Caixa, que de manera directa posee el 26,7%; CVC Capital Partners a través de Rioja Bidco Shareholdings con 20,7%; y 20,6% Blackrock a través del fondo de inversión GIP.

### Composición Naturgy Chile Gas Natural S.A.

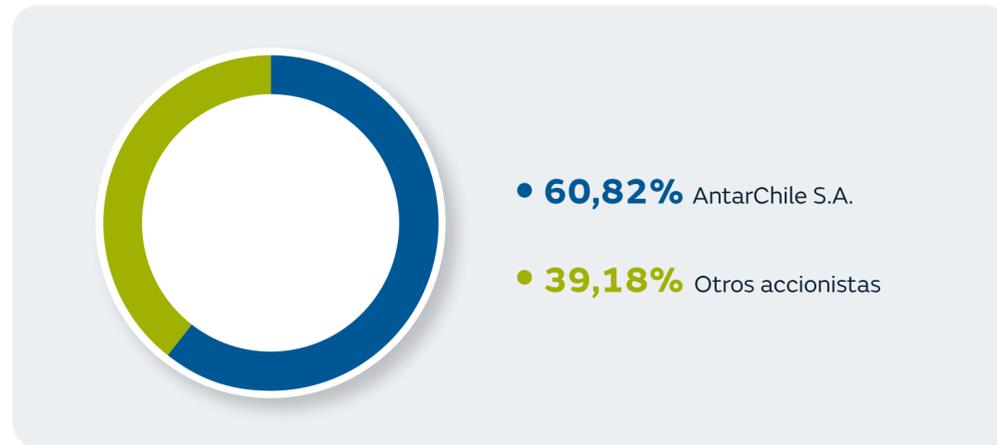


### Composición Naturgy Energy Group S.A.





### Accionistas mayoritarios Empresas Copec S.A.



### Acuerdo de actuación conjunta

Al 31 de diciembre de 2024 no hay pactos de control conjunto suscritos que declarar.

### Acciones

Metrogas cuenta con una serie única de acciones que no se transan en bolsa ya que es una sociedad anónima cerrada.

### Política de dividendo

La Compañía cuenta con una política de dividendo que considera pagar anualmente a sus accionistas, a prorrata de sus acciones, a lo menos el 30% de las utilidades líquidas de cada ejercicio.

### Utilidad distribuible

Utilidad distribuible del ejercicio 2024	
Millones de Ch\$	
Utilidad del ejercicio (*)	221.297
Utilidad distribuible	84.165

(\*) Atribuible a la sociedad dominante

### Dividendos pagados

Nº Dividendo	Tipo de dividendo	Fecha de cierre registro de accionistas	Fecha de pago	Pesos por acción	Acciones con Derecho	Dividendo Total (M\$)	Imputado al ejercicio
6	Eventual	n/a	27-10-2020	946	37.000	35.002.000	2020
7	Definitivo	n/a	29-03-2021	433	37.000	16.021.000	2020
8	Eventual	n/a	28-10-2021	1.352	37.000	50.024.000	2021
9	Definitivo	n/a	28-03-2022	397	37.000	14.689.000	2021
10	Provisorio	n/a	28-10-2024	2.568	37.000	95.016.000	2024

### Otros valores

Esta información se encuentra detallada en la nota 18.3 Obligaciones con el Público (Bonos) de los Estados Financieros Consolidados.





# 3.

# GOBIERNO CORPORATIVO

## 3.1 Marco de Gobernanza

El gobierno corporativo de la Compañía está comprometido con la integridad y responsabilidad en el desempeño profesional de cada uno de sus colaboradores, respeto a la legalidad, los derechos humanos y valores éticos que, con el objetivo de garantizar su buen funcionamiento, son declarados en el Código de Ética. A esto se suma el deber ineludible que Metrogas asume del debido cumplimiento de la normativa legal aplicable y de sus Estatutos Sociales.

### Principales órganos de gobierno

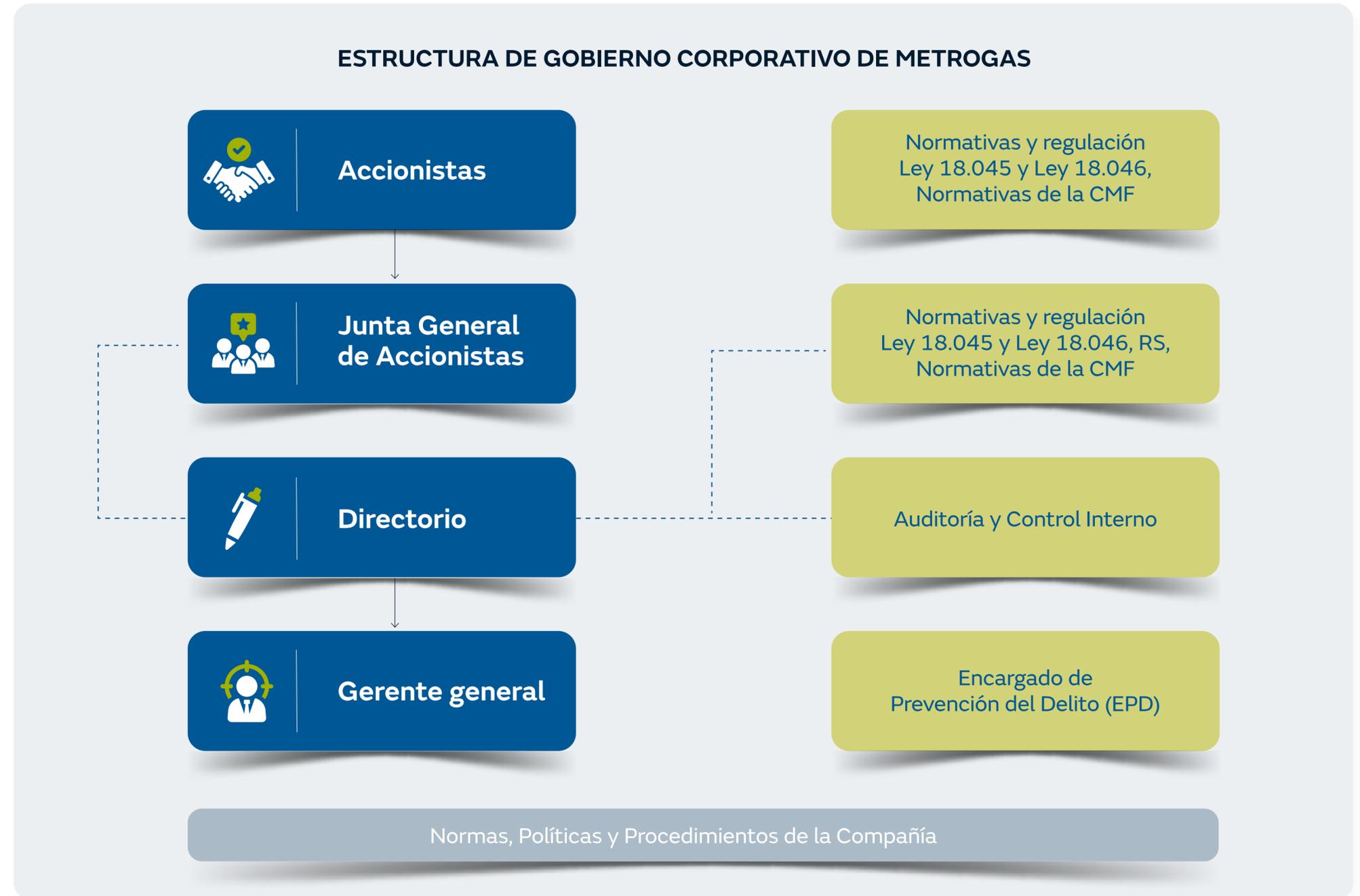
**A continuación, se detallan los principales órganos de gobierno:**

- Accionistas
- Junta de Accionistas
- Directorio
- Gerente General
- Comité de Dirección

### Políticas, prácticas y procedimientos

**En el ámbito de gobernanza y cumplimiento, los principales elementos son:**

- Estatutos Sociales
- Código de Ética
- Código de Ética de Proveedores
- Política General de Libre Competencia
- Política del Modelo de Prevención de Delitos
- Política Anticorrupción
- Política de Conflicto de Interés
- Otras normas y procedimientos internos



## Integridad y confianza

Para Metrogas los principios de integridad, confianza y responsabilidad son la base para gestionar y detectar conflictos de interés o conductas que pueden afectar la libre competencia, prevenir la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, entre otros delitos que activamente se busca prevenir dentro de la Organización.

Así, la Compañía cuenta con distintas políticas y procedimientos que conforman un sistema que permite detectar, prevenir y gestionar estos conflictos y/o delitos en los distintos niveles de su cadena de valor y que puedan afectar los sólidos lineamientos éticos de la Organización.

El **Código de Ética** agrupa un conjunto de principios y valores que orientan la conducta de todos los miembros de la Organización, desde el Directorio, ejecutivos y sus colaboradores. Su objetivo es establecer pautas claras de comportamiento para fomentar un actuar íntegro, transparente y alineado con los valores corporativos. Así, y como parte de la implementación del Plan de Sostenibilidad, Metrogas estableció un **Código de Ética de Proveedores** el que se entiende como una extensión del Código de Ética y tiene como finalidad establecer las pautas mínimas de comportamiento ético de los proveedores, contratistas y colaboradores externos, de acuerdo con la cultura empresarial, el sistema normativo de Metrogas y las leyes chilenas, respetando cada uno de sus valores.

En relación con los conflictos de interés, Metrogas estableció una **Política de Conflictos de Interés**, que desarrolla y complementa lo expuesto en el Código de Ética estableciendo las pautas de actuación que deben seguir los colaboradores ante una situación de esta naturaleza, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia para su resolución.

Por su parte, la **Política de Anticorrupción** señala que Metrogas basa la relación con sus colaboradores en la lealtad, originada como consecuencia de los intereses comunes existentes entre ellos y la Compañía. Esta política tiene por objetivo establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los colaboradores en la prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta. Es entendida también como una extensión del Código de Ética y se aplica a todos los colaboradores, contando con el compromiso expreso del Directorio y las gerencias, las que deberán demostrar de forma

permanente su adhesión en el diseño, desarrollo, aplicación, difusión y mejora de esta Política.

En esta línea, además del ya existente Manual de Protección a la Libre Competencia, Metrogas elaboró además una **Política General de Libre Competencia** en la cual declara su convicción de que la libre competencia promueve la generación de igualdad de oportunidades, una mayor eficiencia en la producción e incentiva la innovación, permitiendo establecer relaciones justas y equitativas con sus clientes, proveedores



y competidores. Se entiende que esto es un pilar fundamental para el correcto y eficiente funcionamiento de los mercados. Por ello para la Compañía es una base esencial para el desarrollo de sus negocios y un principio rector en sus políticas comerciales, observando siempre la normativa que regula esta materia.

Además, la Compañía cuenta con la **Política del Modelo de Prevención de Delitos**, la que establece los lineamientos y directrices para implementar una forma de organización corporativa que evite la comisión de los delitos establecidos en la Ley N° 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Da cuenta del compromiso organizacional por evitar la comisión de delitos y busca garantizar que, en caso de que algún colaborador o tercero cometa alguno de estos ilícitos, lo hará no solo en contradicción con la cultura corporativa, sino que, además, ello ocurrirá pese a los esfuerzos desplegados por Metrogas para impedirlo. El objetivo específico es implementar de forma efectiva un modelo de prevención adecuado para la Compañía y su objeto social, considerando su giro, tamaño, complejidad, recursos y las actividades que desarrolla, y, de este modo, evitar que estos se vean facilitados por falta de controles internos.

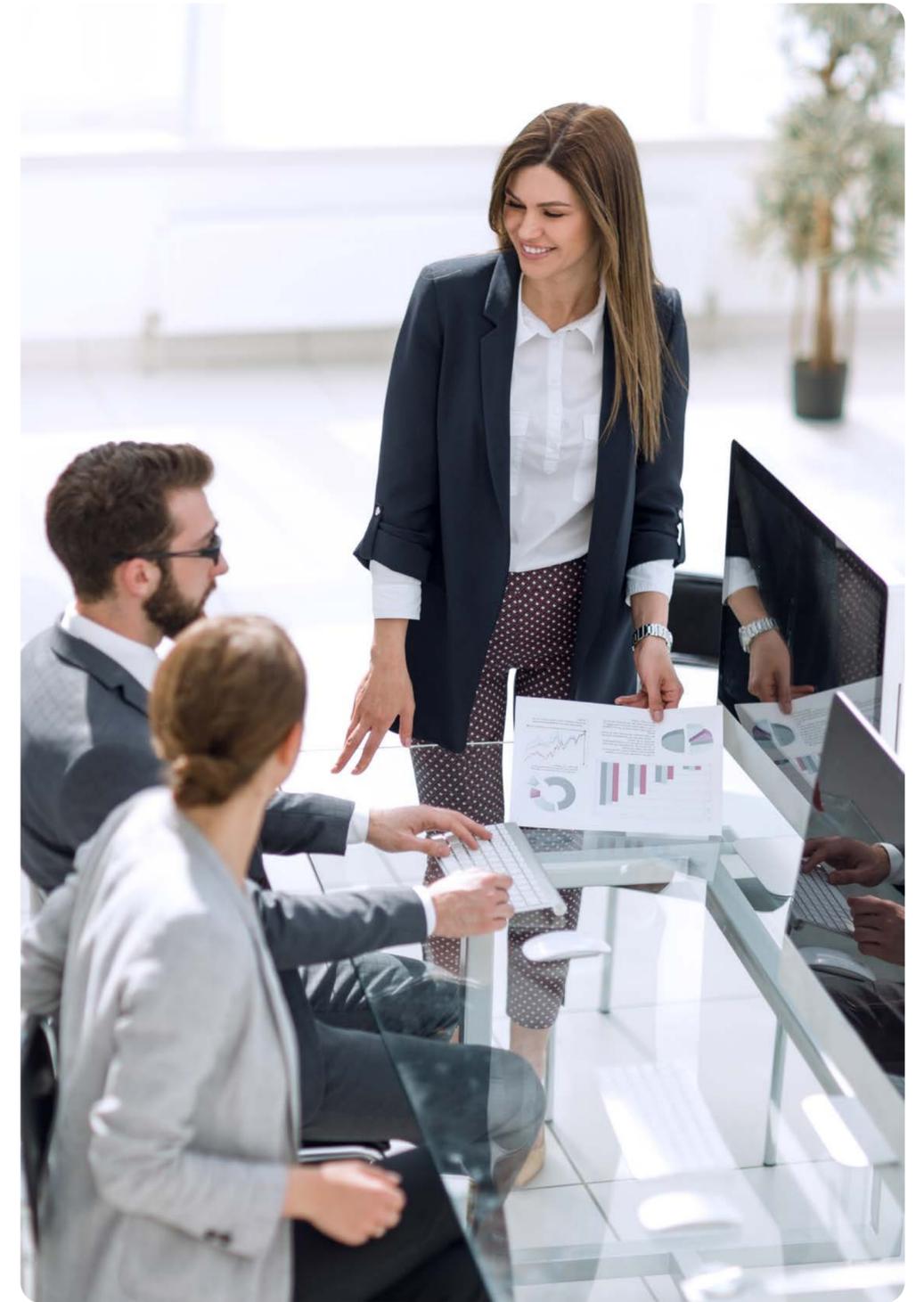
El Directorio aprobó una **Política de Habitualidad**, en virtud de la cual se determinan aquellas operaciones ordinarias que, en consideración al giro de la Sociedad, podrán ejecutarse con partes relacionadas, sin necesidad de cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en los números 1 a 7 del inciso 1 del artículo 147 de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

El **Manual de Manejo de Información** busca resguardar la transparencia y equidad en el uso y acceso de la información de la Compañía, estableciendo lineamientos respecto de la información que será puesta a disposición de los inversionistas y la forma en que esta se entregará

de manera oportuna, ya sea que se trate de transacciones de valores realizadas por personas que ejercen cargos directivos o forman parte de los grupos controladores, así como respecto de la información de interés o esencial sobre la marcha de la Compañía.

El **Comité de Ética y Cumplimiento** es un órgano que tiene por finalidad principalmente fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código de Ética, así como interpretarlo y orientar las actuaciones en caso de existir dudas. Entre sus funciones está también facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación de este, gestionar una vía de comunicación a todos los colaboradores, proveedores, empresas colaboradoras, contratistas y contrapartes para la realización, de buena fe y sin temor a represalias, de consultas o comunicaciones de incumplimientos del Código de Ética o de cualquier otra información relacionada. El Comité está formado por cinco miembros que están definidos en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y Cumplimiento.

Metrogas tiene en su sitio web corporativo un **Canal de Denuncias**, herramienta en línea que entrega anonimato y confidencialidad a todas aquellas personas relacionadas con la Empresa que conozcan o sospechen de alguna actividad desarrollada por colaboradores, contratistas o proveedores, que pudiese implicar una transgresión a leyes, normativas, códigos, reglamentos, políticas internas o principios éticos en general. El canal permite cumplir con los principios que rigen a la Compañía como la honestidad, la transparencia, la integridad y la eficiencia. Este instrumento, que considera la posibilidad de que el denunciante pueda conocer el estado de su caso, se ha difundido a los colaboradores de la Compañía.



### Divulgación de ética y libre competencia

Para promover el comportamiento ético y la correcta aplicación de la normativa interna, el área de Comunicaciones de Metrogas mantiene informados a los colaboradores sobre estos temas. El Código de Ética, así como el Manual y la Política de Protección de la Libre Competencia y la Política del Modelo de Prevención de Delitos (todos los documentos se encuentran disponibles en la Intranet de la Compañía) se han difundido a través de comunicados internos y capacitaciones a los colaboradores.

Adicionalmente, durante 2024, se realizaron **capacitaciones a los colaboradores de Metrogas** sobre el **marco normativo de libre competencia** y la **actualización del Modelo de Prevención de Delitos**.



Capacitaciones en temas de Cumplimiento

Items	N° de personas *	2024		
		Horas de capacitación	% de personas capacitadas sobre el total de cargos más expuestos	% de personas capacitadas sobre el total de colaboradores
Modelo de Prevención de delitos	415	2	100%	100%
Libre Competencia	162	2	100%	39%

\* Colaboradores activos al momento de la capacitación.

## Diversidad e igualdad

Metrogas apuesta por la **diversidad y la igualdad** de oportunidades para sus trabajadores.



A raíz de la transformación que vive la Empresa se presenta el desafío de repensar cómo se pueden hacer las cosas de otra forma, en menos tiempo o con menos costos y con valor agregado para el cliente final, preguntas que plantean la necesidad de actualizar los perfiles de los colaboradores e integrar mayor innovación en los procesos.

Para ello, Metrogas ha impulsado la incorporación y el desarrollo de talento joven, diverso y transformador en la Compañía, quienes destacan por las competencias de agilidad, flexibilidad, colaboración y habilidades digitales, fomentando además la participación femenina.

En forma adicional a la atracción y selección del talento joven, se realizaron actividades formativas especializadas, oportunidades de movilidad interna entre áreas y participación en proyectos de innovación y transformación.

Por otro lado, y en el marco de la Ley de inclusión N°21.275, en 2024 se desarrolló un programa de Diversidad e Inclusión cuyo objetivo fue continuar avanzando en estas materias, apoyando el cambio cultural y dando cumplimiento a la normativa vigente. En esa línea, se desarrolló un plan de acción que impacta los procesos de selección, contratación, inducción, gestión del talento y desvinculación. También se desarrolló una política y un

manual de diversidad e inclusión, junto con un análisis de accesibilidad a las diferentes sucursales y puestos de trabajo que actualmente desempeñan personas en situación de discapacidad.

Por último, se realizó un plan de formación con capacitaciones obligatorias y voluntarias, dirigido a todos los colaboradores de Metrogas.

## Integración de la sostenibilidad en el Modelo de Negocios

Para lograr la continuidad del negocio y asegurar las condiciones que permitan entregar energía a las generaciones futuras, en 2024 Metrogas comenzó a implementar su Plan de Sostenibilidad como eje de desarrollo.

Este proyecto se basa en una gestión ambiental responsable, innovación y establecimiento de relaciones de confianza con las comunidades, organismos reguladores, clientes, colaboradores y proveedores. Se aplica a toda su cadena de valor y su puesta en marcha compromete a la Compañía y a todos sus colaboradores a desarrollar de manera proactiva las iniciativas diarias en torno a la sostenibilidad.

Su ejecución la lidera la gerencia de Comunicaciones que, además, tiene a su cargo la relación con los grupos de interés de la Compañía.

### A continuación, se detallan los principales pilares del Plan de Sostenibilidad:

Pilares de sostenibilidad	Foco	Indicadores
<b>INTEGRIDAD Y CONFIANZA</b>	Fortalecer la integridad y confianza como los principios que rigen la forma de ser y hacer empresa, y por lo tanto, la forma de relacionarse con los grupos de interés	Este pilar tiene indicadores con metas y objetivos sobre gestión en ética, derechos humanos, riesgo, ciberseguridad y privacidad y sostenibilidad de la cadena de suministro.
<b>LA OPORTUNIDAD DE LOS RETOS AMBIENTALES</b>	Buscar oportunidades en los retos ambientales para asegurar una gestión ambiental responsable.	Los indicadores de este pilar se relacionan con la gestión de la Empresa en la reducción de GEI y el cambio climático, participación en la transición energética y economía circular.
<b>EXPERIENCIA CLIENTES</b>	Asegurar que los clientes estén al centro del negocio y responder a sus expectativas, entregando un servicio de excelencia basado en el conocimiento.	Los objetivos e indicadores de este pilar apuntan a métricas sobre la atención a clientes.
<b>COMPROMISO Y TALENTO</b>	Promover el compromiso con el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores.	Sus objetivos se relacionan con iniciativas en cultura y desarrollo organizacional, gestión del talento, diversidad e igualdad, bienestar, salud y seguridad.
<b>INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS</b>	Colaborar permanentemente con el desarrollo de una sociedad sostenible y próspera.	Los indicadores y objetivos de pilar se centran en el desarrollo de energías renovables.
<b>RELACIONAMIENTO COMUNITARIO</b>	Viabilizar la operación en base a relaciones de confianza con la comunidad	Apunta al desarrollo de instancias que impulsen el relacionamiento comunitario.

## Innovación en el centro

La innovación ha sido un motor fundamental en la historia de Metrogas, lo que ha permitido enfrentar diversos retos de la mano de una estrategia que ha instalado una cultura de innovación, con foco en la integración transversal de todas las áreas y equipos que la componen.

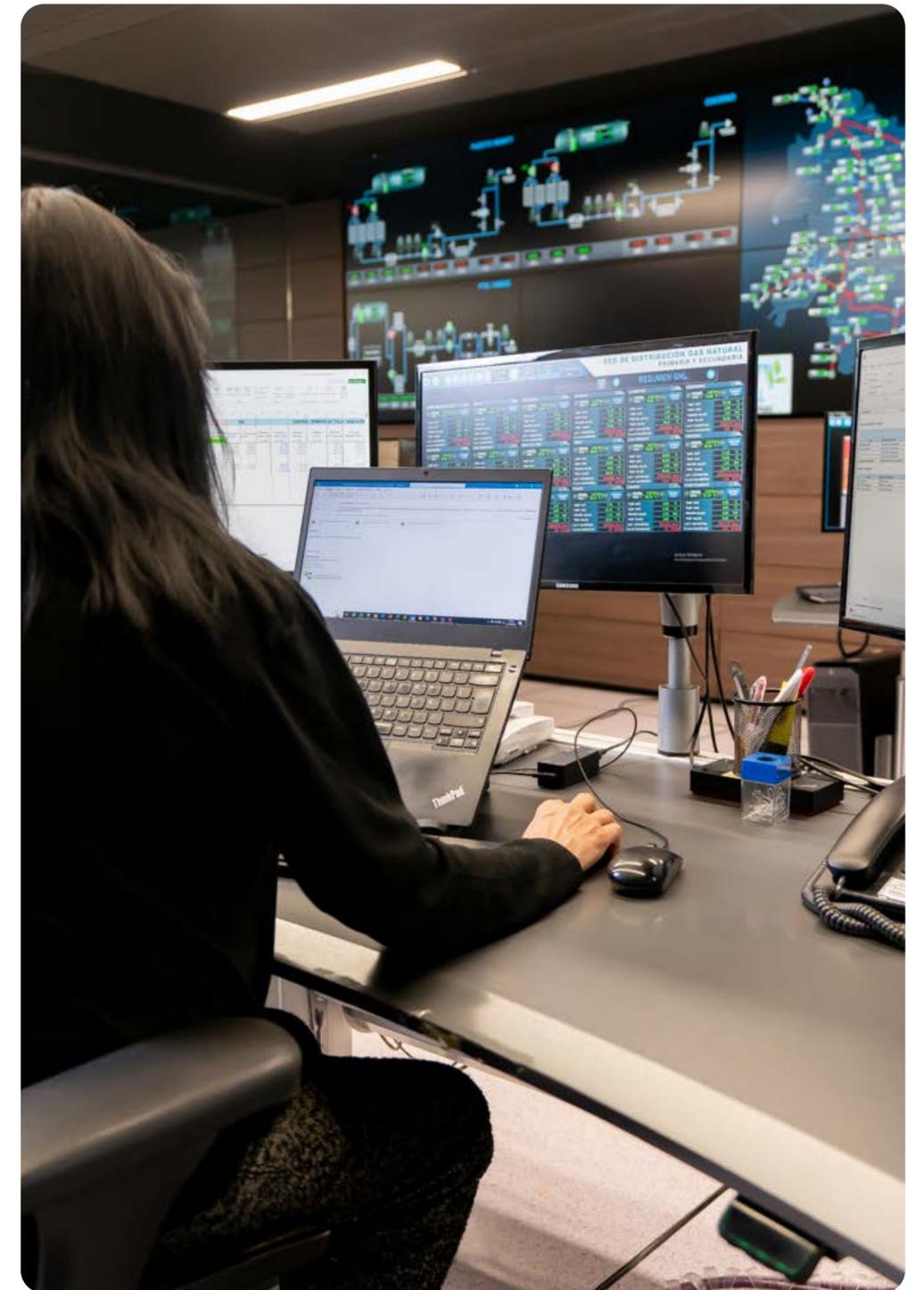
En este sentido, a lo largo del tiempo la Compañía ha implementado diversas iniciativas que han sido exitosas, como el plan de gas natural renovable, que busca aumentar la participación de Metrogas en la producción e inyección de biometano y que mejoró la eficiencia en la Planta de Biometano La Farfana, instalación que a través del tratamiento de aguas servidas permite la producción de gas natural de origen renovable.

La **transformación digital** también continuó su desarrollo durante 2024, con fuerte énfasis en la digitalización y automatización de procesos que permiten ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Un hito importante en este ámbito fue la creación del área de **Transformación**, que liderará la ejecución de todas las iniciativas relacionadas con esta temática en la Compañía.

### Otros temas destacados de innovación en el año:

- **Robustecimiento de SCADA**, que permite controlar y gestionar la operación del sistema de distribución en forma segura y oportuna. A través del monitoreo de nuestra red de distribución, plantas y sistemas de medición podemos conocer en tiempo real los parámetros físicos de su actuación.
- **Conversión a SAP S/4 HANA**, solución de planificación de recursos empresariales (ERP) que entrega a las empresas la posibilidad de analizar datos comerciales y realizar transacciones en tiempo real.
- **Desarrollo del Programa Big Data**, para el procesamiento de gran cantidad de datos en tiempo real. Esto permitirá, por ejemplo, conocer cómo el cliente interactúa con la Empresa a través de sus acciones en la sucursal virtual, y a través de esa información se podrán desarrollar nuevos productos y servicios que respondan a sus necesidades específicas.



MEJORA DE EFICIENCIA EN LA PLANTA BIOMETANO LA FARFANA PERMITIÓ LLEGAR A

# 10 MM m<sup>3</sup>/año,

EQUIVALENTE AL CONSUMO DE

# 29.000

HOGARES

## 3.2 Directorio

De acuerdo con los estatutos sociales de Metrogas, el Directorio está compuesto por cinco miembros titulares, los que podrán o no ser accionistas y durarán en sus funciones un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. La elección de la totalidad de los miembros se efectúa en la Junta Ordinaria de Accionistas que

corresponda. Si se produce vacancia de un Director, se debe proceder a la renovación total de este órgano en la Junta de Accionistas siguiente y, en el intertanto, el Directorio podrá nombrar a un reemplazante.



**PRESIDENTE**

**José García Sanleandro**

*Fecha de último nombramiento:* 10 de abril de 2024

*Profesión:* Ingeniero Industrial

*Nacionalidad:* española

**Experiencia profesional**

Ingeniero Industrial de la Universidad de Valencia, inició su trayectoria en Naturgy desde hace más de 30 años, desempeñando numerosos cargos y posiciones en España y Latinoamérica, lo que le ha permitido consolidar un profundo conocimiento sobre los diferentes mercados en los que se ha desarrollado. En 2022 fue nombrado Director General Latinoamérica Norte y Sur, designado Presidente de Naturgy Chile Gas Natural S.A., y responsable de los negocios de redes para Latinoamérica.

**Otros directorios:** Se desempeña como Presidente en los directorios de Naturgy México, Naturgy Panamá, Naturgy Argentina y Naturgy Brasil.



**VICEPRESIDENTE**

**Rafael Salas Cox**

*Fecha de último nombramiento:* 10 de abril de 2024

*Profesión:* Abogado

*Nacionalidad:* chilena

**Experiencia profesional**

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, especialista en el régimen jurídico de empresas de servicios públicos de electricidad y gas. Se desempeñó durante 17 años como fiscal del Grupo de empresas de Compañía General de Electricidad S.A., y desde 2018 hasta julio 2021, como Director de Servicios Jurídicos Latinoamérica Sur (Chile, Argentina, Brasil y Perú) del Grupo Naturgy.

**Otros directorios:** Forma parte del directorio de distintas empresas de energía del Grupo Naturgy en Argentina y Brasil.



**DIRECTORA**

**Rita Ruiz de Alda Iparraguirre**

*Fecha de último nombramiento:* 29 de agosto de 2024

*Profesión:* Licenciada en Economía

*Nacionalidad:* española

**Experiencia profesional**

Economista formada en la Universidad de Navarra, España y MBA del IESE. Ingresó al Grupo en 2014 y ocupó el cargo de Controller de Negocios Latam Sur hasta 2020 cuando fue nombrada responsable de Planificación y Control de Gestión de Naturgy Energy Group S.A.

**Otros directorios:** Participa en el Directorio de Naturgy Chile Gas Natural.



**DIRECTOR**

**Juan Ignacio Langlois Margozzini**

*Fecha de último nombramiento:* 10 de abril de 2024

*Profesión:* Abogado

*Nacionalidad:* chilena

**Experiencia profesional**

Abogado de la Universidad de Chile y MBA de la University of North Carolina at Chapel-Hill. Es socio fundador de Tyndall Group. Anteriormente fue Managing Director y Co-Head de Banca de Inversión de J.P. Morgan para la Región Sur de América Latina. Ingresó a J.P. Morgan en Chile en 1999, y en 2002 se trasladó a Nueva York para integrarse al grupo de Mergers & Acquisitions de J.P. Morgan. En 2005 regresó a Chile y hasta 2013, asumió distintas posiciones en la oficina local de J.P. Morgan.

**Otros directorios:** Se desempeña como director de Celulosa Arauco, Soprole Inversiones y Minera las Cenizas.



**DIRECTOR**

**Franco Bozzalla Trabucco**

*Fecha de último nombramiento:* 10 de abril de 2024

*Profesión:* Ingeniero Civil Industrial

*Nacionalidad:* chilena

**Experiencia profesional**

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con mención en mecánica. Cuenta con más de 37 años de experiencia laboral. En 1990 comenzó a trabajar en Arauco, primero en Forestal Arauco S.A., luego en Paneles Arauco S.A., y desde el 2008 a septiembre de 2023, ejerció como Vicepresidente de Celulosa Arauco y Constitución S.A. Además, fue Director de Abastible S.A. por un periodo de 10 años.

**Otros directorios:** Forma parte de los directorios de Colbún S.A. y de Puerto Coronel S.A.

## Directores que han ejercido el cargo en los últimos dos años

A continuación, se presenta el resumen de los directores que han ejercido el cargo en los últimos dos años y que no se han mencionado anteriormente:

### Ricardo Budinich Diez

- Fecha de última elección: 18 de abril 2023
- Fecha de cesación en el cargo: 26 de octubre de 2023
- Profesión: Ingeniero Civil Industrial
- Nacionalidad: chilena

### Antonio Gallart Gabás

- Fecha de última elección: 25 de marzo de 2022
- Fecha de cesación en el cargo: 26 de enero 2023
- Profesión: Ingeniero Industrial
- Nacionalidad: española

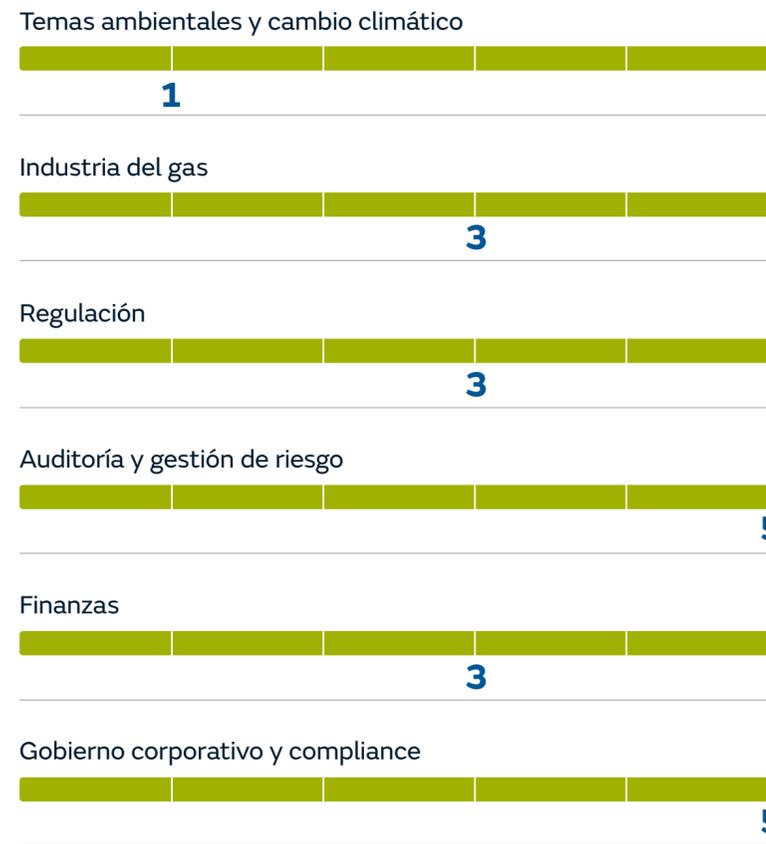
### Carolina Junyent Sancho

- Fecha de última elección: 18 de abril 2023
- Fecha de cesación en el cargo: 1 de agosto de 2024
- Profesión: Licenciada en Ciencias Químicas
- Nacionalidad: española

## Matriz de conocimientos

En la actualidad el Directorio en ejercicio cuenta con las siguientes competencias debidamente acreditadas por su experiencia o estudios asociados. En la tabla a continuación se detalla el número de directores que tiene conocimientos en las materias señaladas:

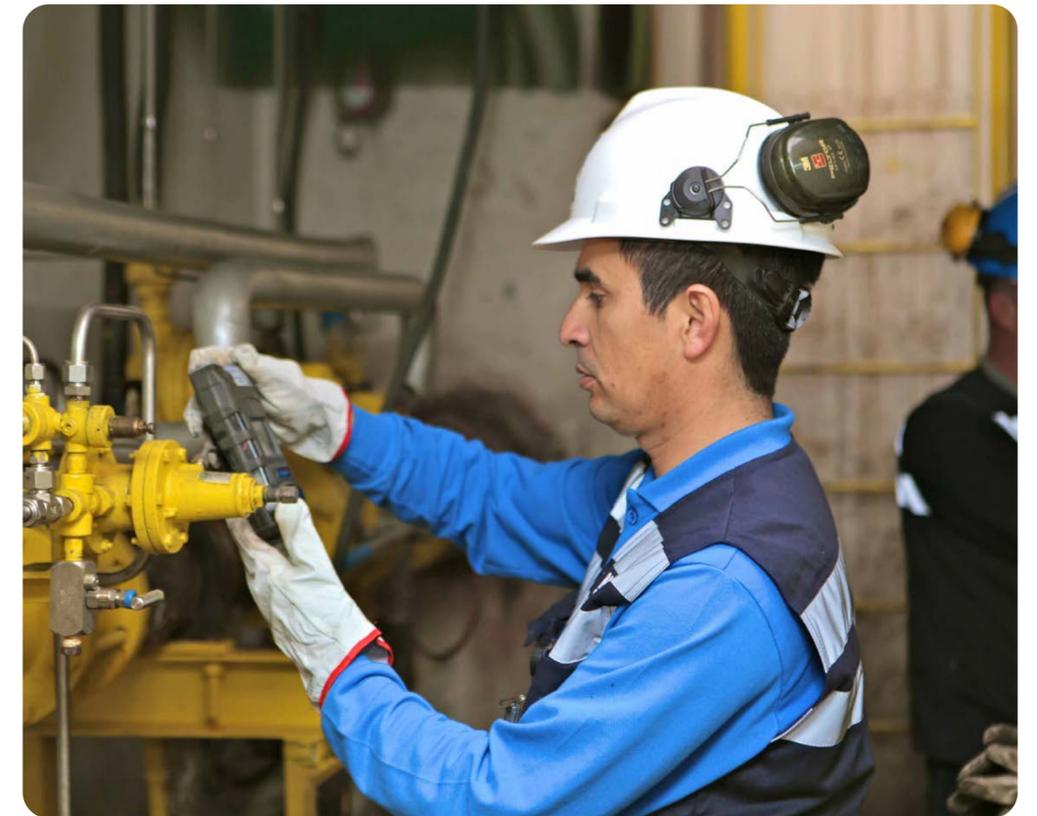
### MATRIZ DE EXPERIENCIA EN EL DIRECTORIO



## Inducción y capacitación

La Empresa no tiene un procedimiento formal de inducción para sus Directores. Sin embargo, cuando se integra un nuevo Director se le presentan diversos temas de la Compañía y, en caso de ser requerido, se le entrega copia de actas, políticas, estados financieros y toda la documentación necesaria para el ejercicio de sus funciones.

Además, en virtud de sus atribuciones y cargo, también tienen la facultad de solicitar en cualquier momento los documentos adicionales que consideren pertinentes para asegurar una toma de decisiones informada.



Se ha identificado que las principales materias que un nuevo integrante del Directorio debería conocer y comprender son la marcha de la empresa y el contexto de la industria.

## Evaluación de desempeño y barreras organizacionales

El Directorio de Metrogas no ha considerado necesario realizar una evaluación regular de su desempeño colectivo o de sus miembros de forma individual. Tampoco se ha establecido como necesaria la contratación de expertos para la detección o implementación de mejoras para su fortalecimiento.

Por otra parte, hasta la fecha no se ha determinado que sea un requerimiento la contratación de asesorías para la detección y reducción de barreras organizacionales, sociales o culturales, ya que la composición del Directorio es materia de decisión de la Junta de Accionistas, para lo cual se le informa las competencias de cada uno de los miembros susceptibles de ser electos para el cargo.

## Capacitaciones al Directorio

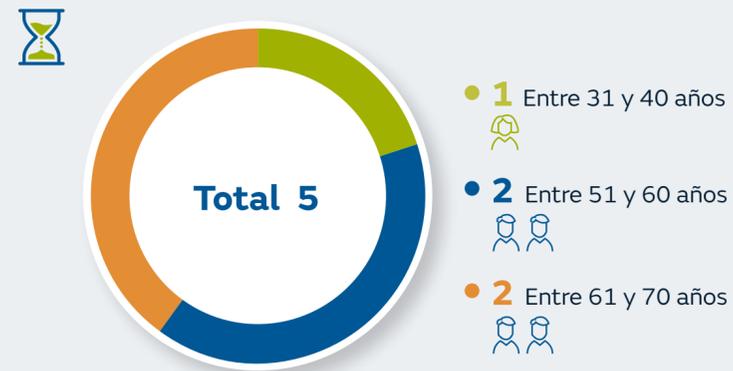
- En marzo se realiza capacitación sobre el Modelo de Prevención de Delitos por el estudio jurídico Balmaceda, Cox y Piña.
- En diciembre se realiza charla sobre Protección de Datos por el estudio jurídico Alessandri.

## Diversidad en el Directorio

### Número de personas por sexo



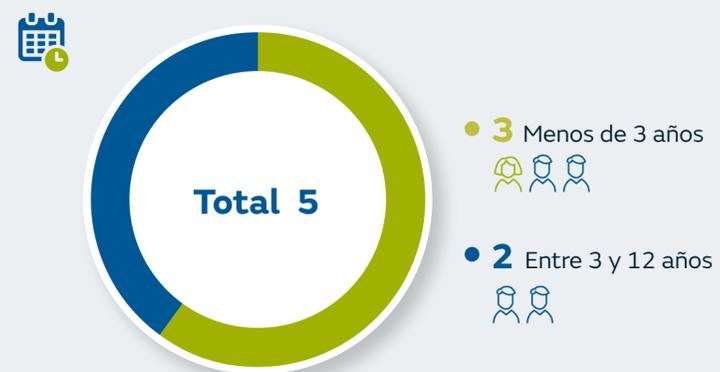
### Número de personas por rango de edad



### Número de personas por nacionalidad



### Número de personas por antigüedad en el cargo



### Discapacidad

A la fecha no hay directores en situación de discapacidad.

## Reuniones del Directorio

### Reuniones ordinarias

La frecuencia de las reuniones ordinarias del Directorio se encuentra establecida en los Estatutos de la Sociedad que contempla reuniones a lo menos una vez al mes, sin especificar tiempo mínimo de duración de estas, lo que dependerá de los temas a tratar. Tampoco se ha establecido el tiempo de dedicación a la función de Director, puesto que está regulado por el deber de cuidado y diligencia, establecidos en la normativa vigente y que se derivan de la naturaleza propia del cargo. No obstante, con el fin de que los integrantes del órgano puedan conocer con antelación los temas a tratar, las citaciones para la comparecencia a las reuniones se envían con la debida anticipación.

## Sostenibilidad, Riesgos, Auditoría y Prevención del Delito



### Sostenibilidad:

El Directorio se reúne con la gerencia de Comunicaciones, área encargada de la Sostenibilidad, al menos una vez al año con el objetivo de conocer el avance del Plan de Sostenibilidad así como la evaluación del resultado de las acciones establecidas como prioritarias en relación con los impactos de la Compañía con sus grupos de interés.



### Riesgos:

El Directorio -cuando se requiere- se reúne con representantes de la gerencia de Planificación, Administración y Seguimiento Operativo, área encargada de monitorear este tema, para que puedan dar cuenta del estado de cada uno de los riesgos de la Compañía.



### Auditoría interna:

El Directorio se reúne trimestralmente con el responsable de esta área, instancia en las que se presenta un resumen de los informes emitidos, el estado de avance del programa de auditorías comprometido y el cumplimiento de los planes de acción implementados por la administración para resolver las brechas existentes. En estas sesiones participa también el gerente general de la Compañía. En la última sesión del año, se presenta además la propuesta de programa de auditoría para el año siguiente, basado en la matriz de riesgos

operacionales de la sociedad, la cual es ratificada o complementada por el Directorio.



### Auditoría externa:

El Directorio se reúne tres veces al año con la empresa de auditoría externa, que durante 2024 fue KPMG Auditores Consultores SpA. En esta instancia participan también el gerente general y el gerente de Planificación, Administración y Seguimiento Operativo.



### Prevención del Delito:

El Directorio, junto con el gerente general, se reúne tres veces al año con el encargado de Prevención del Delito. En estas reuniones se presentan las actividades y procedimientos del Modelo de Prevención del Delito que establece la Ley N°20.393, así como posibles modificaciones que se puedan realizar a estas. Además, se informa el avance del programa de trabajo anual.



### Administración y Seguimiento Operativo:

todos los meses se revisa la contabilidad del periodo, inventarios, balance y otros estados financieros de la Sociedad.

### Visitas a terreno

El Directorio no ha establecido como práctica habitual la visita a las instalaciones de la Empresa para conocer el estado o funcionamiento de

estas o recoger directamente las preocupaciones de los colaboradores. Sin embargo, el gerente general visita regularmente las oficinas a lo largo de todo el país realizando estas tareas encomendadas. Sin embargo, en febrero el Directorio hizo una visita al Centro de Control y Atención de Urgencias de la Compañía, que se encuentra en el edificio corporativo, ubicado en la calle El Regidor, Las Condes, Santiago. Adicionalmente, durante 2024 el Presidente del Directorio, José García Sanleandro, estuvo presente en las instalaciones de GNL Quintero, con el objetivo de recorrer este terminal de recepción, clave para el abastecimiento de gas natural.

### Plan de contingencia

Los adelantos tecnológicos disponibles y la normativa vigente, que autoriza la asistencia remota en cualquier momento, permiten que el Directorio sesione de manera remota, desde cualquier lugar, lo que ocurre frecuentemente. Esto también aplica en casos de emergencia. Por este motivo, no se considera necesario utilizar otra manera específica de gestionar el funcionamiento de las sesiones de directorio frente a estos eventos.

### Sistema de información

Actualmente, el Directorio no cuenta con un sistema de información y despacho electrónico. Los documentos requeridos para las sesiones se envían a través de correo electrónico a sus integrantes de manera segura, remota y permanente, con a lo menos dos días de anticipación a la reunión correspondiente. Se incluye en el envío la minuta o documento que sintetiza las materias a tratar y toda la información que les permita prepararse para su participación.

Después de cada sesión, y junto con la citación a la siguiente, los directores reciben el borrador del acta de la sesión anterior, para ser aprobado.

## Remuneraciones del Directorio

Según lo establecido en el artículo 33 de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas, la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada en 2023, estableció pagar a cada director una remuneración fija mensual de 100 unidades de fomento y la dieta del Presidente del Directorio es equivalente a 150 unidades de fomento mensuales. Los montos registrados por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023, a favor de los directores asciende a M\$135.026 y M\$129.509, respectivamente.



## Remuneración del Directorio en el período 2024

(cifras en miles de pesos)

Director	Cargo	Remuneración por sesiones ordinarias del Directorio	Otras remuneraciones	Total
José García Sanleandro*	Presidente	-	-	-
Rafael Salas Cox	Vicepresidente	45.009	-	45.009
Franco Bozzalla Trabucco	Director	45.009	-	45.009
Carolina Junyent Sancho*	Director	-	-	-
Juan Ignacio Langlois Margozzini	Director	45.009	-	45.009
Rita Ruiz de Alda Iparraguirre*	Director	-	-	-
<b>Total</b>		<b>135.026</b>	<b>-</b>	<b>135.026</b>

\* José García Sanleandro, Carolina Junyent y Rita Ruiz de Alda Iparraguirre renunciaron a percibir su dieta como miembros del Directorio.

## Remuneración del Directorio en el periodo 2023

(cifras en miles de pesos)

Director	Cargo	Remuneración por Sesiones Ordinarias del Directorio	Otras remuneraciones	Total
José García Sanleandro*	Presidente	-	-	-
Rafael Salas Cox	Vicepresidente	43.170	-	43.170
Franco Bozzalla Trabucco	Director	7.319	-	7.319
Ricardo Budinich Diez	Director	35.851	-	35.851
Carolina Junyent Sancho*	Director	-	-	-
Juan Ignacio Langlois Margozzini	Director	43.170	-	43.170
<b>Total</b>		<b>129.509</b>	<b>-</b>	<b>129.509</b>

\* José García Sanleandro y Carolina Junyent renunciaron a percibir su dieta como miembros del Directorio.

## Brecha salarial

La remuneración de los directores se establece en la Junta Anual de Accionistas y es igual para todos los miembros según sus funciones, estableciendo una diferencia solo para quien desempeña el cargo de presidente, pero no conforme al género. En esta línea, no hay brecha salarial.

## Gastos del Directorio

En la Junta Anual Ordinaria de Accionistas de 2024 se informaron los gastos del Directorio correspondientes al ejercicio 2023, donde el único ítem relevante fue la remuneración de los directores.

## Contratación de asesores

Metrogas S.A. en la actualidad no cuenta con una política de contratación de asesorías para el Directorio, no obstante, cuando se requieren para el desempeño de sus funciones o actualizar los conocimientos de sus miembros, se somete a votación conforme a los quórums establecidos en la normativa y en sus Estatutos Sociales.

Durante 2024 se contrató a la firma de auditoría KPMG Auditores Consultores SpA. por un monto de \$ 51.879.878, por concepto de informes de auditoría anual e informes de la administración interna.

## 3.3 Comités del Directorio

Como sociedad anónima cerrada, la organización no ha constituido un Comité de Directores.

## 3.4 Equipo ejecutivo

A continuación, se detalla la composición y experiencia del equipo ejecutivo:



**Javier Fernández González**  
**GERENTE GENERAL**  
RUT: 28.232.996-4  
Profesión: Licenciado en Administración y Dirección de Empresas con Maestría en Análisis Financiero  
Fecha de ingreso al cargo: 15 de diciembre de 2022  
Nacionalidad: española



**Luis Arancibia Yametti**  
**PLANIFICACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO OPERATIVO**  
RUT: 13.660.105-9  
Profesión: Ingeniero civil  
Fecha de ingreso al cargo: 15 de agosto de 2019  
Nacionalidad: chilena



**Sebastián Bernstein Llona**  
**COMERCIAL**  
RUT: 12.627.839-K  
Profesión: Ingeniero civil  
Fecha de ingreso al cargo: 1 de julio de 2019  
Nacionalidad: chilena

**Jorge Beytia Moure**  
**SERVICIOS JURÍDICOS Y REGULACIÓN**  
RUT: 10.234.336-0  
Profesión: Abogado  
Fecha de ingreso al cargo: 1 de diciembre de 2022  
Nacionalidad: chilena



**Marcos Cvjetkovic Muñoz**  
**OPERACIONES**  
RUT: 10.557.725-7  
Profesión: Ingeniero civil  
Fecha de ingreso al cargo: 1 de julio de 2019  
Nacionalidad: chilena



**Carolina Reyes Foretic (\*)**  
**COMUNICACIONES**  
RUT: 10.433.815-1  
Profesión: Periodista  
Fecha de ingreso al cargo: 30 de enero de 2023  
Nacionalidad: chilena



**Elena Warnken Poblete**  
**PERSONAS Y RECURSOS**  
RUT: 14.353.354-9  
Profesión: Ingeniero civil  
Fecha de ingreso al cargo: 22 de noviembre de 2022  
Nacionalidad: chilena



**Héctor Zeballos Del Pino**  
**SISTEMA DISTRIBUCIÓN**  
RUT: 7.415.992-3  
Profesión: Ingeniero civil  
Fecha de ingreso al cargo: 1 de febrero de 2018  
Nacionalidad: chilena

\* Carolina Reyes Foretic fue informada a la CMF en febrero de 2024.

### Remuneraciones de ejecutivos principales

Las remuneraciones con cargo a resultados de ejecutivos principales informado a la CMF ascienden a M\$2.866.750 al 31 de diciembre de 2024 y M\$2.871.467 al 31 de diciembre de 2023. Tanto en 2023 como en 2024 no se registraron pagos por indemnizaciones.

### Planes de compensación o beneficios especiales

La Sociedad tiene establecido para sus ejecutivos un plan de incentivo por cumplimiento de objetivos individuales de aporte a los resultados de la Organización, los que se encuentran estructurados en un mínimo y máximo de remuneraciones brutas. No existe un plan de *stock option* para ejecutivos.

### Participación en la propiedad

Según el registro de accionistas, al 31 de diciembre de 2023, ningún director ni ejecutivos principales presentaba propiedad, directa o indirectamente sobre la Compañía; y tampoco en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

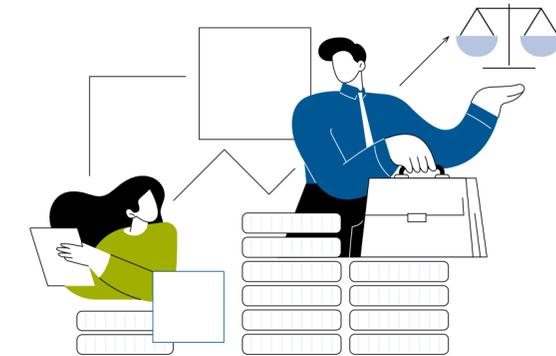
### Continuidad operacional

Para responder en forma rápida y adecuada ante acontecimientos imprevistos que pueden tener un impacto negativo en la operación de la Compañía, Metrogas cuenta con un Plan de Gestión de Crisis, que se activa en cuanto ocurre una situación disruptiva. El Plan de Gestión de Crisis contempla la constitución del Comité de Crisis, que es el órgano encargado de la gestión estratégica de los acontecimientos imprevistos según su nivel de riesgo. Esta instancia está compuesta por miembros permanentes y por otros que se incorporan en función de la naturaleza específica de la crisis.

La gestión estratégica complementa la gestión operativa, que está a cargo del Equipo de Respuesta de Emergencias de la zona afectada.

## 3.5 Adherencia a códigos nacionales o internacionales

Metrogas no ha adherido a un código nacional o internacional de buen Gobierno Corporativo durante 2024. Sin embargo, se ha priorizado la actualización de su Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo con los cambios incorporados con la Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos y Medioambientales, y la implementación de su Plan de Sostenibilidad. Este trabajo, realizado de manera transversal por las distintas áreas de la Compañía, ha contribuido a la mejora, revisión y fortalecimiento de las prácticas de gobierno corporativo.



## 3.6 Gestión de riesgos

Metrogas busca mantener los riesgos que puedan afectar su desempeño **dentro de límites acotados y asumibles**. En este contexto, la Compañía **monitorea y controla los principales riesgos financieros**, los cuales se detallan en las notas de los Estados Financieros.

### Categorías de riesgos

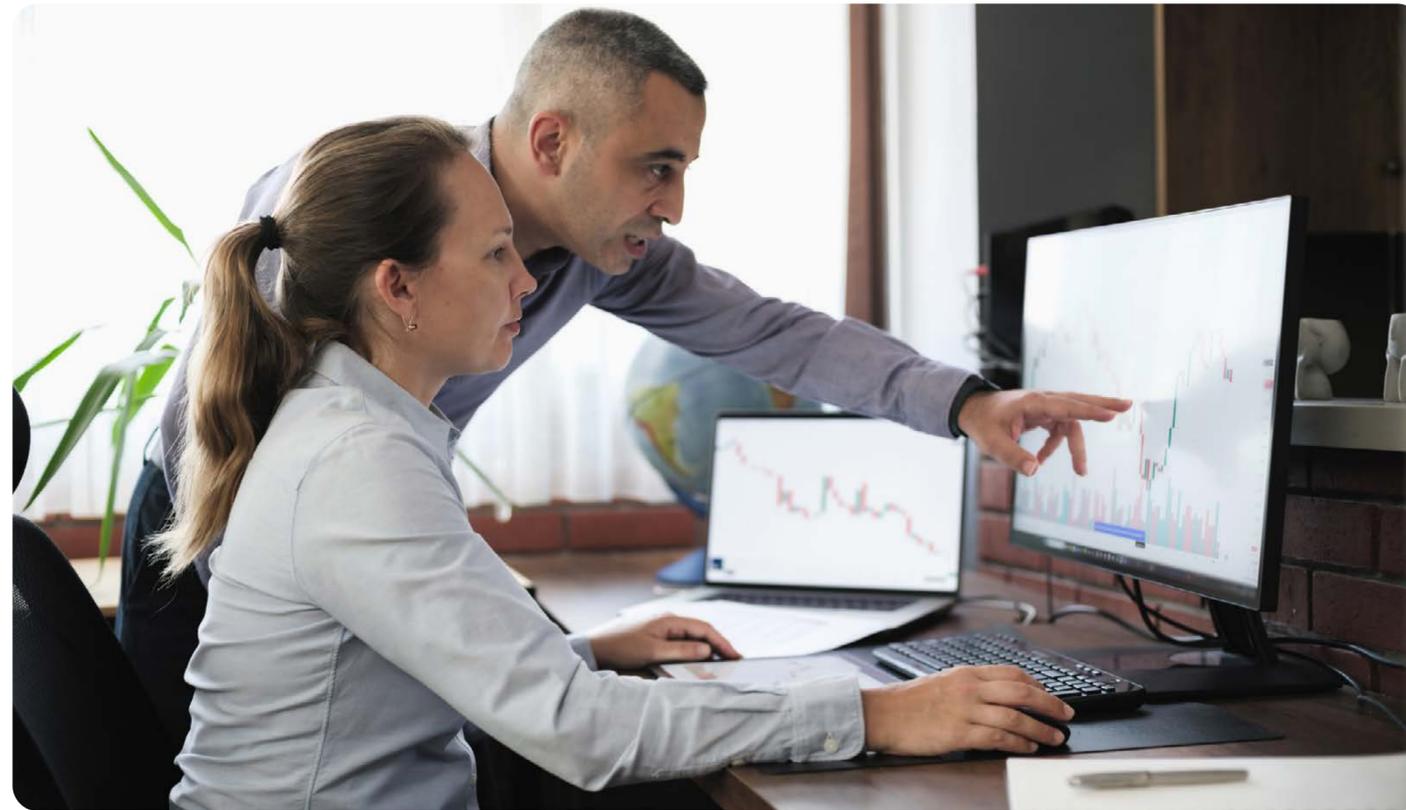
Metrogas distribuye y comercializa un bien de consumo básico cuya demanda se ve expuesta a factores climáticos, así como a otras alternativas de combustible. Sin embargo, la actual base de clientes y su participación en el mercado objetivo de nuevas viviendas permite generar una estabilidad de sus flujos en el tiempo.

Adicionalmente, la Sociedad posee pólizas de seguros que cubren riesgos operacionales relacionados con posibles siniestros en sus procesos e instalaciones, seguros de responsabilidad civil y seguros de vida para el personal.

Las principales situaciones a las que está expuesta la actividad son las siguientes:

#### Riesgo de Mercado del Gas Natural

La Compañía concentra las actividades de distribución y transporte de gas natural en siete regiones del país, principalmente en la Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins y de Los Lagos, abasteciendo a unos 907 mil clientes residenciales, comerciales e industriales.



#### **Demanda, Abastecimiento y Marco Normativo**

Revisar Nota N°2.1 de los Estados Financieros y el punto “Sector Industrial” de la presente Memoria Anual Integrada.

#### **Riesgo Financiero**

El negocio del gas natural en Chile corresponde a inversiones con un perfil de retornos de muy largo plazo. En este contexto, la deuda financiera de Metrogas S.A., al 31 de diciembre de 2024, se ha estructurado en un 78% en el pasivo no corriente (largo plazo), principalmente mediante bonos.

#### **Riesgo de Liquidez**

El riesgo de liquidez es administrado mediante una adecuada gestión de los activos y pasivos, optimizando los excedentes de caja diarios y, de esa

manera, asegurar el cumplimiento de los compromisos de deudas en el momento de su vencimiento. Continuamente se efectúan proyecciones de flujos de caja, análisis de la situación financiera, del entorno económico y del mercado de deuda con el objetivo de, en caso de requerirlo, contratar nuevos financiamientos o reestructurar créditos existentes a plazos que sean coherentes con la capacidad de generación de flujos de Metrogas. Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía cuenta con líneas bancarias aprobadas que permiten reducir ostensiblemente el riesgo de liquidez.

Al 31 de diciembre de 2024, la deuda financiera denominada en UF de la Compañía posee una duración promedio 1,37 años y una tasa de interés promedio de UF + 6,5%.

### Riesgo de Tasa de Interés

Metrogas posee una medianamente baja exposición al riesgo asociado a las fluctuaciones de las tasas de interés en el mercado. La exposición de la Sociedad se relaciona principalmente con obligaciones financieras a tasas de interés variables.

Al 31 de diciembre de 2024, **el 59%** de la deuda financiera se encuentra estructurada a tasa fija.

### Riesgo de Tipo de Cambio e Inflación

Las ventas a todos los clientes habituales de Metrogas son realizadas en pesos, de acuerdo con las tarifas revisadas periódicamente por la administración y según las condiciones de mercado existentes. Respecto de los costos de explotación y en particular del abastecimiento de gas natural, éstos son definidos por los precios internacionales de mercado que se cotizan en US\$, sin embargo, la variación del tipo de cambio y los plazos involucrados en la operación no hacen variar los flujos de la empresa de manera relevante.

Al 31 de diciembre de 2024, la deuda financiera de Metrogas está denominada en su totalidad en **UF y pesos**.

Por otro lado, al 31 de diciembre de 2024, Metrogas mantiene un 52% de la deuda financiera expresada en UF, lo que genera un efecto en la valorización de estos pasivos respecto del peso. Para dimensionar el efecto de la variación de la UF sobre los pasivos financieros en el resultado antes de impuestos, se realizó una sensibilización de esta unidad de reajuste, determinando que ante un alza de 1% en el valor de la UF al 31 de diciembre de 2024, los resultados antes de impuestos hubieran disminuido en M\$ 1.372.521, y lo contrario sucede en el evento que la UF disminuya en un 1%.

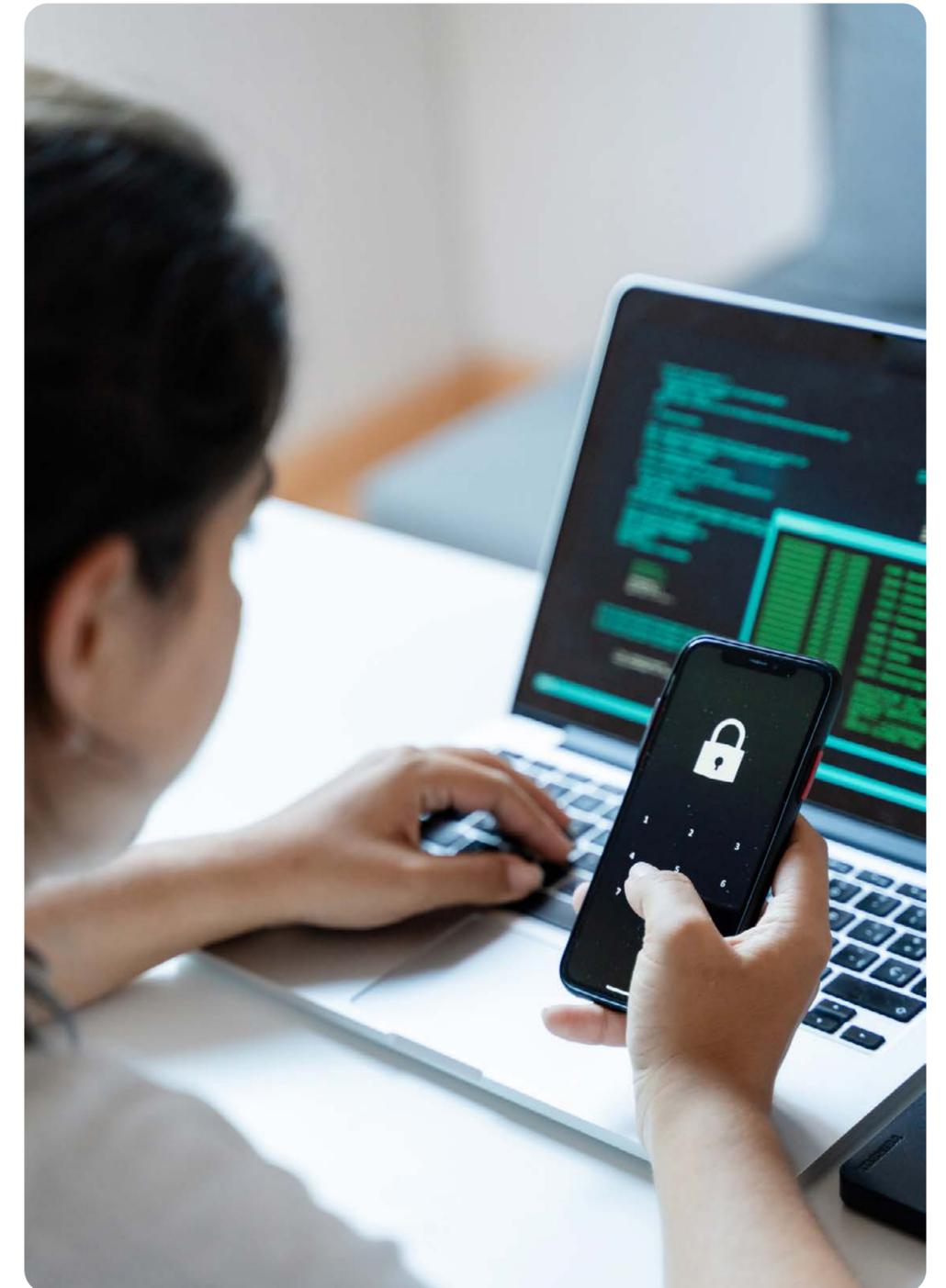
## Ciberseguridad y protección de datos

La preocupación por la ciberseguridad surge como consecuencia de un entorno cada vez más tecnológico. El aumento de dispositivos conectados ha obligado a las organizaciones a establecer nuevos mecanismos de defensa para evitar ataques a sus sistemas de información, cuyo potencial impacto es la afectación de los procesos operativos de los negocios.

Durante el año en Metrogas se difundió este tema de forma transversal en la Organización, creando conciencia de ciberseguridad mediante capacitaciones y ejercicios.

En esa línea, a través de comunicaciones internas se entregó permanentemente información mediante las campañas “La Ciberliga” y “La clave eres Tú”. En ellas se puso énfasis en las precauciones que cada colaborador debe tomar, entregando consejos de prevención e impulsando el uso de las herramientas disponibles para combatir los ciberataques, así como recomendaciones para la gestión de la información, con el objetivo de mantener la seguridad de todas las operaciones.

También se trabajó en la implementación de herramientas tecnológicas de protección, con el objetivo de asegurar el correcto acceso a la información de los sistemas, una navegación en internet segura, disponer de protección frente a correos maliciosos, monitoreo continuo de las actividades de la red de la compañía y detección de eventos maliciosos. Dichas herramientas de protección fueron implementadas en el ámbito de tecnologías de información (IT) como en el ámbito de tecnologías de operación (OT).



## 3.7 Relación con los grupos de interés y el público en general

En los últimos años, el regulador (CMF) ha impulsado una mayor conciencia sobre la necesidad de que las empresas informen cómo se ocupan y abordan las preocupaciones de los grupos de interés en su toma de decisiones, lo que se contempla en las divulgaciones exigidas por la Norma de Carácter General N° 461.

Metrogas, como parte de la gestión de la sostenibilidad, está incorporando la visión de sus principales grupos de interés en su toma de decisiones mediante el establecimiento de canales de comunicación bidireccionales y difusión al mercado, no obstante, no se ha generado un procedimiento para detectar e implementar eventuales mejoras en la elaboración y difusión.

### Votaciones de accionistas

Metrogas no ha requerido un procedimiento para que los accionistas puedan ejercer su derecho a voto por medios remotos.

[Ver detalle de grupos de interés y canales de relacionamiento en 6.3 Grupos de interés](#)



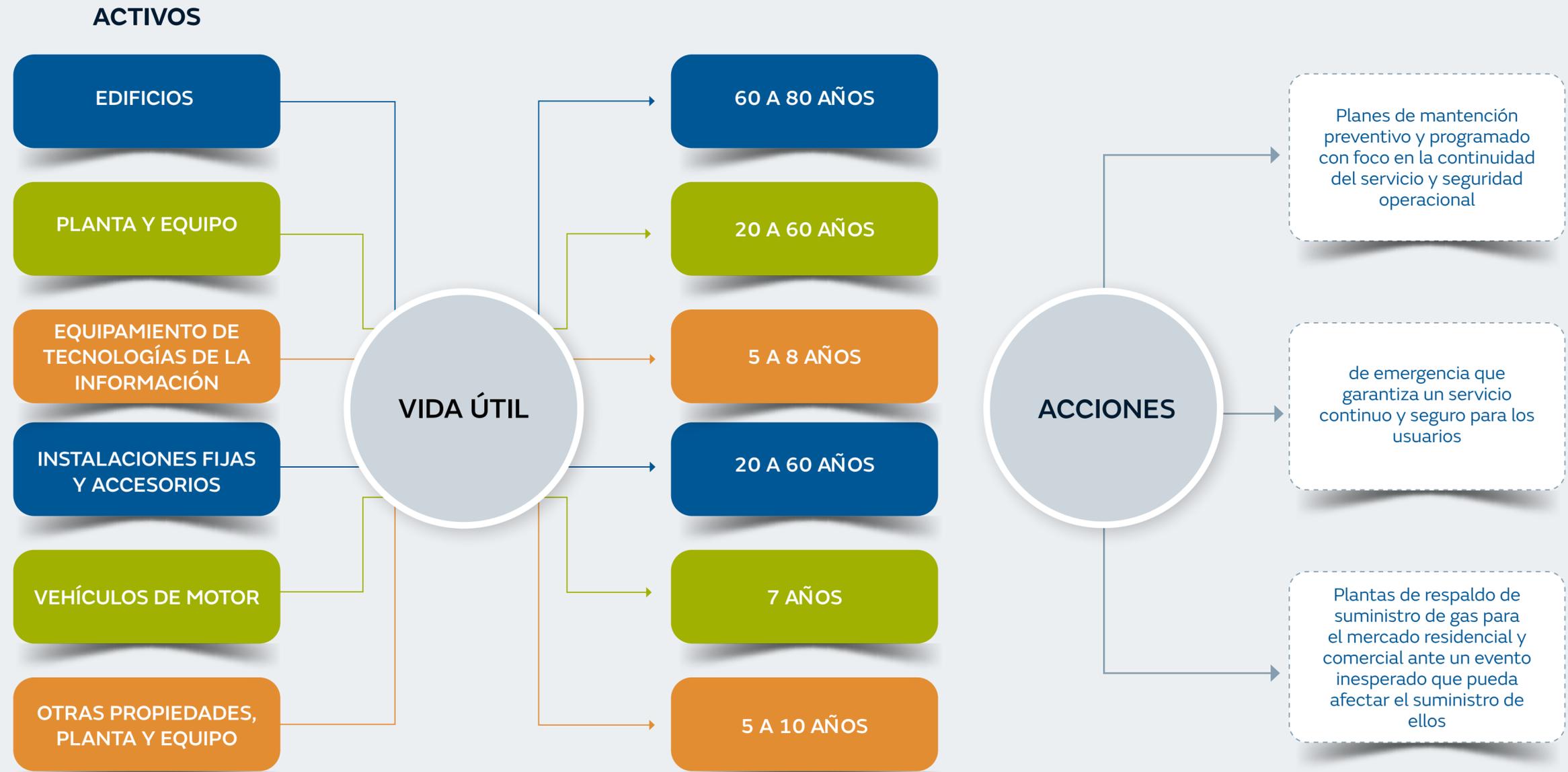


# 4.

# ESTRATEGIA

# 4.1 Horizonte de tiempo

A continuación, se presentan los horizontes de tiempo de corto, mediano y largo plazo relevantes para la Compañía, en relación a la vida útil de sus activos e infraestructura.



Vida útil correspondiente a lo informado en EEFF nota 15.1



## 4.2 Objetivos estratégicos



La estrategia de Metrogas toma como base central la visión del Grupo Naturgy, en la que se distinguen importantes ejes de trabajo con los que se busca guiar el quehacer de la Compañía hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa.

### Cultura Metrogas

La Compañía busca plasmar una cultura basada en el cuidado de la seguridad y salud de sus colaboradores, en la transformación digital

de la mano de la ciberseguridad, y en tener siempre al cliente en el centro (tanto interno como externo), todo ello anclado en su Propósito “Transformamos juntos nuestro trabajo en energía al servicio de la comunidad y el medioambiente”, con una fuerte orientación al logro y al trabajo en equipo.

### Transformación

La transformación es un eje de trabajo crucial para Metrogas, donde el proceso de digitalización se ha convertido en un desafío transversal para la Compañía, con lo cual se busca automatizar diversos procesos, lograr mayor eficiencia operativa y mejorar la experiencia de sus clientes.

### Transición energética

La constante evolución del escenario energético en el país impulsa a Metrogas a ser un actor relevante en la transición energética, por lo que la Compañía promueve el desarrollo de proyectos de producción de gases renovables, además de la medición y reducción de su huella de carbono.

### Excelencia

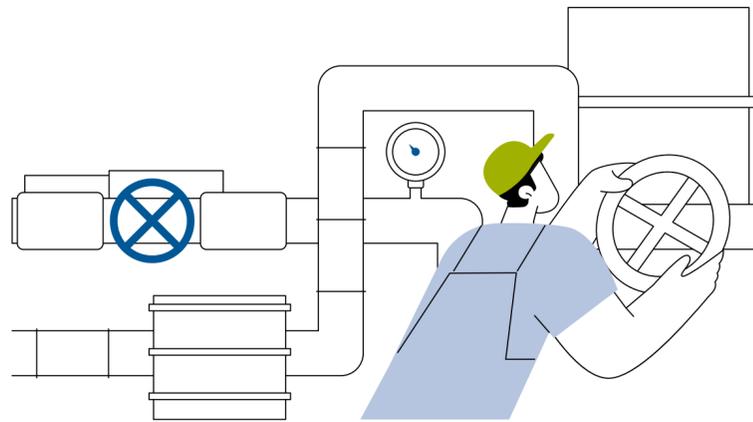
Mantener una posición de liderazgo es un compromiso permanente desde el inicio de las operaciones de Metrogas. Es por esto que la Compañía promueve la excelencia en todos los ámbitos de trabajo, basándose en la mejora continua, orientación hacia los resultados y en entregar un servicio de calidad a todos sus clientes.

### Sostenibilidad

La Compañía entiende la sostenibilidad como un objetivo que le permite lograr la continuidad del negocio, siguiendo una gestión ambiental responsable, desarrollando innovación y manteniendo relaciones de confianza permanente con la comunidad, organismos reguladores, clientes, colaboradores y proveedores, de modo de asegurar las condiciones que le permitan entregar energía a las generaciones futuras.

## 4.3 Planes de inversión

Metrogas mantiene como política realizar las obras necesarias y factibles para satisfacer los aumentos de la demanda y conservar en buen estado las instalaciones. Este compromiso permite cumplir a cabalidad con las normas de calidad y continuidad de suministro que establece la normativa vigente en el sector del gas, así como en los contratos suscritos con sus clientes.





# 5. PERSONAS

La transformación que vive Metrogas, que se apoya en la innovación y el desarrollo tecnológico, presenta importantes desafíos para sus colaboradores, quienes requieren de forma permanente ampliar sus conocimientos y habilidades en temas relacionados con la digitalización, la automatización de procesos y la inteligencia artificial. Proveer la capacitación necesaria de los equipos es parte del compromiso de la Empresa con las personas.

En esta línea, durante 2024 se ejecutaron una serie de programas, para que los colaboradores pudieran adquirir nuevas habilidades y competencias, como, por ejemplo, la capacitación en la herramienta Power BI, los cursos de ciberseguridad y la formación en Brain Companion.

Adicionalmente, desde el área de Personas y Recursos, se generaron importantes avances en temas relacionados con la experiencia de los colaboradores a través de Happyforce, herramienta utilizada desde 2023, la cual permite medir la satisfacción, compromiso y bienestar, además de ser un canal para hacer reconocimientos y recibir ideas de mejora continua.

En 2024, producto de los buenos resultados que ha tenido la utilización de esta herramienta, se creó el equipo de **Embajadores Happyforce**, quienes promueven el uso intensivo de la aplicación para generar nuevas iniciativas e ideas de manera colaborativa, y así fomentar el bienestar de todo el equipo Metrogas.

Así también, como parte de los avances que buscan promover espacios colaborativos, se inició la remodelación del edificio corporativo, proyecto que estará disponible el primer semestre de 2025, y que contempla plantas libres que favorecerán la colaboración entre las distintas áreas de la Empresa.

## PRINCIPALES INDICADORES HAPPYFORCE EN 2024



## 5.1 Dotación de personal

### Número de personas por sexo

Sin duda, las personas son un pilar fundamental en el desarrollo del negocio. Así lo ha entendido la Compañía que, a lo largo de los años, ha avanzado en el desarrollo de ambientes de trabajo seguros, equitativos, diversos y sanos. A diciembre de 2024, Metrogas contaba con 417 colaboradores, de los cuales el 36% son mujeres y el 64% hombres.

♀	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Otros profesionales	Otros técnicos	Administrativo	Operarios	Fuerza de venta	Auxiliar	Total
Mujeres	2	9	14	82	7	35	3	-	-	<b>152</b>
Hombres	6	15	22	100	52	13	57	-	-	<b>265</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>182</b>	<b>59</b>	<b>48</b>	<b>60</b>	-	-	<b>417</b>

### Número de personas por nacionalidad

En 2024, el número de personas extranjeras que trabajaban en la organización ascendió a 11 colaboradores, lo que representa un 3% de la dotación total.

🌐	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Otros profesionales	Otros Técnicos (Técnicos Especializados)	Administrativo	Operarios (Puestos Operativos)	Total							
Boliviana	-	-	-	-	-	-	1	<b>1</b>							
Británica	-	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>							
Chilena	5	2	14	9	22	14	96	78	52	7	13	35	57	2	<b>406</b>
Colombiana	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Española	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Venezolana	-	-	-	-	-	4	3	-	-	-	-	-	-	-	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>52</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>417</b>

### Número de personas por rango de edad

El grupo etario más numeroso en Metrogas es el de personas entre 51 y 60 años, con 142 colaboradores, que equivalen al 34% de la dotación.

🕒	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Otros profesionales	Otros Técnicos (Técnicos Especializados)	Administrativo	Operarios (Puestos Operativos)	Total							
Menor a 30 años	-	-	-	-	-	-	1	<b>15</b>							
Entre 30 y 40 años	-	-	4	5	6	6	20	38	6	3	-	10	5	2	<b>105</b>
Entre 41 y 50 años	3	2	7	2	7	6	38	21	13	1	9	9	15	1	<b>134</b>
Entre 51 y 60 años	3	-	4	2	9	2	35	11	28	2	3	14	29	-	<b>142</b>
Entre 61 y 70 años	-	-	-	-	-	-	5	-	5	1	1	2	6	-	<b>20</b>
Más de 70 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>52</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>417</b>

### Antigüedad laboral

Para la Compañía la retención del talento en la organización es relevante. Con este objetivo se realiza capacitación y se entregan beneficios que permitan a los colaboradores crecer dentro de la Empresa y compatibilizar la vida laboral con la personal. En ese sentido, la cifra de permanencia se encuentra en el rango de más de 12 años. En 2024, 247 personas estuvieron en esta categoría, lo que equivale a un 59% de la dotación.

📅	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Otros profesionales	Otros Técnicos	Administrativo	Operarios (Puestos Operativos)	Total							
Menos de 3 años	1	1	3	4	1	1	14	29	2	-	-	-	5	-	<b>61</b>
Entre 3 y 6 años	-	1	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	-	-	<b>6</b>
Más de 6 y menos de 9	-	-	2	2	3	4	22	10	6	3	-	6	11	3	<b>72</b>
Entre 9 y 12 años	-	-	2	-	3	1	7	7	3	1	2	3	2	-	<b>31</b>
Más de 12 años	5	-	8	3	15	8	54	34	41	3	11	26	39	-	<b>247</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>52</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>417</b>

## Número de personas con discapacidad

En 2024, las personas con discapacidad representaron el 1,4% en relación al total de los colaboradores.

### Categoría de funciones

 Categoría de funciones	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	-	-	-
Gerencia	-	-	-
Jefatura	-	-	-
Operario	-	-	-
Fuerza de ventas	-	-	-
Administrativo	1	-	1
Auxiliar	-	-	-
Otros profesionales	1	2	3
Otros técnicos	2	-	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>



## 5.2 Formalidad laboral

En relación con las cifras de formalidad laboral, al 31 de diciembre de 2024 el 99,8% de la dotación estaba contratada a plazo indefinido, mientras que el 0,2% fueron colaboradores a plazo fijo que desempeñan principalmente funciones de apoyo.

Género	Número				Porcentaje			
	Plazo fijo	Indefinido	Por obra o faena	Honorario	Plazo fijo	Indefinido	Por obra o faena	Honorario
Hombre	1	264	-	-	0,24%	63,31%	-	-
Mujer	-	152	-	-	-	36,45%	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>416</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,24%</b>	<b>99,76%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 5.3 Adaptabilidad laboral

En 2024, de los 417 colaboradores, un 39,3% de ellos cumplieron con una jornada ordinaria dada la naturaleza de sus funciones, un 60,2% mantuvo una jornada de trabajo híbrida, mientras que el 0,2% restante tuvo teletrabajo completo por contar con condiciones particulares.

	Jornada ordinaria		Jornada parcial		Pactos de adaptabilidad laboral para colaboradores con responsabilidades familiares		Bandas de horas para personas que tengan al cuidado niños de hasta 12 años		Teletrabajo parcial		Teletrabajo completo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Hombre	133	81%	-	-	-	-	-	-	130	52%	2	100%
Mujer	31	19%	-	-	-	-	-	-	121	48%	-	-
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

## 5.4 Equidad salarial por sexo

### Política de equidad

Metrogas cuenta con una política de compensaciones que define los lineamientos que regulan las remuneraciones, para atraer, retener y motivar a sus colaboradores, a través de un sistema basado en la equidad interna y la posición competitiva respecto al mercado laboral, reconociendo y promoviendo la contribución individual.

Enmarcado en el Plan de Sostenibilidad de la Compañía, se ha trabajado para reducir la brecha salarial entre hombres y mujeres, la que ha disminuido en seis puntos porcentuales respecto de 2023, considerando el promedio de rentas por categorías de cargo.

### Brecha salarial

Categoría de funciones	Media	Mediana
Alta Gerencia	57%	49%
Gerencia	83%	79%
Jefatura	94%	87%
Operario	80%	74%
Fuerza de ventas	-	-
Administrativo	117%	110%
Auxiliar	-	-
Otros profesionales	81%	91%
Otros técnicos	122%	132%
<b>Total</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>

## 5.5 Acoso laboral y sexual

Para informar y, de esta forma, prevenir el acoso laboral y sexual, así como la violencia en el trabajo, en julio de 2024 se realizó un programa de capacitación sobre la Ley N°21.643, conocida como “Ley Karin”, que establece el marco legal para proteger a las personas y sancionar conductas constitutivas de delitos en esta materia.

Con este programa, dirigido a todos los colaboradores de Metrogas, se capacitó al 96% de la dotación, abordando temas como los alcances de la Ley, las definiciones de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, así como las formas y canales que existen para denunciar, entre otros.

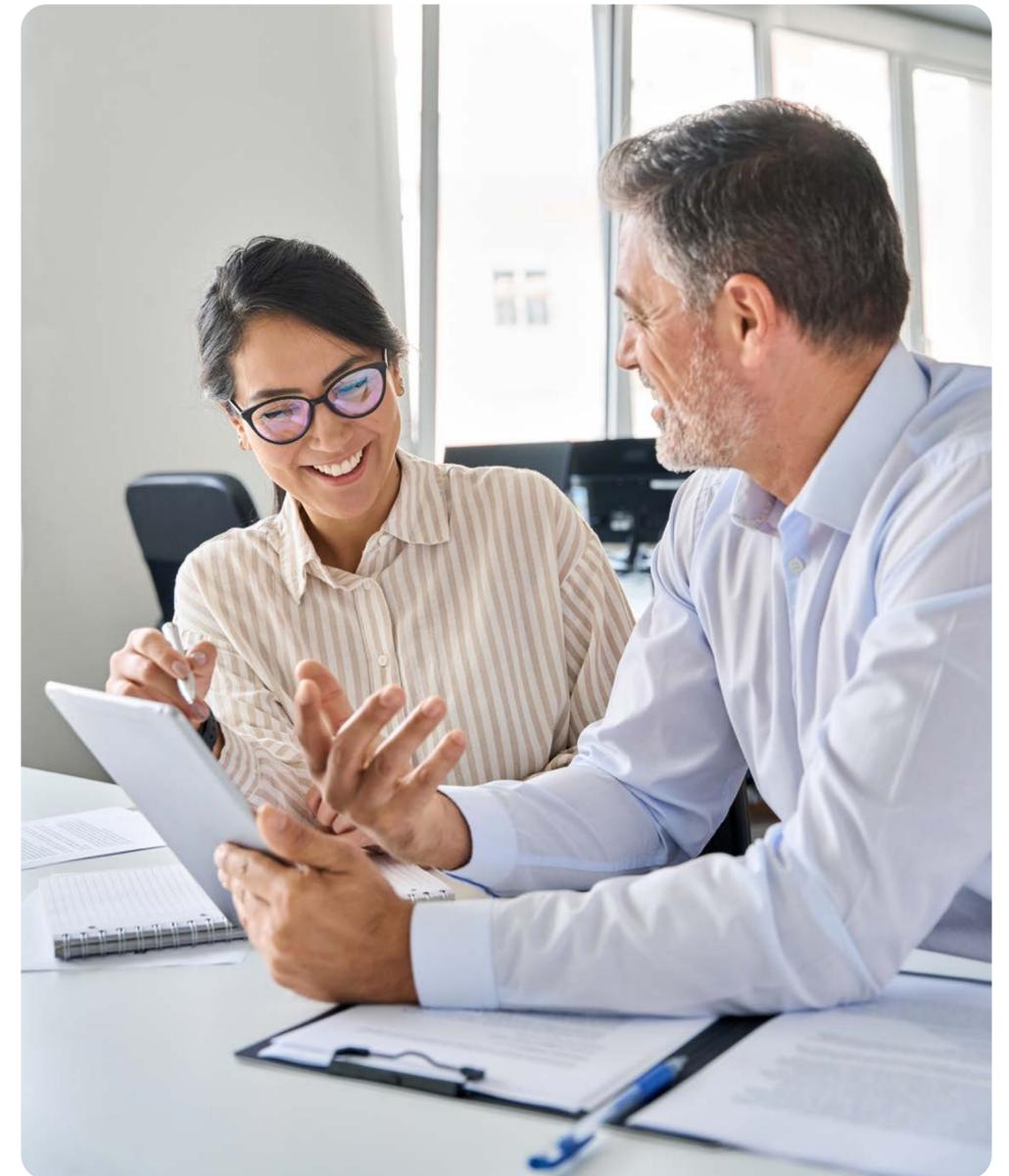
La Empresa cuenta con un procedimiento de investigación de estas denuncias, el que se rige por la normativa vigente. De probarse el delito, las sanciones establecidas en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad de Metrogas van desde una amonestación verbal hasta el término del contrato.

Durante el año no se recibieron denuncias sobre esta materia.

### Relaciones laborales

La integridad, el respeto, la responsabilidad y el trabajo en equipo son valores fundamentales que se promueven activamente en la Compañía. En ese contexto, uno de los principales objetivos de las relaciones laborales es garantizar que los colaboradores sean tratados de manera justa y equitativa en el lugar de trabajo.

La Empresa se comunica y se relaciona con sus colaboradores sobre la base del respeto. Para ello cuenta, con canales de comunicación abiertos y transparentes, a través de la intranet “Metronews” en Teams y correo



electrónico, y con los sindicatos a través del área de Relaciones Laborales. En Metrogas existen tres sindicatos que representan a 277 colaboradores, lo que equivale al 66% de la dotación total.

## 5.6 Seguridad laboral

La seguridad es una prioridad en Metrogas y un elemento muy importante de su cultura corporativa. En ese sentido, para proteger a los colaboradores en sus labores diarias, la Empresa ha desarrollado planes y acciones que incorporan soluciones tecnológicas que impulsan la excelencia operativa y consolidan una cultura preventiva en seguridad que va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales.

Ejemplo de ello son las herramientas del programa Movimiento Seguro, como las Observaciones Preventivas de Seguridad, la corrección inmediata

de cualquier anomalía detectada (Tolerancia Cero), y las reuniones periódicas de seguridad y salud, que deben realizar en forma obligatoria todos los colaboradores.

También destaca la certificación de la ISO 45001, que es la primera norma internacional de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cabe señalar que la Compañía se encuentra en proceso de certificación de sus comités paritarios por la Asociación Chilena de Seguridad.

### Cifras de seguridad (Personal Propio)

	Metas	Indicadores
Tasa de accidentabilidad	0,23	0
Tasa de fatalidad	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0
Promedio de días perdidos por accidentes	15	0

### Gobernanza de la salud y seguridad laboral

Para gestionar los temas relacionados con la salud y la seguridad, la Compañía cuenta con una serie de políticas y programas, entre los que destacan:

#### Política Sistema Integrado de Gestión

En ella se establece que en el desempeño de su negocio Metrogas fomenta la seguridad y salud de sus colaboradores, para ello planifica y desarrolla sus actividades cumpliendo con la máxima “nada es más importante que la seguridad y la salud”, impulsa acciones de prevención de riesgos de accidentes e incidentes laborales y enfermedades profesionales, promueve una cultura organizacional comprometida en materias de seguridad y salud ocupacional, y mejora continuamente el sistema de gestión en el ámbito de seguridad y salud.

#### Sistema Integrado de Gestión

Permite realizar seguimientos y controles documentales. Se implementa a través de una serie de actividades que se ejecutan en la operación.

### PRINCIPIOS DE SEGURIDAD Y SALUD



**Nada es más importante** que la seguridad y la salud



Todo accidente **puede ser evitado**



La seguridad es una **responsabilidad de la Dirección**



La seguridad es una **responsabilidad individual**



Todos los trabajos se deben **planificar y ejecutar** pensando en la seguridad

El cumplimiento del programa se reporta en una reunión mensual al Comité de Dirección, donde se presentan los indicadores de la Empresa en temas de seguridad y salud.

### Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad

Para garantizar un ambiente de trabajo seguro y ordenado, el Reglamento, que responde a los requerimientos del Código del Trabajo de Chile (artículos 153 y siguientes), establece una serie de normas y procedimientos orientados a la prevención de accidentes laborales o enfermedades profesionales, que deben seguir todos los colaboradores en las diversas dependencias de la Compañía.

### Programa Movimiento Seguro

Para reforzar la cultura de seguridad de la Compañía, en el segundo trimestre de 2024 se realizó el lanzamiento de Movimiento Seguro, que reemplazó al anterior programa de Compromiso con la Seguridad y Salud. El programa cuenta con las siguientes herramientas:

- **Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS):** Permiten detectar actuaciones y comportamientos incorrectos que han realizado los colaboradores, con el fin de fomentar el autocuidado.
- **Inspecciones Documentadas de Seguridad (IDS):** Se utilizan para identificar incumplimientos legales en materia de seguridad.
- **Tolerancia Cero (TO):** Corrección inmediata de cualquier anomalía detectada.
- **Reuniones de Seguridad y Salud (RRSS):** Comunicación periódica entre los responsables de cada unidad y su equipo para mantener vivo el compromiso en esta materia, y fomentar la sensibilización y participación de todos los colaboradores.
- **Reuniones Periódicas con Empresas Contratistas (RPEC):** Se realizan para transmitir a las empresas contratistas el compromiso total de la Compañía con el cuidado a la seguridad y salud.

- **Paralización:** Si se presentan condiciones o acciones de riesgo para los colaboradores, se deben aplicar medidas preventivas, como la paralización o suspensión parcial o total de las faenas, hasta que se corrijan las situaciones que originaron la medida.
- **Oportunidades de Mejora de Seguridad (OMS):** Son las actividades que involucran acciones de mejora tangibles o de innovación que impacten en la cultura de seguridad de la Empresa.
- **Objetivos de Seguridad y Salud:** En la Evaluación de Desempeño, cada colaborador tiene definidos sus objetivos de Seguridad y Salud, de acuerdo con la función que realiza.

Como parte de la estrategia 2024, se realizaron cinco capacitaciones dirigidas a 100 personas, 56 Internos y 44 externos (27 empresas contratistas)

Al cierre de diciembre se efectuaron bajadas y un total de cinco capacitaciones a 480 personas, que corresponden a ocho colaboradores internos y 472 trabajadores de 26 empresas contratistas, donde se reforzaron los siguientes conceptos:

- **Análisis de Seguridad en el Trabajo (AST).**
- **Ejecución de trabajo según su rol.**
- **Uso de equipamiento adecuado.**
- **Metodología de control de precursores de lesiones graves y fatales (PLGF).**

Además, para verificar la correcta aplicación de los conceptos capacitados, los Gestores de Obras y Gestores de Interior de Obra junto con el área HSEQ realizaron visitas e inspecciones a terreno. Estas actividades comenzaron

con una conversación sobre las últimas capacitaciones efectuadas en cada empresa, donde se analizó de qué forma se puede aplicar el aprendizaje que se obtuvo en los temas tratados.

### Capacitaciones en seguridad y salud

Metrogas entiende la importancia de capacitar periódicamente a sus colaboradores en temas de seguridad y salud. Durante 2024, las instancias de formación que se implementaron sobre estas materias fueron las siguientes:

- Inducción de Prevención de Riesgos, Calidad y Medioambiente.
- Instructivo sobre monitoreo, gestión y control de velocidad para colaboradores que conducen vehículos de la Empresa.
- Capacitación teórica y práctica: Seguridad en trabajos en altura.
- Investigación de accidentes.
- Charla teórica de extintores.
- Prevención de accidentes de trayecto, excavaciones, ataques caninos, radiación UV, trabajos en altura, conductas inseguras, fatiga al conducir, olas de calor, riesgos ergonómicos, uso de herramientas manuales.
- Riesgos en bodega de almacenamiento.
- Riesgos en la oficina.
- Uso de elementos de protección personal (EPP) / Autocuidado.
- Brain-Centered Hazards y Confiabilidad del desempeño humano.
- Manejo de residuos peligrosos.
- Almacenamiento de sustancias peligrosas.
- Control cumplimiento de objetivos.
- Capacitación en centro de entrenamiento ACHS: Trabajo Seguro en Espacio Confinado y Seguridad de Trabajos en Altura.
- Protocolo de actuación en situación conflictiva y violencia externa.

## Desempeño de empresas contratistas

Metrogas evalúa el desempeño en seguridad y salud de las empresas contratistas a través del Indicador de Valorización de Seguridad (IVS), que cuenta con las siguientes variables:

Indicadores	Descripción
<b>Índice de accidentes (IV1):</b>	Se calcula considerando los accidentes laborales que ha tenido la empresa colaboradora.
<b>Índice de métrica positiva (IV2):</b>	Considera los incidentes de seguridad y salud, paralización de trabajos, propuestas de mejora de seguridad o propuestas de actuación que ha comunicado la empresa colaboradora.
<b>Índice de inspecciones documentadas (IV3):</b>	Se calcula con los resultados de las inspecciones documentadas a la empresa colaboradora.
<b>Índice de documentación de seguridad y salud laboral entregada (IV4):</b>	Se calcula considerando la documentación de seguridad y salud entregada por la empresa colaboradora. Midiéndose el cumplimiento normativo de seguridad y salud, y el cumplimiento de las leyes sociales.
<b>Índice de madurez en seguridad y salud en los trabajos (IV5):</b>	Considera la implicación y compromiso de la empresa colaboradora con el Programa Movimiento Seguro.
<b>Índice de infracciones y sanciones (IV6):</b>	Se calcula considerando las infracciones cometidas.

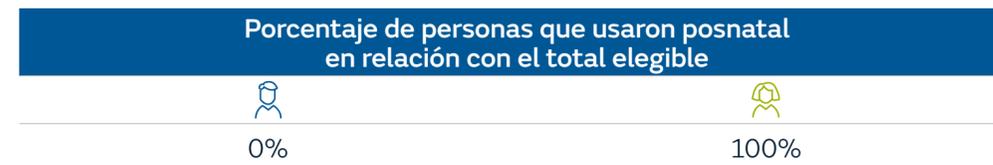
La evaluación del desempeño en seguridad y salud se aplica a las empresas contratistas que ejecutan actividades clasificadas con riesgo alto en estas materias, como la construcción, conversión, explotación, mantenimiento, desarrollo de obras y servicios.

En 2023, se evaluaron los seis índices de seguridad y salud, entre ellos el nivel de accidentabilidad, reportabilidad, el cumplimiento normativo de seguridad y salud, y el cumplimiento de las leyes sociales, lo que permitió detectar oportunidades de mejora y definir planes de acción con cada empresa.

A partir de la medición realizada el periodo anterior a 23 empresas contratistas, en abril de 2024 se reconoció a las seis empresas que obtuvieron los mejores resultados de los índices de seguridad y salud en la evaluación.

## 5.7 Permiso posnatal

En línea con la preocupación de que los colaboradores puedan conciliar de buena manera el trabajo con su vida personal y familiar, la Compañía entrega beneficios adicionales a los legales como por ejemplo cinco adicionales a los hombres que sean padres, así como también los días establecidos en la Ley N° 20.545, y a su extensión contemplada en la Ley N° 21.510.



	Promedio de días que hubieren sido utilizados durante el año						
	Alta gerencia	Gerencia	Jefatura	Otros profesionales	Otros técnicos	Administrativo	Operario
Permiso posnatal paternal de 5 días	-	5	-	20	-	-	-
Parental de 6 semanas	-	42	-	168	-	-	-
Descanso maternal postnatal	-	-	84	420	-	84	-



## 5.8 Capacitación y beneficios

### Formación y gestión del talento

Para promover el crecimiento de sus colaboradores, Metrogas continuó realizando diversos programas de formación, fomentando el desarrollo de los colaboradores y la adquisición de nuevas competencias y habilidades. Dentro de estos programas se encuentran las iniciativas de coaching y liderazgo, formación en competencias digitales y ciberseguridad, diversidad e inclusión, capacitaciones técnicas relacionadas con el negocio, entre otras. Estas actividades permitieron adquirir y fortalecer las habilidades y conocimientos relacionados con el logro de los objetivos de la Compañía, junto con apoyar el desarrollo profesional de los colaboradores.

En ese contexto, además de las iniciativas de formación, se impulsaron programas y actividades de movilidad interna y gestión del desempeño a través de la plataforma de recursos humanos AMUN. Respecto del proceso de gestión de desempeño de los colaboradores, este culminó con el proceso de feedback e identificación de áreas de mejora y necesidades de capacitación.



#### Cifras de capacitación

Durante el año, todos los colaboradores participaron en algún programa para adquirir conocimientos técnicos y normativos, con un promedio de 41,68 horas de capacitación por persona (17 horas en la dotación femenina y 24 horas promedio en la dotación masculina). Todo lo anterior significó una inversión que representa el 0,045% de los ingresos de la Compañía.



	Alta gerencia		Gerencia		Jefatura		Otros profesionales		Otros técnicos		Administrativos		Operario	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
<b>Número total del personal capacitado</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>111</b>	<b>86</b>	<b>57</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>59</b>	<b>3</b>
Porcentaje personal capacitado	2%	0%	5%	2%	6%	4%	27%	21%	14%	2%	4%	8%	14%	1%
Promedio anual de horas de capacitación	91,5	82,8	55,4	67,1	38,1	71,8	44,5	47,8	39,2	34	28,6	31,9	20,5	20,5

*La dotación capacitada corresponde a todas las personas por categoría que fueron formadas durante el año. por lo que la dotación en cada caso podría ser mayor a la dotación de cierre.*

#### Principales programas

Programa	Nº de cursos del programa
Capacitación Espontánea	32
Cibersecurity	14
Diversidad e Inclusión	6
Empleabilidad Línea administrativa	7
Empleabilidad Línea técnica	2
Formación de las Zonas	10
Inducción Empresa	1
Liderazgo	19
PRL (Prevención Riesgos Laborales)	45
Procedimientos Normativos	24
<b>Total general</b>	<b>160</b>

### Evaluación de desempeño

El Modelo de Gestión del Desempeño de Metrogas contempla una evaluación anual a toda la Compañía, que se desarrolla en cinco etapas sucesivas:

1. Establecimiento de objetivos.
2. Feedback mitad de periodo y actualización de objetivos.
3. Autoevaluación.
4. Evaluación jefatura, calibración y feedback.
5. Cierre y comentarios finales.

En 2024, el Modelo permitió recibir retroalimentaciones constructivas y oportunas sobre el cumplimiento de los objetivos individuales, y fijar metas para el periodo correspondiente. La evaluación consideró las seis competencias asociadas al Modelo de Liderazgo (Comunicación,

Colaboración, Aprendizaje Continuo, Valentía, Transformación y Acción), así como los objetivos individuales y transversales de los cargos que ocuparon los colaboradores en el año. Además, para fortalecer la cultura en temas de ciberseguridad, dentro de los objetivos transversales se incorporó el correcto cumplimiento del programa de formación en esta área, lo que incluyó ejercicios de phishing.

## Beneficios

Durante 2024 **Metrogas desarrolló programas e iniciativas que benefician a sus colaboradores y grupo familiar** en relación con **el cuidado de la salud física y mental y conciliación trabajo-vida personal**. Para ello, se contó con los siguientes beneficios y actividades:



**Programa de Beneficios Flexibles:** Con novedades en los catálogos de tiempo, productos y experiencias, durante el año continuó este programa que pone a disposición de los colaboradores una oferta integral de beneficios que pueden utilizar de acuerdo con sus propios intereses y necesidades.

**Programa de Apoyo al Colaborador y Empresa (PACE):** Se mantuvo la entrega de asesorías sociales, psicológicas y legales a los colaboradores que lo solicitaron, quienes mostraron un 99% de satisfacción con el Programa.

**Programas de Reconocimiento:** Se continuó premiando el compromiso, la trayectoria, los valores y el desempeño de los colaboradores:

- En el reconocimiento de **jefaturas**, los líderes de la organización destacaron la labor de una o más personas de sus equipos, de acuerdo con su gestión y vivencia de los valores demostrados durante el año.
- La distinción **Gestión Desempeño de Excelencia** reconoció a quienes realizaron un trabajo sobresaliente en el periodo 2023.
- El reconocimiento de **Seguridad y Salud** destacó en forma semestral a los colaboradores por su proactividad y liderazgo en estas materias.
- El reconocimiento de **Happyforce** distinguió trimestralmente a quienes recibieron más comentarios y retroalimentación positiva por parte de sus pares, incentivando la comunicación y motivación en los equipos.
- El reconocimiento de **años de servicio**, donde se reconoce la trayectoria de los colaboradores, que cumplen diez años en adelante.

En la línea de reconocimiento también se hizo la premiación de **excelencia académica**, que busca reconocer a los hijos de colaboradores que ingresan por primera vez a la Educación Superior.

Además, se realizaron actividades presenciales como la Semana de la Felicidad, la Semana de la Salud, la tradicional Fiesta de Aniversario, en



la que se celebraron los 29 años de la Compañía, y la Fiesta de Navidad junto a los hijos y familias de los colaboradores. Además de celebrar fechas importantes tales como el Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Secretaria, entre otros.

Finalmente, se realizaron actividades de verano y de invierno para los hijos de colaboradores, en los programas **Metrogaseando** y **Recreamigos** respectivamente.

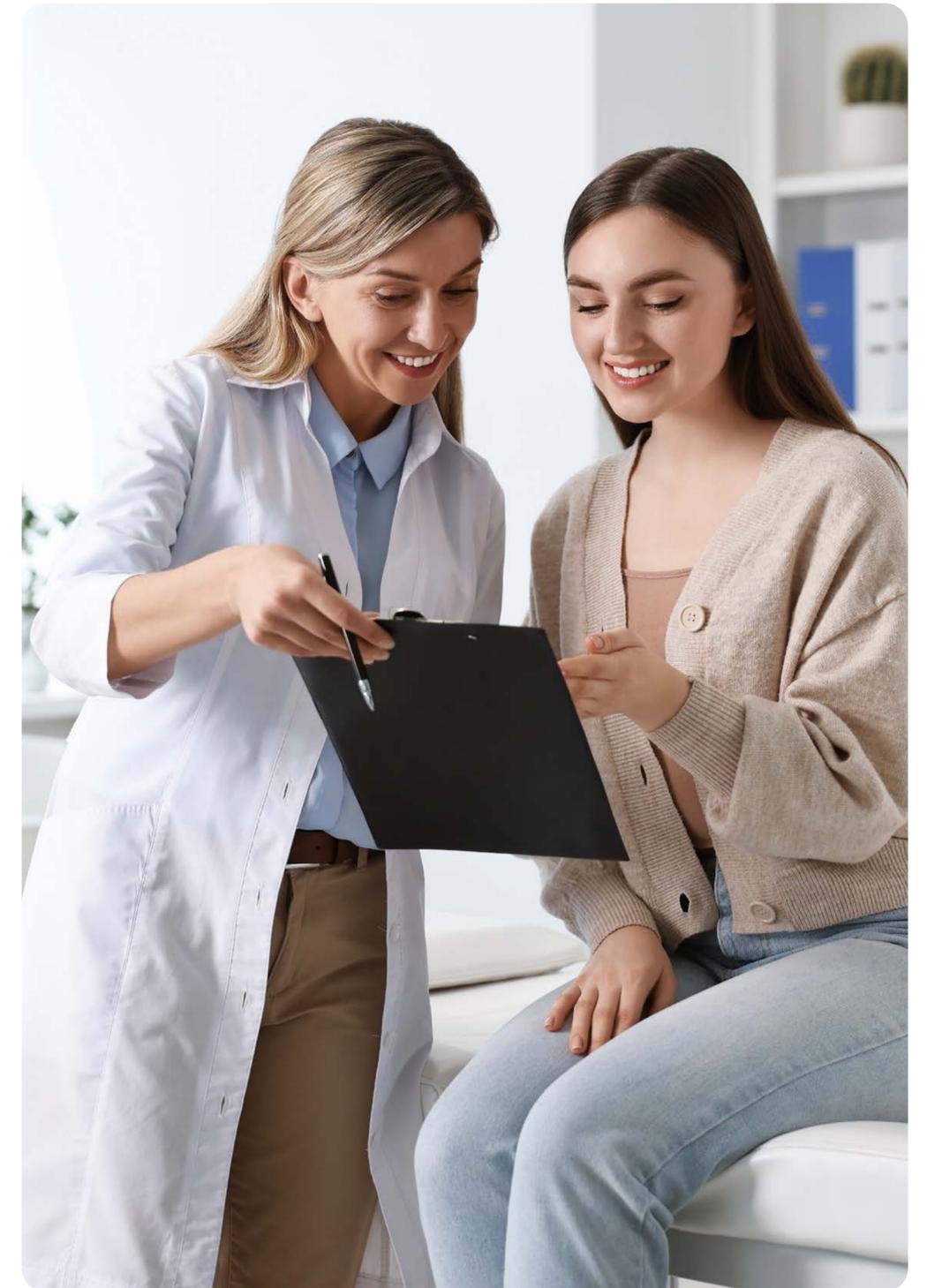
## Beneficios a colaboradores

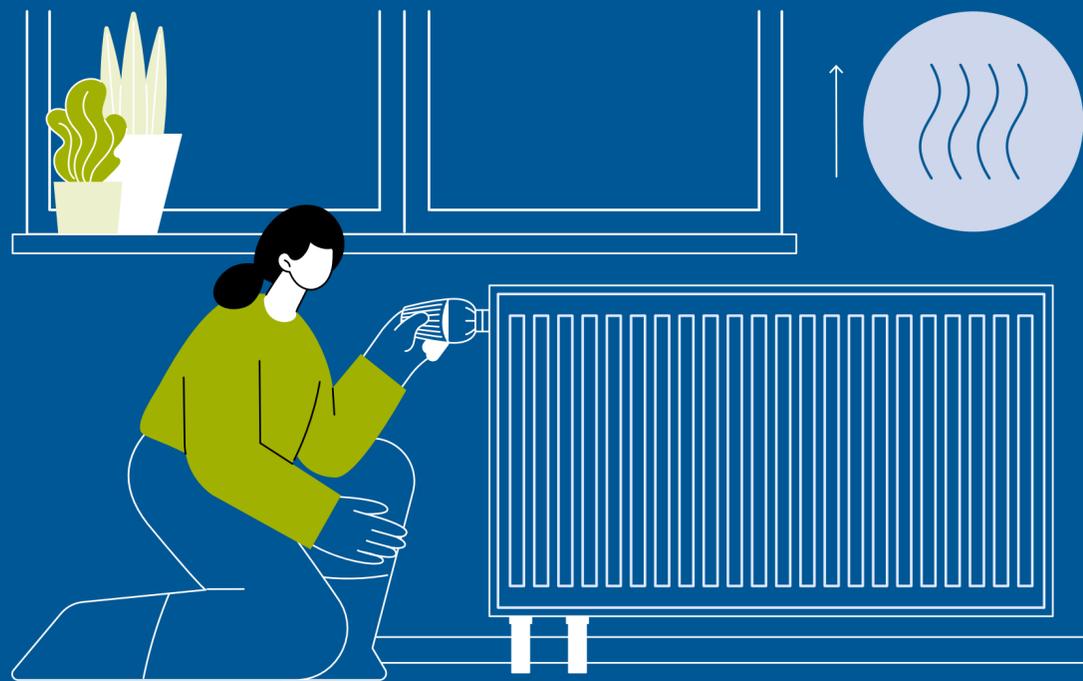
Beneficio	Detalle	Tipo de vínculo laboral
<b>Seguro Complementario de Salud y Vida</b>	Incluye el beneficio de cobertura complementaria a prestaciones médicas ambulatorias y hospitalarias, medicamentos y tratamientos dentales, seguro que además considera cobertura catastrófica para gastos médicos de alto costo. Beneficio de seguro de vida con cobertura para todos los colaboradores.	Personas con contrato indefinido y plazo fijo
<b>Bonos</b>	Entrega de bonos por festividades y educación.	Personas con contrato indefinido y plazo fijo
<b>Actividades de salud y bienestar</b>	Incluye actividades que permitan mejorar la salud y bienestar de los colaboradores como evaluaciones preventivas y la realización de Semana de la Salud.	Personas con contrato indefinido y plazo fijo
<b>Actividades recreativas y de conexión social</b>	Desarrollo de actividades que promuevan el relacionamiento y colaboración entre los equipos.	Personas con contrato indefinido y plazo fijo
<b>Iniciativas de conciliación y vida familiar</b>	Incluye iniciativas que permitan favorecer la conciliación y vida familiar como la tarde libre para el cumpleaños de los hijos, horarios flexibles de entrada y salida, actividades en vacaciones para los hijos, celebración de Navidad, entre otros.	Personas con contrato indefinido y plazo fijo

## 5.9 Política de subcontratación

La Compañía no cuenta con una política de subcontratación, pero tiene un procedimiento de control de autorización de subcontratos. Para ello, el área de Compras solicita a los contratistas una serie de antecedentes

que le permiten evaluar su desempeño (gestión de salud, seguridad, medioambiente y calidad), y de esta forma verificar que se encuentra en condiciones para trabajar con Metrogas.





# 6. MODELO DE NEGOCIOS

En 2024, frente a un escenario que continuó presentando volatilidad en los mercados de energía producto de los efectos de la geopolítica en la economía mundial, principalmente por los conflictos en Medio Oriente y en Ucrania que aumentaron la incertidumbre, Metrogas mantuvo su posición de liderazgo en la distribución de gas natural en el país.

Esto fue posible gracias a su modelo de negocio flexible y resiliente, que se adapta a los diversos desafíos y oportunidades generadas por la **transición energética**, donde el gas natural cumple un papel importante, por su aporte a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, lo que se fundamenta en\*:

→ El gas natural emite aproximadamente un 60% menos de CO2 que la leña por unidad de energía generada; un 50% menos que el carbón en la generación de electricidad y alrededor de un 20% menos que el diésel.

Además, emite un un 90% menos de óxidos de nitrógeno (NOx) que el diésel en transporte, un 99% menos de dióxido de azufre (SO2) que el Fuel Oil N°6 en el sector industrial y un 99,3% menos de material particulado (MP) que la leña en calefacción.

→ Existe una infraestructura desplegada a nivel nacional que permitiría aumentar la utilización sin mayores inversiones, con los beneficios ambientales asociados.

Todo ello ha ido de la mano de un importante proceso de transformación de la Compañía, que a través de la innovación y la digitalización ha permitido a Metrogas seguir entregando un suministro continuo seguro, una sólida oferta de productos y servicios, una sostenida excelencia en la calidad del servicio que proporciona a sus clientes residenciales, comerciales e industriales, y con un modelo de negocio que se ajusta a sus necesidades.

(\*) "El rol del gas natural en la transición energética: Chile 2020-2050", Klaus Schmidt-Hebbel y Quiroz & Asociados.



La Ley que rige principalmente la industria del gas natural es el Decreto con Fuerza de Ley N°323 (Ley General de Servicios de Gas), que se promulgó en 1931 y cuya última modificación corresponde a la Ley N°20.999 publicada en el Diario Oficial el 9 de febrero de 2017. Dicha ley es el principal marco normativo que regula la distribución y comercialización de gas de red que efectúa la Empresa.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) es el organismo público encargado de fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad.

Por su parte, en el ámbito de cumplimiento de la Ley N°19.496 que protege los derechos de los consumidores, el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) es también un ente fiscalizador.

## 6.1 Sector industrial

Metrogas concentra las actividades de distribución y comercialización de gas natural principalmente en la Región Metropolitana, Región del Libertador General Bernardo O'Higgins y Región de Los Lagos, abasteciendo a clientes residenciales, comerciales e industriales.

## 6.2 Negocios

El producto que distribuye y comercializa Metrogas es un bien de consumo básico. Su demanda se ve expuesta a factores climáticos y a la competencia de otras alternativas de combustibles.

En el segmento residencial y comercial la Compañía compite con el gas licuado, la electricidad, la parafina, el petróleo diésel y la leña. En el segmento industrial, en tanto, su competencia es principalmente con el gas licuado, el petróleo diésel y los petróleos N° 5 y N° 6.

### Cifras de comercialización de gas natural

En el ejercicio, Metrogas comercializó un volumen de 930 millones de m<sup>3</sup> de gas natural, cifra levemente superior a lo distribuido en 2023.

### Participación de mercado

Respecto de la concentración de clientes y proveedores, Metrogas no tiene clientes que a nivel individual registren ventas que representen el 10% o más de sus ingresos ordinarios. En el caso de los proveedores, la Compañía solo tiene una relación contractual que a nivel individual representa más del 10% de las compras realizadas en el periodo.

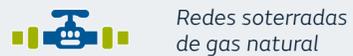
## Gestión del negocio

### PRINCIPALES INDICADORES DE LA OPERACIÓN

#### Zonas de operación

Metrogas concentra sus actividades de distribución y comercialización de gas natural en siete regiones del país.

- Región Metropolitana
- Región del Libertador Bernardo O'Higgins
- Región del Maule
- Región del Biobío
- Región de La Araucanía
- Región de Los Ríos
- Región de Los Lagos



Redes soterradas de gas natural



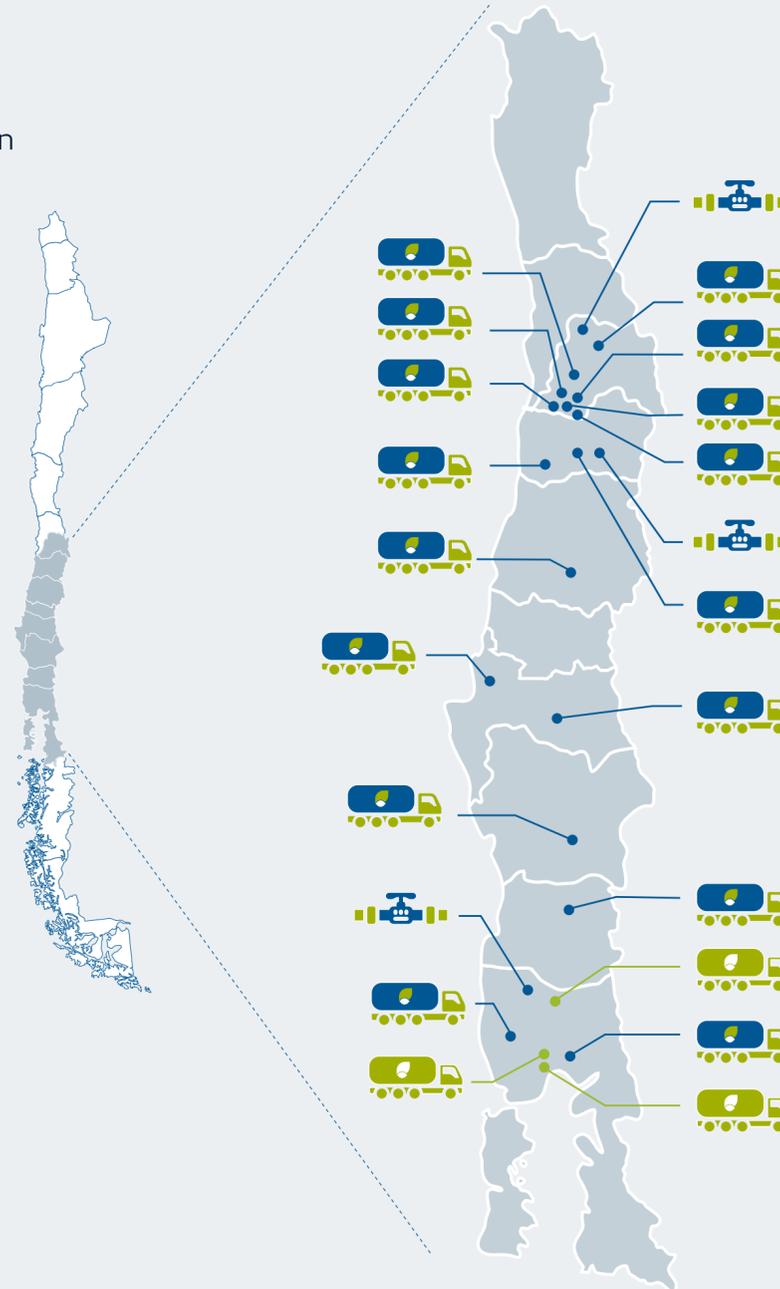
PSR para uso industrial



PSR para uso residencial y comercial



### Distribución de gas natural en Chile



### Clientes

La Compañía entrega energía a **casi 907 mil clientes residenciales y comerciales** y a **más de 300 clientes industriales y GNV**, siendo líder en la distribución de gas natural en el país.

Tipo de cliente	2024	2023
Residenciales y comerciales	906.767	880.600
Industriales y GNV	324	334
<b>Total</b>	<b>907.091</b>	<b>880.934</b>

*Incluye a clientes abastecidos a través de una central térmica.*

En los últimos 12 meses se registró un aumento de 3% en el número de clientes, producto de los avances de los planes de expansión en los mercados residencial, comercial e industrial.

### Residencial y comercial

Durante 2024 el mercado residencial continuó su desarrollo. En el periodo, la cartera del sector superó los 906 mil clientes, un 3% superior a 2023, y comercializó 413 millones de m<sup>3</sup> gas natural, volumen levemente superior al ejercicio anterior.

Por su parte, el Plan de Calefacción continuó su despliegue en 2024, a través del modelo de alianza con más de 110 empresas colaboradoras ofreciendo instalación de equipos y sistemas de calefacción en la cartera de clientes de Metrogas. Junto a ello, se reeditó una vez más la promoción de Metrobolsas, la cual permite acceder a importantes ahorros en el período de invierno y aplanar la curva de gasto en calefacción a quienes adquieren este producto.

En el segmento inmobiliario, durante el periodo se avanzó en la contratación de suministro de gas natural para viviendas nuevas en las regiones Metropolitana,



NÚMERO DE CLIENTES 2024

**907.091**



VENTAS FÍSICAS (MM M<sup>3</sup>) 2024

**930**



KILÓMETROS RED DE DISTRIBUCIÓN

**6.775**

del Libertador General Bernardo O'Higgins y de Los Lagos. Se suscribieron más de 230 proyectos, los que representan sobre 18 mil nuevas viviendas en las zonas de distribución, destacando la participación en el mercado DS19 y Multifamily.

Respecto de puestas en servicios, en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins y Los Lagos, durante el periodo se conectaron a la red más de 24 mil viviendas nuevas, incluyendo aquellas abastecidas a través de centrales térmicas de agua caliente sanitaria y calefacción ubicadas en edificios.

Acerca de la conversión de viviendas de gas licuado a gas natural, en las zonas donde está presente, la Empresa logró más de 2 mil puestas en servicio de nuevos clientes residenciales (casas y departamentos).

### Industrial

En este segmento se encuentran las industrias conectadas tanto a la red de distribución, como a través de gasoductos virtuales (ver página 56), grandes comercios y estaciones de servicio que proveen Gas Natural Vehicular (GNV).

Metrogas provee a estos clientes un servicio con altos estándares de calidad y seguridad, de la mano de un combustible menos contaminante, que les permite disminuir su huella de carbono en forma eficiente y segura.

En 2024, se logró un volumen anual de 517 millones de m<sup>3</sup>, cifra levemente inferior a lo comercializado en 2023.

Se continuó el suministro a clientes industriales, tanto a través de redes soterradas como a través del Sistema GNL Móvil, lo que se traduce en que hoy la Compañía cuenta con 312 clientes industriales conectados a la red de gas natural.

Las nuevas contrataciones y aumentos de consumo programados por clientes en régimen ascendieron a un volumen superior a los 3 millones de m<sup>3</sup> anuales para el próximo período.

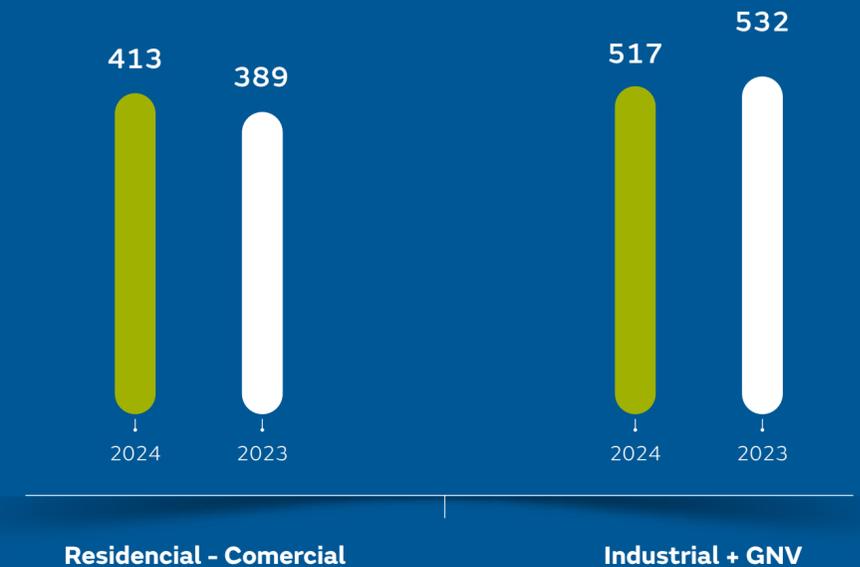
Además, para continuar entregando información de interés y mantener las comunicaciones con estos clientes, se mantuvieron los seminarios técnicos del segmento industrial, en formato presencial y virtual, en los cuales se trataron temas sobre seguridad, prevención y eficiencia energética, entre otros.

### Ventas físicas

En el periodo, las ventas físicas alcanzaron a 930 millones de m<sup>3</sup>, un 1% mayor respecto del mismo período del año anterior. El segmento industrial presentó ventas por 517 millones de m<sup>3</sup>, los segmentos residencial (incluye a clientes abastecidos a través de una Central Térmica) y comercial presentaron ventas por 413 millones de m<sup>3</sup>.

### VENTAS FÍSICAS

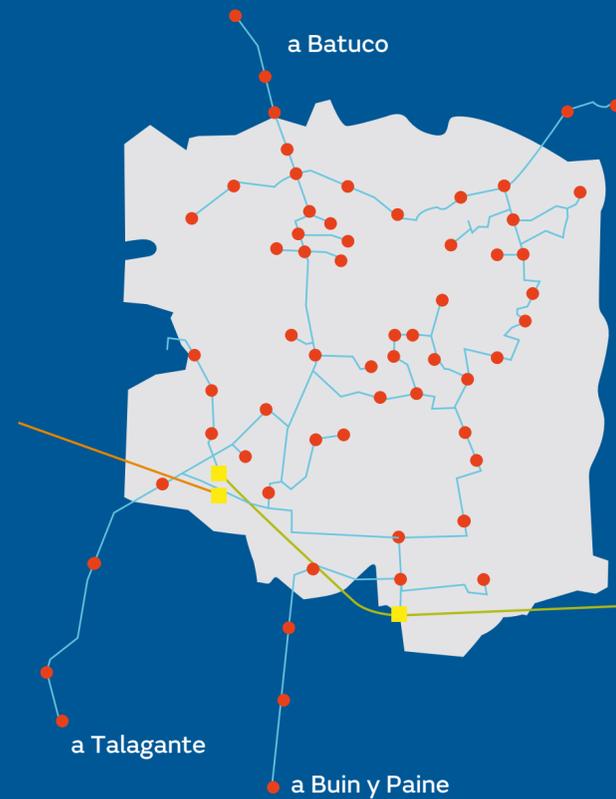
en MM de m<sup>3</sup> de gas natural.



## REDES SOTERRADAS DE DISTRIBUCIÓN

### Región Metropolitana

- Redes de Distribución
- Gasoducto ElectroGas
- Gasoducto GasAndes
- Estaciones de Regulación
- Citygates



En la Región Metropolitana, las redes de distribución de Metrogas están construidas a través de un anillo primario, a partir del cual se derivan redes secundarias y terciarias, abasteciendo a todos los segmentos de clientes.

### Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

- Redes de Distribución
- Estaciones de Regulación
- Citygates



En la Región de O'Higgins, la red principal corresponde a una red primaria que deriva en redes terciarias.

### Región de Los Lagos (Osorno, Puerto Montt, Puerto Varas)

- Redes de Distribución
- ▲ Planta Satélite de Regasificación para distribución residencial y comercial.



El gas natural se traslada a la Región de Los Lagos en estado líquido (en camiones de GNL) hasta las PSR, donde se gasifica para abastecer- a través de redes soterradas- a los clientes residenciales, comerciales e industriales.

### Gasoductos virtuales

Con este sistema de distribución, el gas natural se transporta en estado líquido a través de camiones a diversos puntos del país. El trayecto terrestre tiene su punto de inicio de carga en el terminal de GNL Quintero, comenzando así un recorrido que es monitoreado de manera continua. Una vez que llega a su destino, el gas natural en estado líquido (GNL) se transforma en gas natural regasificado, utilizando para este proceso las Plantas Satélites de Regasificación (PSR), instaladas dentro de industrias alejadas de las redes soterradas de distribución o en terrenos propios de Metrogas como punto de inicio de suministro.

### Sistema de Gestión de Integridad de Redes (SGIR)

Metrogas resguarda el funcionamiento de sus operaciones, con el fin de asegurar el bienestar de sus clientes, colaboradores y de toda la comunidad. En el marco de este trabajo, se desarrollan todas las actividades y planes de mejora del Sistema de Gestión de Integridad de Redes (SGIR).

Para estar en coordinación con otras empresas, la Compañía participa en la Mesa Protocolo Trabajos Programados, que lidera la SEC y la Delegación Presidencial de la Región Metropolitana. Esta instancia coordina las actividades de instituciones públicas y privadas que necesitan realizar trabajos en el subsuelo, como empresas de servicios básicos, de telecomunicaciones y municipalidades. La Mesa comenzó a operar en las comunas de Estación Central, Recoleta, Quinta Normal, Independencia y Santiago, y posteriormente se expandirá a toda la región.

En la misma línea, Metrogas firmó con Aguas Andinas un **Protocolo de Coordinación de Actividades para uso de Subsuelo en la Región Metropolitana** para reducir las incidencias que se producen por los trabajos que estas compañías realizan en sus respectivas redes en el subsuelo del espacio público.

El protocolo consiste en un acuerdo de trabajo colaborativo para informar y coordinar los trabajos programados que cada empresa desarrollará y, además, para realizar todas las acciones necesarias para la atención de una emergencia en las redes de distribución, lo que permite entregar un mejor servicio y mayor seguridad a los clientes y a la comunidad.

En el marco del convenio con Aguas Andinas, se formaron ocho mesas de trabajo y se realizaron dos jornadas de capacitaciones a ejecutivos operacionales y empresas contratistas de esta empresa sanitaria.



EN 2024, SE REALIZARON

# 3.208

DESCARGAS DE GNL QUE RECORRIERON MÁS DE

# 2.461.104

DE KILÓMETROS



## PROYECTOS DESTACADOS EN 2024

### AUTOMATIZACIÓN

En 2024 se comenzaron a desarrollar una serie de iniciativas de monitoreo para aumentar la seguridad y control de las redes, entre las que destacan:



**Vigilancia remota de protección catódica:** La protección catódica es una técnica que previene la corrosión de estructuras metálicas. El monitoreo remoto permitirá evaluar a distancia la eficacia de esos sistemas de protección mediante el uso de sensores que recopilan datos y los transmiten a un servidor.



**Monitoreo remoto de la distribución de la Energía:** Este proceso permite conocer cuáles son los sectores que consumen más gas. Con esta información la Empresa planifica el crecimiento de la red de distribución.



**Control de odorización en línea:** Se trata de un sistema que mide la concentración de odorantes químicos en un gas, los que se agregan para detectar fugas. Hoy su control es manual, y se realiza en los puntos de inyección. Una vez finalizado el proyecto, este monitoreo será en tiempo real.



**Sistemas de control:** Este proyecto permitirá operar a distancia las inyecciones de gas en las plantas satélites de regasificación de Osorno, Puerto Montt y Puerto Varas, las cuales permiten distribuir gas natural a clientes residenciales y comerciales de esas comunas de la Región de Los Lagos. Actualmente esta región recibe el suministro de gas desde la zona central del país a través del sistema GNL Móvil.

### MOVIMIENTO DE LA RED POR PROYECTO MELITREN

El proyecto Tren a Melipilla, de la Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE) contempla el desarrollo de un servicio de transporte de pasajeros cómodo, seguro y confiable para ocho comunas de la Región Metropolitana: Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, El Monte y Melipilla.

Para permitir la construcción de estas nuevas líneas de tren, era necesario trasladar redes de gas natural de Metrogas que estaban ubicadas en la faja ferroviaria. En 2024, la Compañía finalizó exitosamente este movimiento, una obra de 18 kilómetros de extensión en tres comunas de la Región Metropolitana, lo que representó un importante esfuerzo a nivel operativo y de sistemas para la Compañía.





## Gestión de clientes

### Experiencia de cliente

La permanente medición y estudios de satisfacción a clientes ha permitido enfocar los esfuerzos de la Empresa en procesos clave para mantener un servicio de excelencia.

En 2024, Metrogas continuó trabajando en la estandarización y digitalización de procesos que permiten gestionar de manera eficiente el servicio al cliente. Para esto, se fortalecieron los distintos canales de atención digital, especialmente el desarrollo de una nueva sucursal virtual en metrogas.cl, que permitirá acceder a todos los requerimientos y servicios de la Compañía, como pago de cuenta, historial de consumos y seguimiento de reclamos, entre otros.

También se estableció una mesa de trabajo entre distintas áreas de la Empresa, con el objetivo de identificar mejoras en procesos de atención a clientes y así disminuir la tasa de reclamos y mejorar la satisfacción con la gestión de estos procesos.

Adicionalmente, la Compañía en el periodo potenció el Centro de Ayuda Online, aumentando las visitas al sitio web, pago en línea, obtención de duplicados de boleta, ingreso de lectura de medidor y negociaciones por deuda.

### Net Promoter Score (NPS)

Para medir la satisfacción de clientes, Metrogas utiliza el indicador Net Promoter Score, que durante el periodo alcanzó los siguientes resultados:

Net Promoter Score (NPS)	2024
Residencial y Pymes	58
Grandes Consumos	90

### Oficinas de atención a clientes

Metrogas tiene cuatro oficinas de atención (Santiago, Rancagua, Osorno y Puerto Montt) que cuentan con un sistema de atención estandarizado, lo que permite que el cliente tenga una experiencia de atención similar a lo largo del país.

Existen dos tipos de atención de servicio al cliente:

**MODO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

Proporciona todo tipo de servicios de atención al cliente

**MODO DE ATENCIÓN VIRTUAL**

Ofrece todo tipo de servicios de atención al cliente durante las 24 horas del día. Aquí se encuentra el Centro de Ayuda Online de Metrogas, sitio que agrupa los requerimientos más solicitados por los usuarios



### Relación con el cliente

La Compañía cuenta con dos instancias emblemáticas para relacionarse con sus clientes: el **Club Metrogas**, que es un programa de fidelización, y **Metrobolsas**, que es un producto promocional que presenta altos índices de fidelidad y recompra.



Desde hace más de diez años la Compañía realiza la promoción de la compra de metros cúbicos de gas natural para calefacción. Para ello, realiza promociones para la preventa y venta de Metrobolsas, las que permiten a los clientes residenciales distribuir el gasto en calefacción y asegurar una mejor tarifa de gas natural para los meses más fríos. De esta manera, los clientes acceden a mejor tarifa en la compra de dichos metros cúbicos de gas natural el periodo que va de mayo a octubre. Gracias a sus atributos, la Metrobolsa está altamente consolidada.

Al igual que años anteriores, en 2024 se lanzó la promoción «Metrobolsas Comunidades», lo que permitió a los residentes de comunidades con central térmica a gas natural acceder a un precio fijo promocional para la calefacción. Producto de esta experiencia, se destaca en el año la fidelización de las comunidades y el gran nivel de satisfacción.

DURANTE 2024, EL CLUB METROGAS SUPERÓ LOS

# 266 mil

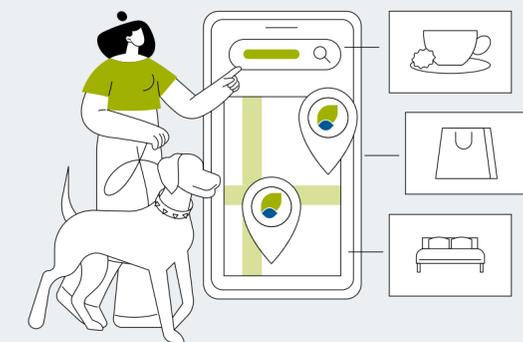
SOCIOS INSCRITOS, ALCANZANDO ADEMÁS LOS

# 30 mil

CANJES DE BENEFICIOS.



Dirigido a los clientes residenciales de la Compañía, este programa de fidelización permite acceder a diversos descuentos y beneficios en eventos, tiendas, restaurantes, servicios y comercios, con especial énfasis en la experiencia, la entretención y la familia.



### Reducción de tiempos de conexión de nuevos clientes

Un desafío importante para la Compañía es disminuir los tiempos de conexión de nuevos clientes a su red, ya que depende en gran medida de los permisos que le deben entregar entidades como el Servicio de Vivienda y Urbanismo, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y las municipalidades. Luego de un trabajo de optimización de procesos internos liderado por el área de Operaciones se logró reducir de 180 a 112 días el tiempo promedio de conexión de nuevos clientes.



## Gestión ambiental

En 2024 la gestión ambiental estuvo marcada por el desarrollo de importantes proyectos relacionados con gases renovables y con la reducción de las emisiones de metano.

En esa línea, la Compañía ingresó al **OGMP 2.0** (Oil & Gas Methane Partnership), convirtiéndose en la primera distribuidora de gas natural de Chile que firma este compromiso.

OGMP es una asociación internacional que incluye a más de 130 empresas de petróleo y gas con operaciones en más de 70 países, además de organizaciones no gubernamentales. Su principal objetivo es mitigar las emisiones de gas metano mediante el reporte detallado de estas por parte de las compañías, así como a través de la implementación de planes específicos para su reducción.

Desde su creación, OGMP ha proporcionado un marco robusto para la colaboración entre empresas del sector promoviendo prácticas y tecnologías innovadoras.

### Gases renovables

En 2024 se puso especial énfasis en impulsar la producción de la planta de biometano ubicada en la Biofactoría de Aguas Andinas en Maipú, a través de la implementación conjunta de mejoras de diversos procesos, lo cual permitió alcanzar una producción de 10 millones m<sup>3</sup>/año de este combustible, equivalente al consumo de unos 29 mil hogares.

### Huella de carbono

En 2024 Metrogas midió su huella de carbono y con esto pudo conocer el impacto de los gases de efecto invernadero que producen sus operaciones. Esta segunda cuantificación, realizada por la empresa Carboneutral bajo el estándar GHG Protocol, abarcó emisiones directas (alcance 1)

e indirectas (alcance 2 y parte de alcance 3) y permitió establecer una línea base para definir los proyectos de reducción de emisiones que se implementarán a partir de 2025. Estas iniciativas, que forman parte del Plan de Sostenibilidad de la Compañía, se enfocarán en la reducción de emisiones de metano y en el aumento de la eficiencia energética en sus instalaciones.

### Gestión de la energía

Durante el año Metrogas alcanzó un importante hito en eficiencia energética al implementar un Sistema de Gestión de Energía (SGEn) que fue certificado por Certhia bajo los estándares de la norma ISO 50001:2018.

Este sistema permite mejorar continuamente el desempeño energético de sus operaciones. Esto incluye la identificación de oportunidades de

mejora, la implementación de medidas para reducir los consumos y el monitoreo constante del uso de energía.

### Economía circular

En noviembre de 2024, Metrogas se adhirió como consumidor industrial a PROREP, un sistema de gestión colectivo que tiene por objeto cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley N°20.920 que establece el marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje, más conocida como “Ley REP”. Esta norma establece el marco para la gestión de residuos y el fomento al reciclaje, en particular, las metas de recolección y valorización de envases y embalajes industriales. Al unirse a PROREP, Metrogas contribuye al cumplimiento de las metas establecidas para el reciclaje de papel, cartón, plásticos y metales.



## Gestión financiera

### Resumen del periodo

En el periodo la Compañía alcanzó utilidades que ascendieron a MM\$221.297, lo que considera un aumento de 330% en relación con el ejercicio anterior. Esta cifra se debe principalmente a la actualización de la provisión de TGN en función de los cambios producidos durante el primer semestre de 2024<sup>(\*)</sup> y al aumento de volumen de ventas por el crecimiento de clientes junto con un incremento en las tarifas de ventas, en cuyo efecto se recogen los aumentos de costos de ventas.

En tanto, el EBITDA alcanzó MM\$270.166, lo que considera un incremento de 91% en relación con 2023.

Al 31 de diciembre la compañía realizó adiciones al activo por una suma de MM\$44.207, valor 10% superior a lo invertido en el mismo periodo del año anterior.

A continuación, se detallan las principales cifras de 2024.

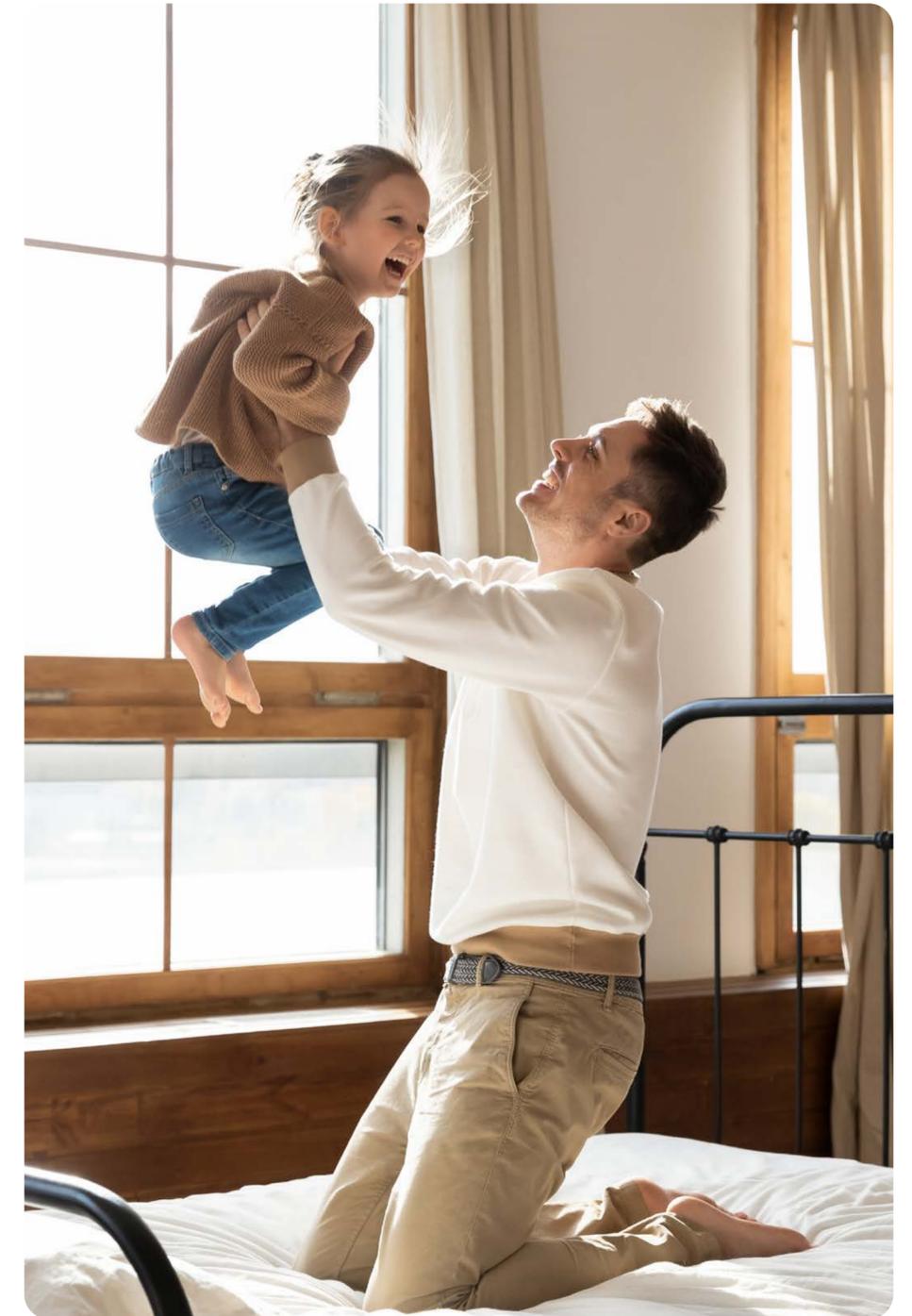
Principales cifras	2024	2023
<b>Cifras en MM\$</b>		
Ingresos	662.303	599.240
Resultado de explotación	232.020	99.913
EBITDA	270.166	141.452
Ganancia neta de la controladora	221.297	51.504
<b>Cifras como % de los Ingresos</b>		
<b>Ganancia bruta</b>	<b>44,8%</b>	<b>26,3%</b>
Margen EBITDA	41,0%	23,6%
Ganancia neta de la controladora	33,4%	8,6%
<b>Balance</b>		
<b>Cifras en MM\$</b>		
<b>Total activos</b>	<b>1.500.612</b>	<b>1.394.379</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>738.313</b>	<b>847.269</b>
<b>Total patrimonio</b>	<b>762.299</b>	<b>547.109</b>
<b>Total deuda financiera neta</b>	<b>177.205</b>	<b>159.415</b>
<b>Deuda financiera neta/ patrimonio</b>	<b>0,23</b>	<b>0,29</b>

(\*) Ver nota 23 OTRAS PROVISIONES de los Estados Financieros de Metrogas a diciembre 2024.



## 6.3 Grupos de interés

Los grupos de interés de Metrogas son las personas u organizaciones que se ven afectadas por sus actividades o que pueden influir en ellas.



### Canales de comunicación

Para incorporar la visión de sus principales grupos de interés al momento de tomar decisiones, la Compañía además de sus canales de comunicación permanente, realiza acciones de consulta y fuentes secundarias, que son parte del diálogo con accionistas, bonistas, analistas, regulador, clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad en general. Además, Metrogas promueve el diálogo constructivo con sus grupos de interés, en particular con sus clientes y la comunidad cercana a sus operaciones.

Grupo de Interés	Canales de comunicación	Periodicidad de la comunicación	Responsables de la relación
<b>Accionistas</b>	Junta Anual Ordinaria de Accionistas Juntas Extraordinarias de Accionistas Memoria Anual Estados Financieros	Anualmente o cuando sean citadas por el Directorio	Gerente general.
<b>Bonistas</b>	Junta Anual Ordinaria de Accionistas Juntas Extraordinarias de Accionistas Juntas de Tenedores de Bonos Memoria Anual Estados Financieros	Anualmente o cuando sean citados por el Representante de los Tenedores de Bonos.	Representante de los Tenedores de Bonos.
<b>Clasificadores de Riesgo</b>	Juntas de Tenedores de Bonos Memoria Anual Estados Financieros Reuniones	Periódicamente	Gerencia de Planificación, Administración y Seguimiento Operativo
<b>Clientes</b>	Página web Encuestas de Calidad Canales digitales Sucursales Redes Sociales	Permanentemente	Marketing y Gerencia de Comunicaciones
<b>Colaboradores</b>	Intranet Encuestas Reuniones Canales digitales Canal de Denuncias Correos	Periódicamente, según calendario del área	Gerencia de Personas y Recursos; y Gerencia de Comunicaciones

Grupo de Interés	Canales de comunicación	Periodicidad de la comunicación	Responsables de la relación
<b>Proveedores y contratistas</b>	Página web Encuestas Reuniones Canal de Denuncias Correos	Periódicamente, según requerimientos del área.	Área de Proveedores
<b>Regulador financiero (CMF)</b>	A través de SEIL	Conforme se requiera	Gerencia de Planificación, Administración y Seguimiento Operativo y Gerencia de Servicios Jurídicos y Regulación
<b>Directores</b>	Sesiones del Directorio Junta Anual Ordinaria de Accionistas Juntas Extraordinarias de Accionistas Juntas de Tenedores de Bonos Memoria Anual Estados Financieros	Mensualmente sesiones de Directorio	Gerente general Secretario del Directorio
<b>Municipalidades</b>	Reuniones	Conforme se requiera	Gerencia de Comunicaciones
<b>Vecinos a las operaciones</b>	Reuniones Canales digitales Redes Sociales	Conforme se requiera	Gerencia de Comunicaciones
<b>Autoridades</b>	A través de Ley del Lobby	Conforme se requiera	Gerencia de Comunicaciones
<b>Organismos de Emergencia</b>	Reuniones Capacitaciones	Periódicamente	Gerencia de Operaciones y Gerencia de Comunicaciones
<b>Asociaciones Gremiales</b>	Reuniones	Periódicamente	Gerencia General; Gerencia Comercial y Gerencia de Comunicaciones
<b>Entidades gubernamentales</b>	A través de Ley del Lobby Reuniones	Periódicamente	Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Gerencia de Comunicaciones y Gerencia de Sistema de Distribución

## Asociaciones y empresas

Para Metrogas es clave la participación en entidades de asociación gremial y comunitaria, y otras con las que mantiene presencia activa, con el objetivo de contribuir al diálogo y a la construcción de mejores políticas públicas.

Las principales entidades en las que participa son:

NACIONALES	
	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
	Asociación de Empresas Gas Natural (AGN Chile)
	Asociación Nacional de Avisadores (ANDA)
	Cámara Chilena de la Construcción (CChC)
	Cámara Oficial Española de Comercio en Chile (Camaco)
	Centro de Medioambiente y Energía de SOFOFA
	Colegio de Gestión y Administración Inmobiliaria de Chile A.G.
	Corporación Pro O'Higgins
	Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)
INTERNACIONALES	
	Instituto Cerdà
	The Oil & Gas Methane Partnership 2.0 (OGMP)
	WEC Chile

Además, el **trabajo colaborativo con otras empresas** es fundamental para la apertura de nuevos caminos, sobre todo en el ámbito de la innovación y la operación. Un ejemplo de ello son la Mesa Protocolo de Trabajos Programados, que lidera la SEC y la Delegación Presidencial de la Región Metropolitana, en la que participan distintas empresas de servicios básicos y de telecomunicaciones; y el Protocolo de Coordinación de actividades para uso del Subsuelo, que firmaron Metrogas y Aguas Andinas en 2024 ([ver en Sistema de Gestión de Integridad de Redes](#)).

## Relacionamiento comunitario

En 2024, las actividades de vinculación con la comunidad de Metrogas se enfocaron en estimular una cultura de prevención, a través de la preparación y disposición anticipada de acciones que permiten evitar conductas riesgosas relacionadas con la energía. Entre ellas, destacan:

- Se desplegó un plan de más de 40 charlas y capacitaciones en prevención y manejo de emergencias por gas natural en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins y de Los Lagos, donde participaron equipos municipales y organismos de emergencias como Carabineros y Bomberos de Chile. También se dictaron charlas a empresas constructoras y contratistas que realizan excavaciones, en el marco de la difusión de FONORED, un servicio expedito y gratuito de Metrogas que entrega información especializada sobre la existencia y ubicación referencial de toda la red de tuberías de la Compañía.
- En el marco de la iniciativa "Empresas Abiertas" de SOFOFA, más de 200 estudiantes de liceos técnico-profesionales de las regiones Metropolitana y de Los Lagos visitaron los laboratorios de la Compañía en la sucursal Las Parcelas y la Planta Satelital de Regasificación de Puerto Montt, para conocer mejor el trabajo de Metrogas y los estándares de seguridad con los que se opera.



## 6.4 Propiedades e instalaciones

Empresa	Dirección	Ciudad	Propia/ Arrendado	Utilización
Metrogas S.A.	El Regidor N° 54 – Las Condes	Santiago	Propia	Oficina Comercial
Metrogas S.A.	El Regidor N° 66 – Las Condes	Santiago	Propia	Oficina Administrativa
Metrogas S.A.	Avenida Santa Rosa 01820 - Puente Alto	Santiago	Propia	Instalaciones Industriales
Metrogas S.A.	Lote N° 11° Manzana B, Avda. Chena N°11.550	Santiago	Propia	Instalaciones Industriales
Metrogas S.A.	Parcela Dos A, Dos B, sector línea vieja	Puerto Varas	Propia	Instalaciones Industriales
Metrogas S.A.	Lote N° 4, manzana E	Osorno	Propia	Instalaciones Industriales
Metrogas S.A.	Lote N°3 de subdivisión Hijuela Tercera o Sta. Julia	Curicó	Propia	Terreno
Metrogas S.A.	Sitio N° 14 del Centro Industrial y Empresarial Parque Sur	Puerto Montt	Propia	Instalaciones Industriales
Metrogas S.A.	Las Parcelas N° 5490 - Estación Central	Santiago	Arrendada	Oficina Administrativa
Metrogas S.A.	Avenida Miraflores N° 9700 – Pudahuel	Santiago	Arrendada	Bodega
Metrogas S.A.	Las Palmas N° 385 – Peñalolén	Santiago	Arrendada	Instalaciones Industriales
Metrogas S.A.	Camino Melipilla N° 13120 – Maipú	Santiago	Arrendada	Instalaciones Industriales
Metrogas S.A.	Avenida Pedro de Valdivia N° 100 – Rancagua	Rancagua	Arrendada	Oficina Administrativa
Metrogas S.A.	Francisco Bilbao N° 1176 – Osorno	Osorno	Arrendada	Oficina Administrativa
Metrogas S.A.	Benavente N° 867 - Puerto Montt	Puerto Montt	Arrendada	Oficina Administrativa

### Seguros contratados

Metrogas mantiene pólizas de seguro contratadas con Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., para la cobertura de eventuales responsabilidades civiles extracontractuales por daños a terceros derivados de la ejecución de operaciones propias del giro de la Empresa.

Además de ello, mantiene pólizas que cubren todo riesgo industrial en las instalaciones y bienes físicos de la Sociedad, incluyendo incendio, sismo y terrorismo de acuerdo con las prácticas generales de la industria.

## 6.5 Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades

Hasta noviembre de 2024, Metrogas S.A. fue matriz de Financiamiento Doméstico S.A, empresa dedicada a la intermediación financiera, y tuvo inversiones en Centrogas S.A., que operaba principalmente en el sector Petróleo y Gas. A comienzos de diciembre de 2024 se acordó la disolución de ambas sociedades.





# 7. **GESTIÓN DE PROVEEDORES**

Para Metrogas, los **principios de transparencia** y **gestión del riesgo** con sus **proveedores** y empresas contratistas son **modelos de conducta indispensables en la creación y promoción de relaciones de confianza**, estables, sólidas y de **beneficio mutuo**, ya que ellos son actores fundamentales para el óptimo funcionamiento de su **cadena de valor**.

Los proveedores y contratistas se rigen no solo por los términos y compromisos legales pactados entre las partes, sino que también por las normas contenidas en el Código de Ética de la Empresa y en el Código de Ética de Proveedores, a través de los cuales se hacen parte de los principios y normas de conducta de la Compañía.

Con el objetivo de potenciar la idoneidad de los proveedores, Metrogas implementa una serie de instancias de capacitación orientadas a

fortalecer los aspectos en que se identifiquen oportunidades de mejora y acortamiento de brechas para que puedan cumplir con sus funciones de acuerdo con los objetivos de la Empresa.

## 7.1 Pago a proveedores

Los procesos de compra cuentan con un sistema estructurado y normado, con controles que permiten combinar el logro de los objetivos económicos del negocio con el pleno cumplimiento de lo que establece el Código de Ética y el Modelo de Prevención de Delitos, entre otros.

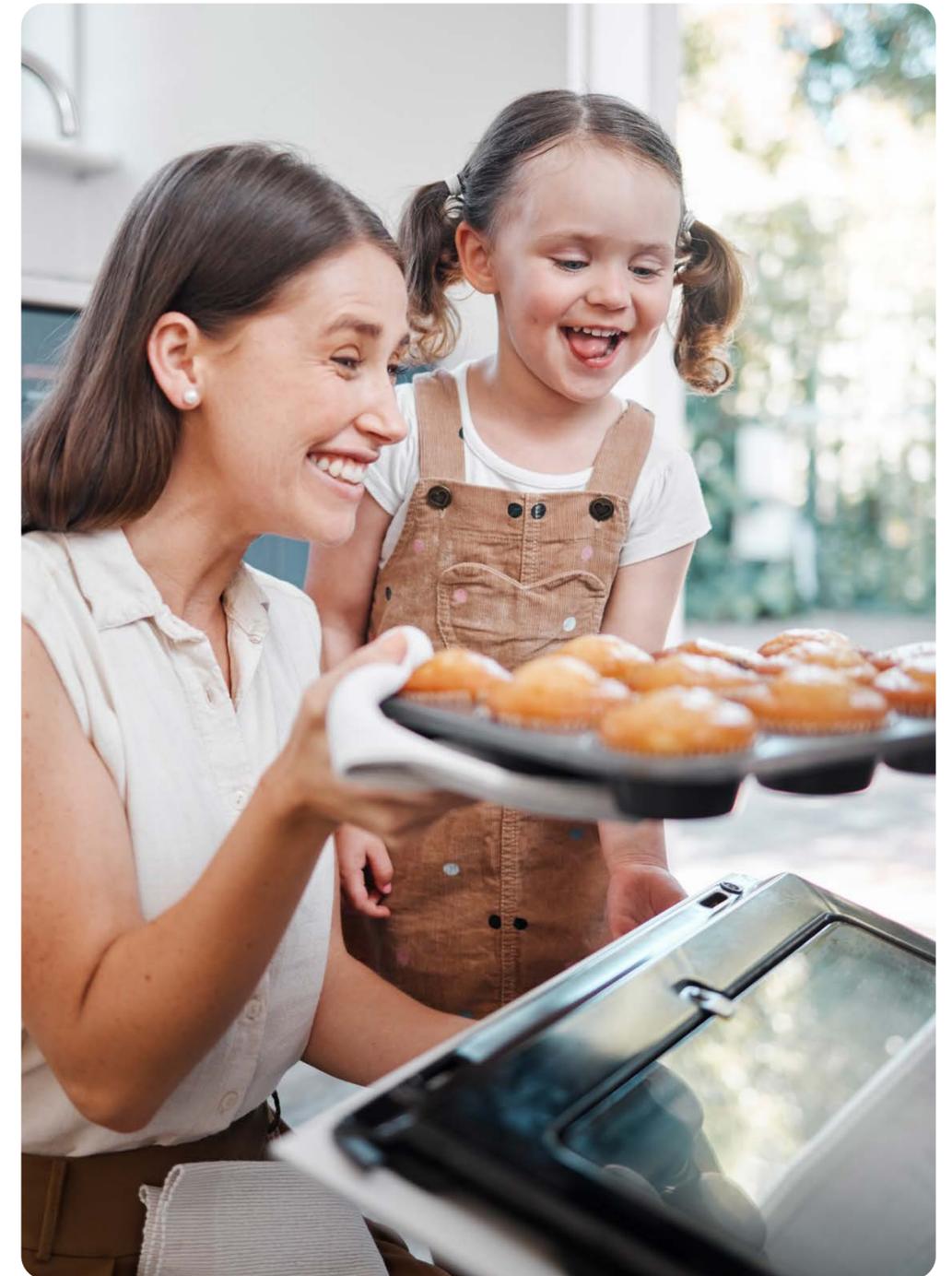
La Compañía clasifica a sus proveedores en función de factores críticos relacionados con la continuidad operacional, establece medidas para reducir los impactos que puedan afectar los objetivos del negocio y evalúa variables de solvencia económica, compliance, sostenibilidad, reputacionales y cumplimientos legales de sus proveedores.

Metrogas cuenta con una política de pago a 30 días desde que los proveedores emiten las facturas por los servicios prestados.

### Cifras de pago a proveedores

Rango	Nacionales			Extranjeros		
	Nº de facturas pagadas	Monto MM\$	Nº de proveedores	Nº de facturas pagadas	Monto MM\$	Nº de proveedores
Hasta 30 días	14.055	105.142	811	78	37.562	14
Entre 30 y 60 días	57	1.366	38	15	56	1
Más de 60 días	406	944	13	48	921	12
<b>Total</b>	<b>14.518</b>	<b>107.453</b>	<b>862</b>	<b>141</b>	<b>38.539</b>	<b>27</b>

Durante 2024 existieron pagos de intereses por mora y acuerdos de pago con plazo excepcional.



## 7.2 Evaluación de proveedores

Para Metrogas **los riesgos se extienden más allá de donde termina su actividad**, ya que puede verse **gravemente impactada** por una actividad inadecuada de sus proveedores y contratistas en materia de **medioambiente, seguridad y salud, prácticas laborales o corrupción**.

Para la gestión de esos riesgos se efectúa una debida diligencia basada en la valoración de los factores de riesgo intrínsecos a la externalización de un servicio o al suministro de un producto. Esto permite establecer controles para minimizar los riesgos y garantizar un nivel de cumplimiento de los proveedores, equivalente a las exigencias que la Compañía cumple en sus actividades internas.

La Empresa cuenta con una serie de políticas, normas y procedimientos que regulan desde la contratación de obras, bienes y servicios, hasta la evaluación, el seguimiento y el desarrollo de proveedores, y evalúa su desempeño a partir de los compromisos pactados en los contratos suscritos.

Los compromisos de Metrogas en relación con su cadena de suministro son los siguientes:

- Extender la cultura corporativa a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio, eficiencia en los recursos y cumplimiento de los principios de actuación responsable de la Compañía.

- Promover el cumplimiento de los códigos y las políticas en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito laboral, ético, seguridad y salud y medioambiente.

Respecto de las temáticas que se abordan en la evaluación de proveedores, ellas se seleccionan según las materias que son relevantes para el negocio del gas natural.





# 8. CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

## 8.1 En relación con clientes

Para Metrogas la atención y servicio a los clientes son una prioridad. De esta forma, sus derechos, establecidos en la Ley N°19.496, son garantizados a lo largo de toda la operación, buscando siempre cumplir a cabalidad con la normativa vigente.

Conforme a los esfuerzos realizados, durante el periodo del informe, Metrogas no registra sanciones relacionadas con la Ley N°19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

Tampoco se identificaron incumplimientos de la normativa o códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de marketing, tales como publicidad y promoción.

## 8.2 En relación con sus trabajadores

Mantener relaciones de confianza, abiertas y productivas es un objetivo presente en las interacciones dentro de la organización. A través del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad se establecen los procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos que afecten los derechos de los colaboradores .

En el periodo no existen sanciones ejecutoriadas en este ámbito y la Compañía no ha sido objeto de acciones de tutela laboral.

## 8.3 Medioambiental

Metrogas en su esencia empresarial busca ofrecer a sus clientes un combustible amigable con el medioambiente y seguro. Además, existe un fuerte compromiso con la disminución de las emisiones de Metano. La operación de la Empresa se desarrolla en cumplimiento de la normativa ambiental aplicable. De esta forma, y como consecuencia de los esfuerzos desarrollados, en el periodo no se registraron sanciones en esta materia.

## 8.4 Libre competencia

Según lo estipulado en el capítulo 3, Marco de gobernanza, Metrogas cuenta con diversos mecanismos de control y un marco normativo consistente en la Política General de Libre Competencia, Manual de Protección de la Libre Competencia y Código de Ética, destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios relacionados con la libre competencia.

Durante 2024 no se recibieron sanciones relacionadas con este tema.

## 8.5 Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas

Durante este año Metrogas ha actualizado su Modelo de Prevención de Delitos conforme a las últimas modificaciones que se han incorporado a la Ley N° 20.393, y así contar con un modelo que sea efectivo. En 2024 no hubo sanciones en este ámbito.





# 9. SOSTENIBILIDAD

## 9.1 Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria

Para efectos de reportar las métricas en materia de sostenibilidad que resulten materiales para el sector industrial en el que participa la Compañía, se ha definido, tomando en cuenta la clasificación de industrias SIC6, que el sector más pertinente para la divulgación de los temas que son financieramente materiales es

el que corresponde a Compañías y Distribuidores de Gas de los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board).

Código	Tema	Parámetro de Contabilidad	Categoría	Unidad de Medida	Respuesta
IF-GU-240a.1	Asequibilidad de la energía	Tarifa media de gas al por menor para clientes (1) residenciales, (2) comerciales, (3) industriales y (4) servicios únicamente de transporte	Cuantitativa	Tarifa	(1) Residenciales: 1.296,3 (2) Comerciales: 1.006,6 (3) Industriales: 523,5 (Tarifas incluyen IVA)
IF-GU-240a.2	Asequibilidad de la energía	Factura mensual típica de gas para clientes residenciales por (1) 50 MMBTU y (2) 100 MMBTU de gas suministrados por año	Cuantitativa	Divisa para comunicar	(1) 50MMBtu = 146.567 (2) 100MMBtu = 292.658 (Se utilizó el promedio de precios tarifarios del 2024 para el cálculo)
IF-GU-240a.3	Asequibilidad de la energía	Número de cortes del suministro de gas de clientes residenciales por falta de pago, porcentaje de servicios restablecidos en 30 días	Cuantitativa	Número, Porcentaje (%)	48.198 cortes. 85,1% restablecido en 30 días
IF-GU-240a.4	Asequibilidad de la energía	Análisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad del gas para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	Debate y análisis	n/a	La Compañía no cuenta actualmente con este indicador
IF-GU-420a.1	Eficiencia del uso final	Porcentaje de los ingresos de los servicios de gas provenientes de estructuras tarifarias que (1) están disociadas o (2) contienen un mecanismo de ajuste de pérdida de ingresos (LRAM)	Cuantitativa	Porcentaje (%)	(1) n/a. (2) 0%
IF-GU-420a.2	Eficiencia del uso final	Ahorro en gas por parte de los clientes gracias a las medidas de eficiencia, por mercado	Cuantitativa	Millones de unidades térmicas británicas (MMBtu)	n/a
IF-GU-540a.1	Integridad de las infraestructuras de suministro de gas	Número de (1) incidentes a reportar en gasoductos, (2) órdenes de acciones correctivas (CAO), y (3) avisos de posibles infracciones (NOPV)	Cuantitativa	Número	(1) 0 (2) 5.025 (3) 0

Código	Tema	Parámetro de Contabilidad	Categoría	Unidad de Medida	Respuesta
IF-GU-540a.2	Integridad de las infraestructuras de suministro de gas	Porcentaje de las tuberías de distribución que son (1) de hierro fundido o pudelado y (2) de acero no protegido	Cuantitativa	Porcentaje (%) por longitud	(1) 0% (2) 0,4%
IF-GU-540a.3	Integridad de las infraestructuras de suministro de gas	Porcentaje de (1) tuberías de transmisión y (2) de distribución de gas inspeccionadas	Cuantitativa	Porcentaje (%) por longitud	(1) 0% (2) 0,5 %
IF-GU-540a.4	Integridad de las infraestructuras de suministro de gas	Descripción de los esfuerzos para gestionar la integridad de la infraestructura de suministro de gas, incluidos los riesgos relacionados con la seguridad y las emisiones	Debate y análisis	n/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuación de Plan de trabajo comprometido con el organismo regulador que se desarrolla en zonas de interferencias eléctricas con redes de gas con la finalidad de tener un mayor control de los riesgos:</li> <li>Reseguimiento (detección de fugas), adicional al programado de manera periódica, dentro de la zona, el tramo contempla alrededor de 260 km con frecuencia de seis veces al año.</li> <li>Inspección termográfica de acometidas dentro de la misma zona, el objetivo es identificar descargas de corrientes desde las redes eléctricas hacia las tuberías de gas para lo cual se recorren 377 km semestralmente con una cámara termográfica.</li> <li>Vigilancia de red y reseguimiento en los sectores con mayor riesgo relativo con frecuencia anual de acuerdo con los resultados del análisis de riesgo realizados en las redes de distribución.</li> <li>Se desarrollaron las siguientes evaluaciones de integridad:</li> <li>Inspección ECDA (evaluación directa de corrosión externa de acuerdo con la norma NACE 0502) como parte de las acciones para prevenir la corrosión externa en varios 15 sectores y se finalizaron en cinco tramos correspondientes a 33,8 Km.</li> <li>Inspección con la técnica de ondas guiadas: se inspeccionaron tres cruces encamisados equivalentes a 0,13 km.</li> <li>Como parte de plan de comunicaciones externas y concientización pública: se envía correos informativos y se adjunta volante con la boleta dirigido a los clientes con la información de prevención, de canales de contacto y de reconocimiento de una fuga. Contacto con diez municipios, tres cuerpos de bomberos y tres cuerpos de policía informando de las primeras acciones en caso de un llamado de alarma frente a la fuga. Contacto en detalle con cuatro empresas que desarrollan excavaciones que nos generan daños en las redes indicando las medidas preventivas y el uso de las herramientas de contacto con Metrogas.</li> <li>Tiempo promedio de respuestas ante emergencias: se logró obtener un tiempo promedio de respuestas ante Fugas Grado 1 de 33,9 minutos.</li> <li>Como parte de los esfuerzos para mitigar los riesgos y fomentar la preparación ante casos de emergencia, se he llevado a cabo un plan de acción cuyo objetivo principal buscaba establecer comunicación y coordinación entre empresas de servicios en seis comunas (municipios) que desarrollan actividades en espacios públicos y privados mediante intervención de obras civiles que puedan afectar las redes soterradas de terceros. Durante 2024 se agregaron dos comunas adicionales a las cuatro desarrolladas durante el 2023. Para ello se estableció un “Protocolo información con otras empresas de servicio”.</li> </ul>

### Temas de divulgación de sostenibilidad y métricas contables

Código	Parámetro de Actividad	Categoría	Unidad de Medida	Respuesta
IF-GU-000.A	Número de: clientes (1) residenciales, (2) comerciales e (3) industriales atendidos	Cuantitativa	Número	(1) 895.911 (2) 10.856 (3) 324
IF-GU-000.B	Cantidad de gas natural suministrado a: (1) clientes residenciales, (2) clientes comerciales, (3) clientes industriales y (4) transferido a un tercero	Cuantitativa	Millones de unidades térmicas británicas (MMBtu)	(1) 12.870.925 (2) 2.364.183 (3) 19.074.603
IF-GU-000.C	Longitud de las tuberías (1) de transmisión y (2) de distribución de gas	Cuantitativa	Kilómetros (km)	(1) 0 (2) 6.775

## 9.2 Verificación externa

Metrogas no ha llevado un proceso de verificación por parte de un tercero ajeno a la entidad en relación con la información y métricas relacionadas con la sostenibilidad.





# MÁS INFORMACIÓN RELEVANTE

## 10 Hechos esenciales

A continuación, la Compañía declara los siguientes hechos relevantes del ejercicio:

### Sentencia judicial

#### Fecha: 8 de mayo de 2024

En virtud de lo establecido en el artículo 9º e inciso segundo del artículo 10º de la Ley de Mercado de Valores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley sobre Sociedades Anónimas y lo establecido en la Norma de Carácter General N°30 de la Comisión a su cargo, encontrándome debidamente facultado, por la presente comunico a usted que: En sesión celebrada el día de hoy, se informó al Directorio que con fecha 7 de mayo de 2024, Metrogas, tomó conocimiento de la sentencia de segunda instancia dictada por la Sala III de la Cámara Civil y Comercial Federal en la República Argentina, en las causas judiciales seguidas por Transportadora de Gas del Norte S.A. y que se encuentran descritas en la nota 31 de los estados financieros de la Sociedad (Nota 31.1.2 Expediente N°7026-2011 y Nota 31.1.3. Expediente N°73112015). La sentencia, no firme y susceptible de recurso, acogió por unanimidad el recurso de Metrogas y revocó la sentencia condenatoria dictada en su contra en primera instancia. La Sociedad se encuentra evaluando en detalle el contenido de esta y los efectos de la misma para determinar los potenciales impactos.

### Política Habitualidad

#### Fecha: 29 de agosto de 2024

En virtud de lo establecido en el artículo 9º e inciso segundo del artículo 10º de la Ley de Mercado de Valores, de conformidad con lo dispuesto

en el artículo 63 de la Ley sobre Sociedades Anónimas y lo establecido en la Norma de Carácter General N°30 de la Comisión a su cargo, encontrándome debidamente facultado, por la presente comunico a usted que: En sesión celebrada el día de hoy, el Directorio aprobó una nueva Política de Operaciones Habituales con Partes Relacionadas de la Sociedad regidas por el Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas, la cual se acompaña a la presente como anexo. Esta política se encontrará a disposición de los accionistas de Metrogas S.A. en las oficinas sociales y en su sitio web, [www.metrogas.cl](http://www.metrogas.cl).

### Designación directora

#### Fecha: 29 de agosto de 2024

En virtud de lo establecido en el artículo 9º e inciso segundo del artículo 10º de la Ley de Mercado de Valores, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley sobre Sociedades Anónimas y lo establecido en la Norma de Carácter General N°30 de la Comisión a su cargo, encontrándome debidamente facultado, por la presente comunico a usted que: En sesión celebrada el día de hoy, y a consecuencia de la renuncia presentada por la exdirectora señora Carolina Junyent Sancho a partir del 1 de agosto recién pasado, el Directorio conforme a lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Sociedades Anónimas y al artículo octavo de los estatutos de Metrogas S.A. (“la Sociedad”), procedió a designar como nueva directora de la Sociedad en reemplazo de aquella, a la señora Rita Ruiz de Alda Iparraguirre. La señora Ruiz de Alda Iparraguirre aceptó ser directora de la Sociedad y declaró que no tiene inhabilidades para ejercer dicho cargo. Por último, informo a usted que he sido expresamente facultado por el Directorio de la Sociedad para informar este hecho desde ya sin previa firma del acta respectiva.

## 11 Comentarios de los accionistas

No hay comentarios de accionistas a la fecha.

## 12 Estados Financieros

Los Estados Financieros de Metrogas a diciembre de 2024 se encuentran disponibles en la página de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) <https://www.cmfchile.cl/> y en el sitio web corporativo, en el siguiente link: 

# 13 Declaración de responsabilidad

Los directores de Metrogas S.A. y el gerente general, firmantes de esta declaración, se hacen responsables bajo juramento de la veracidad de toda la información proporcionada en la presente Memoria Anual Integrada 2024, en cumplimiento de la Norma de Carácter General N°461, emitida por la Comisión para el Mercado Financiero:

**José García Sanleandro**  
Presidente

**Rafael Salas Cox**  
Vicepresidente

**Rita Ruiz de Alda Iparraguirre**  
Directora

**Juan Ignacio Langlois Margozzini**  
Director

**Franco Bozzalla Trabucco**  
Director

**Javier Fernández González**  
Gerente General

