METROGAS®

MEMORIA ANUAL

2019

IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

Razón social:
Metrogas S.A.

Naturaleza jurídica:
Sociedad Anónima Cerrada

RUT:
96.722.460-K

Domicilio legal:
El Regidor 54, Las Condes, Santiago.

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

DOCUMENTOS CONSTITUTIVOS

La Sociedad se constituyó por escritura pública el 26 de mayo de 1994, otorgada ante notario de Santiago, Manuel Correa Valenzuela.

Su extracto fue inscrito en el Registro de Comercio a fojas 11420, número 9401 del año 1994, en el Conservador de Bienes Raíces de Santiago y publicado en el Diario Oficial número 34884 el 8 de junio de 1994.

Teléfono:
(56-2) 600 337 8000

Dirección internet
www.metrogas.cl

METROGAS®

CONTENIDO

2019

01 DESTACADOS 2019

Carta del Presidente 6
Hechos Destacados 2019 10

02 NUESTRA ORGANIZACIÓN

Directorio Metrogas 19
Nuestros Accionistas 20
Administración 22
Organigrama 23
Historia Metrogas 24
Hitos en el Tiempo 26

03 RESULTADOS DEL PERÍODO

Resultados del Ejercicio 2019 34
Financiamiento del Ejercicio 2019 38

04 ACTIVIDADES Y NEGOCIOS

Nuevas Iniciativas 42
Segmentos de Mercado 44
Servicio al Cliente 52
Distribución de Gas Natural 54
Personas y Organización 56
Innovación y Desarrollo 60
Factores de Riesgo 62
Política de Inversiones y Financiamiento 64

05 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Responsabilidad Social Empresarial 68
Nos Hacemos Cargo de la Seguridad 69
Responsabilidad Social con la Comunidad 71
Responsabilidad con el Medioambiente 73

06 ESTRUCTURA SOCIETARIA

Subsidiaria 78

07 INFORMACIÓN GENERAL

Remuneración del Directorio y Ejecutivos Principales 82
Declaración de Responsabilidad 83

08 ESTADOS FINANCIEROS

Estados Financieros Consolidados 87
Estados Financieros Resumidos de Subsidiaria 95

Gas natural, energía

SALUDAB

LE

01 Destacados 2019

"GRACIAS AL COMPROMISO Y LA DEDICACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES FUE POSIBLE MANTENER LA CONTINUIDAD Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA NUESTROS CLIENTES".

CARTA DEL PRESIDENTE

LA UTILIDAD DE LA EMPRESA ALCANZÓ LA SUMA DE

$46.287

MILLONES

EJERCICIO 2019 FINALIZAMOS EL AÑO CON MÁS DE

765.000

CLIENTES

Estimados accionistas,

A nombre del Directorio de Metrogas, tengo el gusto de presentarles nuestra Memoria Anual relativa al ejercicio 2019, e invitarlos a realizar un recorrido por algunos de los hechos más importantes que vivimos como Compañía durante este período.

Sin duda, 2019 fue un año de grandes desafíos para el país, y la industria energética no fue la excepción. Durante los últimos meses del año, entre las dificultades y transformaciones que vivió el país, gracias al compromiso y la dedicación de nuestros colaboradores fue posible mantener la continuidad y la calidad del servicio para nuestros clientes. Por eso, quiero agradecer especialmente a todo el equipo de Metrogas, y sus empresas colaboradoras, por el enorme esfuerzo desplegado, y la demostración que eso ha supuesto del compromiso de la Empresa con sus clientes y la comunidad en general.

Un segundo punto a destacar tiene que ver con el crecimiento alcanzado por la Compañía, considerando que este sigue siendo un foco fundamental para Metrogas. Así fue como tras el ejercicio 2019 finalizamos el año con más de 765 mil clientes, un 5% superior al período 2018, y en lo que respecta a los resultados financieros, el EBITDA acumulado al 31 de diciembre de 2019 alcanzó $106.972 millones, cifra 1,8% superior al registrado el año anterior. La utilidad, en tanto, fue de $46.287 millones y se invirtieron $51.378 millones.

Así como el crecimiento es importante para la Compañía, también lo es contar con las instalaciones adecuadas para que nuestros colaboradores puedan cumplir con sus funciones. Por esta razón, este año inauguramos nuevas oficinas, las que nos permitieron organizar de mejor manera nuestro trabajo interno. Así, desde enero de 2019 contamos con nuevas dependencias para el área técnica en la sucursal Las Parcelas, y también pudimos modernizar nuestra gestión de bodegas y logística con las instalaciones ubicadas en la comuna de Pudahuel. Además, en la ciudad de Rancagua también tenemos una nueva oficina que permite integrar

las áreas comercial y operativa, con el fin de entregar un mejor servicio a nuestros clientes en la Región de O'Higgins.

En el ámbito comercial, gracias a una estrategia de venta integral, que combina ofertas en artefactos, tarifas competitivas y el trabajo conjunto con empresas colaboradoras, este 2019 aumentamos en cerca de un 20% las ventas de sistemas de calefacción, demostrando nuevamente que el gas natural es una de las mejores opciones para los meses de invierno. Aquí, continúa siendo esencial nuestro modelo colaborativo con pequeñas empresas instaladoras de sistemas de calefacción, a quienes apoyamos en el crecimiento de su negocio a través de la entrega de herramientas para mejorar su gestión comercial, capacitaciones y difusión, programa que ya suma tres años desde su implementación y donde trabajamos con más de 100 empresas.

> BUSCAMOS PERMANENTEMENTE SOLUCIONES ENERGÉTICAS EFECTIVAS E INNOVADORAS, QUE SE ADAPTEN A LA MEDIDA DE NUESTROS CLIENTES RESIDENCIALES, LOS PEQUEÑOS COMERCIOS O LAS GRANDES INDUSTRIAS.

Y si son buenas noticias de las que estamos hablando, el año 2019 fue testigo de otro hito relevante para nuestro crecimiento, ya que en enero celebramos la conexión de nuestro primer cliente en la ciudad de Puerto Varas, que se suma así a Osorno y Puerto Montt, consolidando la presencia de Metrogas en la Región de Los Lagos. El trabajo que han desarrollado los diversos equipos de la Compañía en la zona ha permitido que la comunidad nos conozca y también nos elija, contribuyendo activamente con una nueva opción energética, además de transformarnos en una oportunidad real en el activo aporte en la descontaminación del aire en el sur de Chile.

Este compromiso con el cuidado del medioambiente es parte de la historia de Metrogas y una de las razones por las que miles de clientes nos prefieren día a día. Es así como decidimos dar un nuevo e importante paso y en 2019 presentamos públicamente el primer bus a gas natural para la Red Metropolitana de Movilidad, el que gracias a su motor Near Zero permite reducir en aproximadamente un 88% las emisiones de Material Particulado (MP), mientras que las emisiones de Óxido de Nitrógeno (Nox) disminuirían en un 98% respecto de un bus diésel de similares características. Esta acción ha permitido reforzar el posicionamiento de Metrogas como una empresa que aporta con soluciones, cuya finalidad es la descontaminación del Gran Santiago.

En este repaso no podemos dejar de lado uno de nuestros pilares fundamentales, que acompaña cada una de nuestras acciones: la seguridad. Durante 2019 continuamos fortaleciendo nuestro Programa de Seguridad y Salud que aplica tanto a colaboradores internos como externos, mejorando notoriamente los resultados respecto del año anterior. Terminamos 2019 profundizando la toma de conciencia y compromiso de nuestros contratistas, con quienes desarrollamos un plan de trabajo conjunto con miras a lograr el objetivo de cero accidentes, demostrando claramente que para Metrogas no hay nada más importante que la seguridad.

Siempre en el ámbito de la seguridad, en este caso desde el punto de vista de la operación, dimos un gran paso al renovar y modernizar con tecnología de punta nuestro Centro de Control y Atención de Urgencias, lo que nos permite mantener nuestros estándares de seguridad, monitoreando en línea la atención oportuna de las emergencias y el suministro continuo y seguro de gas natural las 24 horas del día, los siete días de la semana durante todo el año. A ello sumamos un fuerte trabajo de capacitación externa a organismos de emergencias, municipalidades y empresas contratistas, alcanzando durante el ejercicio a más de mil personas con foco en materia de prevención y en manejo seguro de emergencias con gas natural.

Asimismo, hay que destacar la buena percepción que los mismos clientes tienen de Metrogas, donde también hay motivos para estar satisfechos. Ello se refleja en que por 15° vez nuestros propios clientes nos premiaron con el Premio ProCalidad, en la categoría Gas Medidor, reconocimiento que refuerza la vocación que Metrogas ha mantenido en toda su historia: un servicio de calidad, ubicando al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

Y es esta vocación de servicio la que nos hace buscar permanentemente soluciones energéticas efectivas e innovadoras, que se adapten a la medida de nuestros clientes residenciales, los pequeños comercios o las grandes industrias. Esta cultura fue doblemente destacada con dos importantes reconocimientos: el primer lugar en la categoría Servicios Regulados en el Ranking "Most Innovative Companies Chile", del ESE Business School de la Universidad de los Andes, y estar entre las 20 empresas más innovadoras del país del ranking "Best Place to Innovate" de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Agradecemos estos reconocimientos que nos invitan a continuar desafiándonos en el ámbito de la innovación.

Tomamos estas valiosas distinciones como un incentivo a seguir mejorando cada día, y sabemos que para lograrlo nuestros colaboradores son una pieza clave. Es por eso que mantuvimos el foco en el desarrollo profesional, que, gracias al Programa de Movilidad Interna, permitió cubrir el 100% de las vacantes disponibles con personal de Metrogas. Además, en 2019 todos nuestros colaboradores participaron en al menos una actividad formativa, una clara muestra de la importancia que tiene nuestro programa de capacitación.

Como verán, son muchos los eventos que han pasado este año 2019, los que hemos enfrentado con éxito, el mismo que nos impulsa a seguir así en el futuro, manteniendo siempre nuestro compromiso de entregar un servicio de excelencia y ayudando a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, teniendo siempre en el horizonte el desarrollo del país y el bienestar de todos los chilenos.

Los invito a seguir acompañándonos en esta misión.

Les saluda cordialmente,

Antonio Gallart Gabás
Presidente Metrogas S.A.

HECHOS
DESTACADOS 2019

CONSOLIDACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO CALEFACCIÓN

Durante 2019 continuó el exitoso desarrollo del Plan de Calefacción, cuyo objetivo es posicionar al gas natural como la mejor alternativa en calefacción.

Para esto, se consolidó una estrategia de venta integral, que combina tarifas competitivas y el trabajo conjunto con 102 empresas colaboradoras, lo que permitió aumentar las ventas de sistemas de calefacción en un 19% respecto del período anterior.

Además, por séptimo año consecutivo, las Metrobolsas demostraron su consolidación en el mercado, debido a los importantes ahorros que permiten obtener en calefacción. Para la campaña de venta 2019 se incorporaron nuevas instituciones financieras, que ofrecieron beneficios adicionales a los clientes comunes, lo cual permitió un mayor alcance en la difusión de este producto. De esta forma, las ventas de las Metrobolsas aumentaron en un 27%, lográndose, además, un 62% de eficiencia en la inversión publicitaria.

En paralelo, y de acuerdo con la alianza estratégica que se ha mantenido con la Dirección de Extensión en Construcción de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DECON UC), se elaboró un innovador estudio de medición, que permite valorizar y comparar los distintos factores que componen un sistema de calefacción limpia, ya sea a gas natural o eléctrico

De acuerdo a los casos analizados -departamento de 88 m^2 y casa de 128 m^2-, según el estudio, el sistema de calefacción central a gas natural es la alternativa más económica, al presentar el menor gasto anualizado, considerando los factores de inversión inicial, gasto energético, mantención y recambio de los equipos.

METROGAS MANTIENE SU COMPROMISO CON LA SEGURIDAD INCORPORANDO TECNOLOGÍA DE PUNTA Y CAPACITACIÓN PERMANENTE

En Metrogas, todas las actividades se planifican y desarrollan considerando que nada es más importante que la seguridad y la salud de las personas. Para esto, durante 2019 realizamos diversas actividades con el fin de potenciar la cultura de la seguridad y la prevención, apuntando a clientes, colaboradores, contratistas, organismos de emergencias y a la comunidad en general.

Durante el período se inauguró el nuevo Centro de Control y Atención de Urgencias (CCAU), el cual funciona las 24 horas de todos los días del año, con el fin de asegurar el suministro de gas natural a nuestros clientes y resguardar el bienestar de todas las personas.

En la construcción e implementación de esta moderna sala de control se ocupó tecnología de punta, mientras que para su funcionamiento se cuenta con valioso capital humano con alta especialización, con el fin de vigilar de forma permanente la correcta operación de la red de suministro de gas natural, además de gestionar de forma oportuna incidentes en la distribución y eventuales emergencias.

En el mismo eje de seguridad, durante todo 2019 se realizaron diversas capacitaciones sobre redes de gas natural, prevención y seguridad, con el fin de evitar roturas de redes por terceros y también enfrentar situaciones de emergencia. De esta forma, se logró llegar a más de mil trabajadores de empresas contratistas, Bomberos, Carabineros y funcionarios municipales.

METROGAS APOYA EL DESARROLLO Y LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA DEL GAS

En el marco de su compromiso con el desarrollo profesional de la industria del gas, en 2019 Metrogas continuó realizando diversos avances. Por ejemplo, así se hizo con el proyecto de formación a técnicos gasistas, a través de capacitaciones, talleres y becas conducentes a la Certificación SEC clase 3 en instalaciones de gas, en el marco del Programa de Empleabilidad a través de la capacitación y la certificación, desarrollado por la Compañía junto a Sence y ChileValora.

En este contexto, durante el ejercicio, 24 personas recibieron su certificación, lo que permitió duplicar el número de técnicos como

especialistas en instalación de gas Clase 3 en la Región de Los Lagos, gracias al convenio que la Compañía mantiene con el Liceo Industrial de Osorno.

METROGAS CONTINÚA PLAN DE CRECIMIENTO

Continuando a paso firme con el Plan de Crecimiento del Gas Natural en Chile, durante 2019 se alcanzó el hito de gasificar a los primeros clientes residenciales de Puerto Varas, consolidando la presencia de la Empresa en la Región de Los Lagos. Además, en la misma zona, se desarrolló un importante aporte en términos medioambientales, al conectar a la red de Metrogas un relevante cliente industrial de la zona, el cual utilizaba para su funcionamiento el carbón y lo reemplazó con la energía limpia del gas natural. Esto se traduce en que se dejan de emitir anualmente 3,8 toneladas de CO2 y 4,5 toneladas de material particulado.

En el mismo marco de la presencia de la Empresa en regiones, en 2019 se inauguró una nueva oficina comercial en la ciudad de Rancagua, más cómoda y accesible para los clientes de la Región de O'Higgins.

LÍDERES EN INNOVACIÓN

En Metrogas la innovación es parte de su cultura, al entenderse como un proceso sistemático y transversal que está al centro de sus operaciones y que facilita la generación de valor de cara a los clientes y la organización. Es una búsqueda permanente de nuevas soluciones para mejorar el servicio y la experiencia en cada contacto con la Compañía.

Todo el trabajo en torno a la innovación se reflejó cuando en septiembre la Empresa fue merecedora de dos importantes reconocimientos. Se obtuvo el primer lugar en la categoría Empresas Servicios Regulados del Ranking Most Innovative Companies Chile, entregado por el ESE Business School Chile de la Universidad de los Andes, y también se recibió el reconocimiento como una de las 20 empresas más innovadoras de Chile en el Ranking Best Place to Innovate, estudio realizado por la Universidad Adolfo Ibáñez.

METROGAS RECIBE POR 15° VEZ EL PREMIO PROCALIDAD

En un nuevo logro de la Empresa y sus colaboradores, Metrogas obtuvo por 15° vez el Primer Lugar en el sector Gas Medidor del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2019, reconocimiento entregado por Praxis y la Universidad Adolfo Ibáñez.

Desde sus inicios, la calidad de servicio se ha asumido en Metrogas como uno de los principales pilares de sus operaciones, por lo que este reconocimiento es una gran motivación para todos sus colaboradores, quienes asumen con orgullo el compromiso de entregar cada día una mejor calidad de servicio.

PROCALIDAD
INDICE NACIONAL DE SATISFACCION DE CLIENTES

METROGAS PRESENTA EL PRIMER BUS A GAS NATURAL QUE SE INCORPORA AL SISTEMA DE TRANSPORTE METROPOLITANO RED

En julio de 2019, Metrogas junto a la ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Gloria Hutt, presentó a la comunidad el primer bus a gas natural que operará en el Sistema de Transporte Metropolitano RED.

Este hito en el transporte capitalino fue el resultado de un trabajo conjunto con Vivipra, Cummins y STP, y dentro de las características del bus destaca su motor americano Cummins, el cual da cumplimiento a la normativa Near Zero, la regulación de emisiones más estricta del mundo.

Una vez que el bus entre en operaciones, su uso permitirá reducir las emisiones de Material Particulado (MP) en aproximadamente un 88%, mientras que las emisiones de Óxido de Nitrógeno (Nox) disminuirían en un 98% respecto de un bus diésel de similares características.

METROGAS CONTINÚA INCENTIVANDO EL CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

Uno de los sellos de la Compañía durante su historia ha sido el apoyo a iniciativas que incentivan la educación y el cuidado del medioambiente. En este sentido, durante el período Metrogas continuó desarrollando la Brigada Metroambientalista, programa educativo que en 2019 se renovó, presentando una actividad más masiva e interactiva, que permitió potenciar el mensaje que la Compañía busca transmitir en relación con los beneficios medioambientales del gas natural y compartir con los niños de primer ciclo básico el profundo compromiso de la Empresa con el cuidado del medioambiente.

Con esta nueva puesta en escena, la Brigada Metroambientalista durante 2019 benefició a unos cinco mil niños y niñas en la Región Metropolitana, totalizando en sus seis años de actividades más de 85 mil alumnos beneficiados en tres regiones del país.

RESUMEN PRINCIPALES
CIFRAS 2019

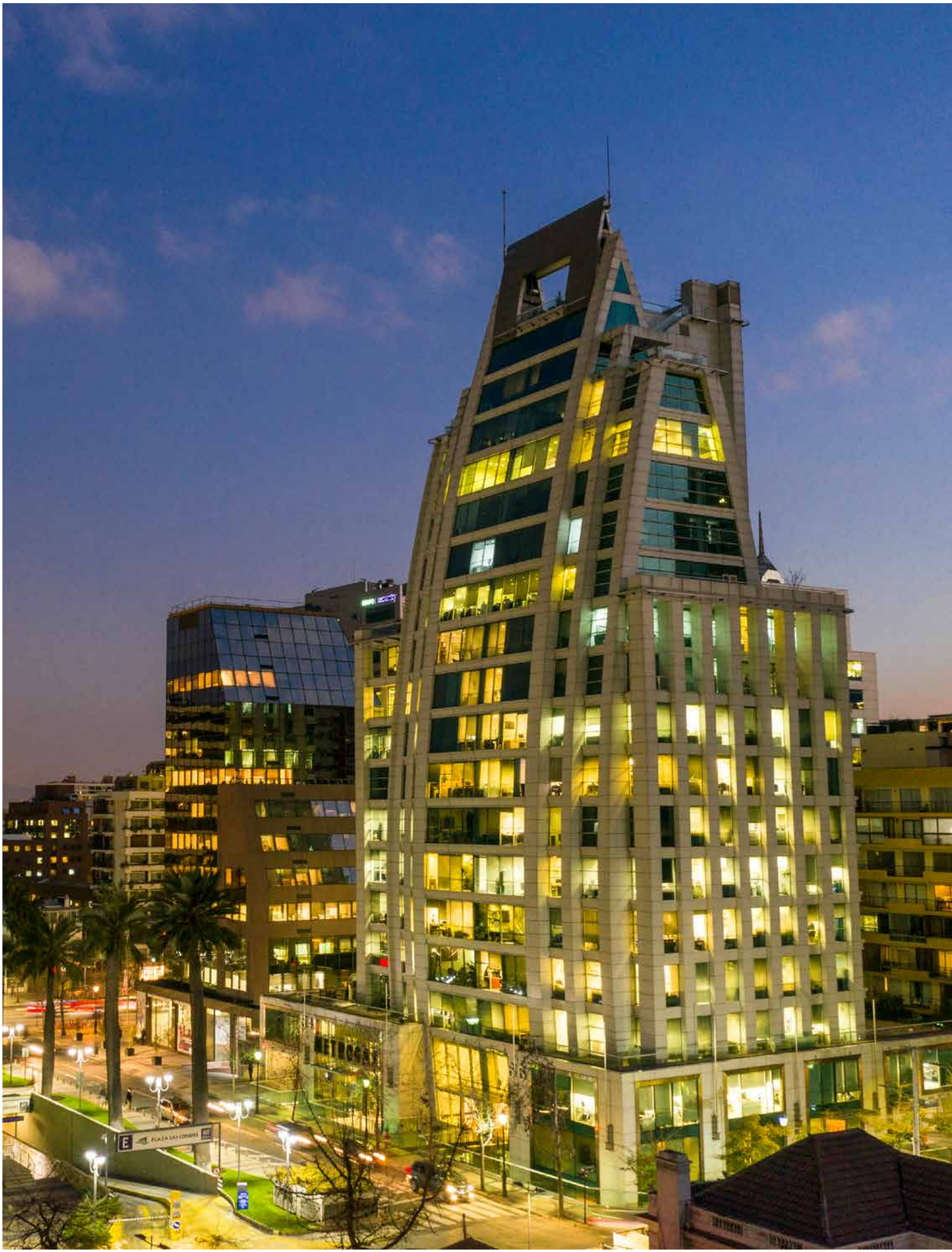
FINANCIERAS (en millones de $)	2018	2019
Ventas	428.143	413.006
Ganancia	42.882	46.287
EBITDA	105.091	106.972
Inversiones	65.537	51.378
Activos	903.867	924.912
Pasivos exigibles	434.525	468.953
Total patrimonio	**469.342**	**455.960**

OPERACIONALES	2018	2019
Ventas físicas de gas natural (MM m^3)*	984	926
Clientes	728.575	765.172

**MM m^3 gas natural equivalente*

Historia que mira hacia el FUTURO

02 Nuestra Organización


METROGAS
PLAZA LAS CONDES

DIRECTORIO

SR. ANTONIO GALLART GABÁS

PRESIDENTE
Ingeniero Industrial
RUT: 24.961.865-9

SR. RAFAEL SALAS COX

VICEPRESIDENTE
Abogado
RUT: 9.609.399-3

SR. JUAN IGNACIO LANGLOIS MARGOZZINI

DIRECTOR
Abogado
RUT: 7.515.463-1

SR. RICARDO BUDINICH DIEZ

DIRECTOR
Ingeniero Civil Industrial
RUT: 6.366.020-5

SRA. CONSTANZA CORVILLÓN ACHONDO

DIRECTORA
Ingeniera Civil Industrial
RUT: 14.145.846-9

NUESTROS ACCIONISTAS

CGE GAS NATURAL S.A.

Es integrante del grupo NATURGY ENERGY GROUP y participa a través de sus empresas subsidiarias y asociadas en actividades de distribución, comercialización y transporte de gas natural en Chile, industria en la cual posee una presencia significativa, y en la distribución de gas natural en cuatro provincias de Argentina, a través de empresas relacionadas, abasteciendo a clientes residenciales, comerciales, industriales y centrales térmicas.

Los esfuerzos de CGE Gas Natural se han enfocado en aquellas acciones tendientes a brindar un mayor y mejor acceso a los servicios energéticos, con altos estándares de continuidad, seguridad y eficiencia. El compromiso con el desarrollo del país, y particularmente de las regiones en que está presente, va de la mano con el cuidado del medioambiente, la relación activa con las comunidades y la eficiencia energética. La participación accionaria de CGE Gas Natural S.A. en Metrogas corresponde a 60,17%.

EMPRESAS COPEC

Participa en dos grandes áreas de actividad: recursos naturales, donde cuenta con claras ventajas competitivas, y energía, estrechamente ligada al crecimiento y desarrollo productivo. En cada uno de estos negocios, la Compañía impulsa importantes programas de inversión, de manera de elevar la escala de sus operaciones, expandir sus fronteras, aprovechar sinergias y velar por la sustentabilidad de las actividades.

Cabe mencionar que Empresas Copec S.A. cuenta con importantes plataformas productivas en Chile, Alemania, Argentina, Brasil, Canadá, Colombia, Ecuador, España, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana, Sudáfrica y Uruguay, y comercializa sus productos en más de 80 países en los cinco continentes. La participación accionaria de Empresas Copec S.A. en Metrogas corresponde al 39,83%.

CONTROL DE LA SOCIEDAD

CGE Gas Natural S.A. es integrante del grupo NATURGY ENERGY GROUP (ex Gas Natural Fenosa), cuya sociedad matriz es NATURGY ENERGY GROUP S.A. El accionista propietario del 92,33% de las acciones de CGE Gas Natural S.A. es NATURGY INVERSIONES INTERNACIONALES S.A., Agencia en Chile (ex Gas Natural Fenosa Internacional 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 2019, los principales accionistas de NATURGY ENERGY GROUP S.A. son Criteria Caixa, que de manera directa posee el 20,8% y en forma indirecta el 3,7% a través de Energía Boreal 2018; CVC Capital Partners a través de Rioja Bidco Shareholdings, con 20,4%, y 20,3% Global Infraestructure Management a través del fondo de inversión GIP.

ADMINISTRACIÓN

1. GERENTE GENERAL
Pablo Sobarzo Mierzo
Ingeniero Comercial
9.006.201-8
(en el cargo desde 04/2016)

2. SERVICIOS COMPARTIDOS
Sergio Toloza Gajardo
RUT: 13.669.982-2
Ingeniero Civil
(en el cargo desde 09/2018)

3. GESTOR SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN
Héctor Zeballos del Pino
Ingeniero Civil
7.415.992-3
(en el cargo desde 02/2012)

4. OPERACIONES
Marcos Cvjetkovic Muñoz
Ingeniero Civil
10.557.725-7
(en el cargo desde 07/2019)

5. COMERCIAL
Sebastián Bernstein Llona
Ingeniero Civil
12.627.839-K
(en el cargo desde 07/2019)

6. AUDITORÍA, COMPLIANCE Y ENCARGADO PREVENCIÓN DE DELITOS
Óscar Lagos Pérez
RUT: 9.749.000-7
Licenciado en Comercio y Ciencias Económicas / Contador Auditor
(en el cargo desde 03/2018)

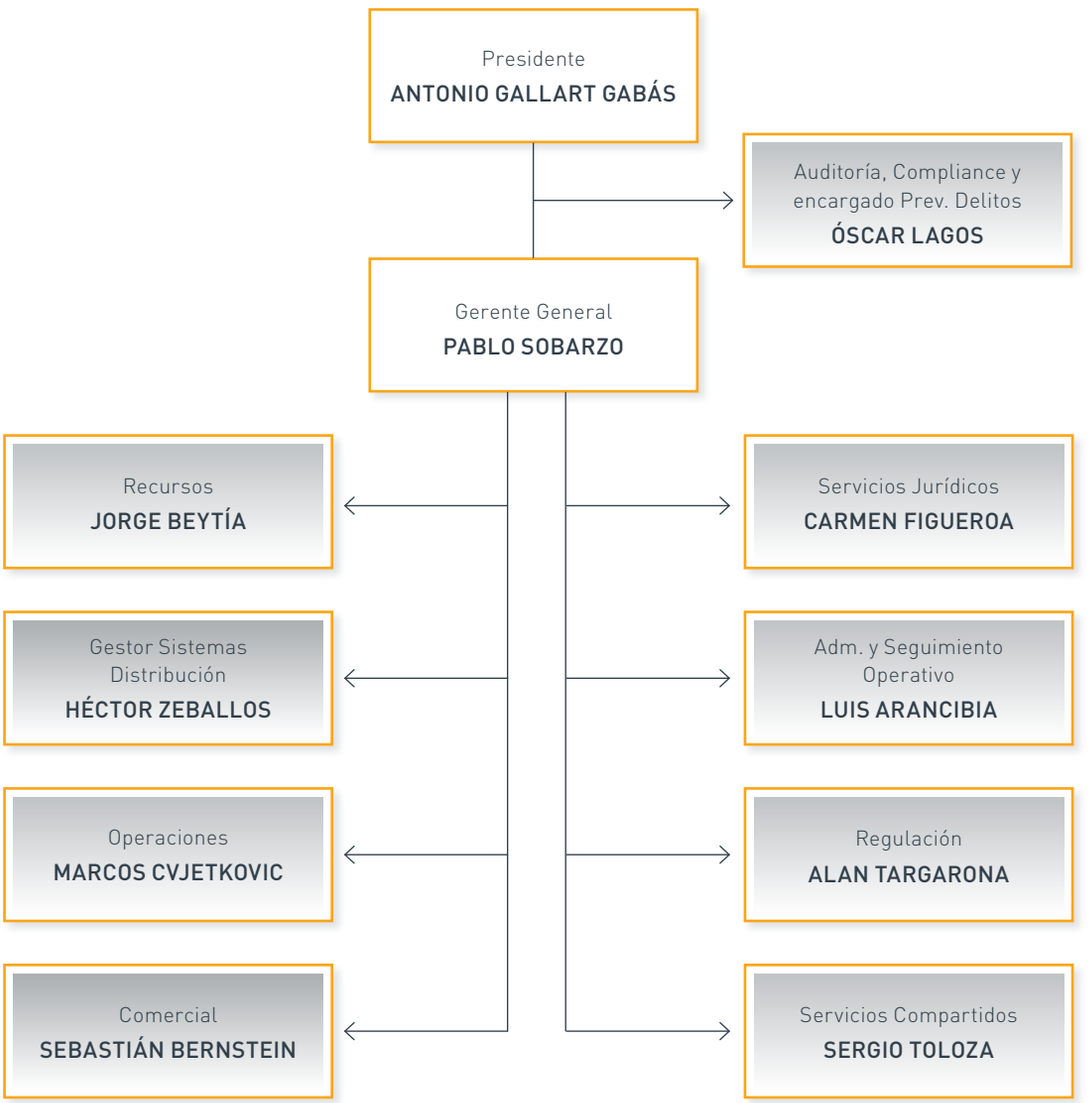
7. RECURSOS
Jorge Beytía Moure
Abogado
RUT: 10.234.336-0
(en el cargo desde 09/2018)

8. SERVICIOS JURÍDICOS
Carmen Figueroa Deisler
Abogada
RUT: 7.562.263-5
(en el cargo desde 09/2018)

9. ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO OPERATIVO
Luis Arancibia Yametti
Ingeniero Civil
13.660.105-9
(en el cargo desde 08/2019)

10. REGULACIÓN
Alan Targarona Villarroel
Ingeniero Civil
15.635.668-9
(en el cargo desde 08/2019)

ORGANIGRAMA



HISTORIA METROGAS

AÑOS

90

PRIMER PROTOCOLO DE INTEGRACIÓN GASÍFERA ENTRE CHILE Y ARGENTINA

HOY, MÁS DE

765

MIL CLIENTES

DISFRUTAN DE UNA ENERGÍA LIMPIA Y RESPETUOSA CON EL MEDIOAMBIENTE

La modernización del sector energético en los años 90 fue el hito que permitió dar los primeros pasos hacia una nueva alternativa de combustible para el país, el gas natural. Esto se concretó tras la firma del Primer Protocolo de Integración Gasífera entre Chile y Argentina, con lo cual en distintas comunas de la Región Metropolitana se comenzó a trabajar en la instalación de tuberías soterradas que distribuirían el combustible. De este modo, en 1997 miles de habitantes de Santiago ya disponían en sus hogares de este nuevo modo de energía, gracias al suministro de Metrogas.

La historia del gas natural en el país no estuvo exenta de dificultades. En 2004, las restricciones impuestas desde Argentina para la exportación de gas natural obligaron a buscar nuevas alternativas de abastecimiento, con el fin de garantizar el suministro a los clientes de la zona central. De esta manera, en 2009 Metrogas participó en la construcción del primer Terminal de Gas Natural Licuado (GNL) del hemisferio sur, lo que permitió importar GNL desde distintos puntos del mundo.

En materia de distribución, la Empresa dio un gran avance en 2012, a través del sistema GNL Móvil, pudiendo llevar el gas natural más allá de las redes soterradas a través de los denominados "gasoductos virtuales". Así, se logró abastecer a industrias que estaban fuera de la zona de suministro, dando cuenta de un trabajo constante en torno a la innovación y el crecimiento.

En 2014 se da inicio al proyecto de expansión de los segmentos residencial y comercial de la Región de O'Higgins, punto de partida del Plan de Crecimiento del Gas Natural en Chile. A fines de 2015 se anunció la expansión a nuevas zonas del país, además de profundizar el uso del gas natural en comunas donde ya estaba presente, a través de un ambicioso Plan Estratégico de Calefacción, entregando calor limpio y seguro a miles de hogares.

Esto, desde 2016 se comienza a materializar con más de 43 mil nuevos clientes en las regiones Metropolitana y de O'Higgins, y en 2017 se alcanzó el hito del primer cliente conectado en la Región de Los Lagos, dando cuenta del avance firme del Plan de Crecimiento, que permite que cada vez más chilenos puedan disfrutar de todos los beneficios del gas natural de Metrogas.

Hoy, con más de 20 años de historia, más de 765 mil clientes disfrutan de una energía limpia y respetuosa con el medioambiente, y que llega hasta sus hogares de forma continua y segura a través de Metrogas.

HITOS EN EL TIEMPO

94/95

1994 Se constituye Metrogas S.A.

1995 Metrogas cierra los primeros contratos con empresas generadoras de electricidad, una vez que GasAndes inició la venta de transporte de gas natural.

96/97

1996 Comenzó la construcción del gasoducto GasAndes hacia Argentina, tras la aprobación del Estudio de Impacto Ambiental.

Metrogas inició la construcción de sus redes de distribución en Santiago.

1997 Se inauguró el gasoducto GasAndes en Argentina y Chile.

Metrogas comenzó con el abastecimiento de gas natural hacia sus primeros clientes.

98/99

1998 Continuó la expansión de la red de distribución de gas natural, llegando a más de 158 mil clientes en Santiago.

El uso de gas natural en industrias permitió reducir el material particulado en 63% y el anhídrido sulfuroso en 97%, jugando un rol fundamental en la descontaminación de Santiago.

1999 Metrogas debutó en el mercado de capitales locales, colocando exitosamente bonos por UF 1.500.000, a 10 y 25 años plazo.

Se consolidó el área industrial, cubriendo el 90% de la demanda energética del mercado potencial de la Región Metropolitana.

00/02

2000 Se aprobó el decreto para el uso de gas natural comprimido en los medios de transporte masivos, considerando los beneficios medioambientales que le reportan a Santiago.

2002 Se consolidó la distribución de gas natural en los mercados residencial, comercial e inmobiliario, llegando a más de 272 mil clientes.

El mercado del gas natural comprimido en el transporte superó los 1.400 vehículos.

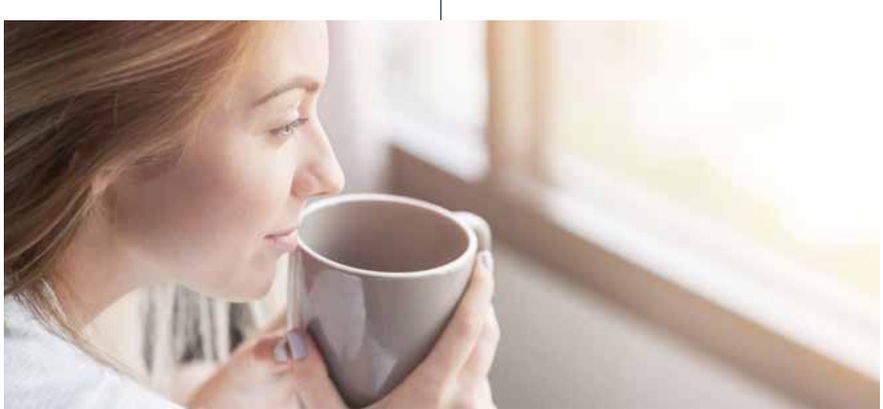
Metrogas obtuvo la certificación ISO 9001:1994 asociada a las prácticas y metodologías de Sistemas de Gestión de Calidad.

03/04

2003 Metrogas obtuvo el Premio Sofofa Industria Destacada por su contribución al desarrollo industrial, a la descontaminación ambiental y a mejorar la calidad de vida.

Se inició la distribución de gas natural en la Región de O'Higgins, ampliando la cobertura a una nueva región del país.

2004 Se inauguró el local de atención a clientes y las oficinas corporativas en El Regidor 54 y 66, en Las Condes.



Metrogas obtuvo por primera vez el Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores, entregado por ProCalidad.

05/06

2005 Por segundo año consecutivo, Metrogas obtuvo el Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores.

Se implementó el programa de fidelización a clientes, llamado "Así de bien", que posteriormente dio paso al Club Metrogas.

2006 Se lanzó la Campaña de Eficiencia Energética, sumándose a la iniciativa del Gobierno con el programa "País Eficiencia Energética".

Se reconoció a la Empresa por su calidad de servicio con el premio Cuadro de Honor, categoría membresía, entregado por ProCalidad y revista Capital.

07/08

2007 Se firmaron contratos comerciales entre Metrogas, ENAP, Endesa y BG Group, para concretar la llegada del gas natural licuado a Chile.

Por cuarto año consecutivo la Empresa obtuvo el Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores.

2008 Finalizó la construcción del sistema de respaldo oriente, que junto al de Maipú permite abastecer consumos básicos del segmento residencial-comercial.

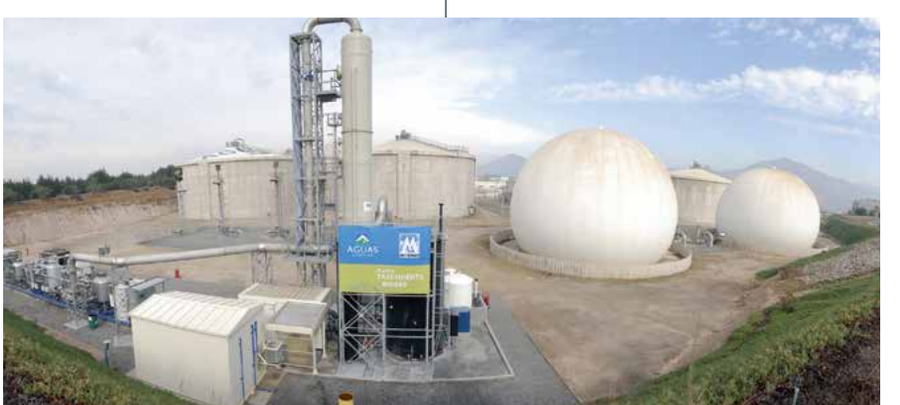
El financiamiento de la construcción del terminal GNL Quintero fue reconocido como "Deal of the year 2008" en los PFI Awards, al ser financiado en un 85% por un consorcio de bancos internacionales bajo la modalidad de Project Finance.

Metrogas nuevamente recibió el primer lugar del Premio ProCalidad, en la categoría empresas de membresía, sector servicios domiciliarios.

2009

2009 Con la presencia de la Presidenta Michelle Bachelet se inauguró el terminal de Gas Natural Líquido de Quintero.

Se inauguró la Planta de Biogás de La Farfana, permitiendo abastecer a 100 mil habitantes de la Región Metropolitana. La implementación le valió a la Empresa la obtención del Premio Nacional de Eficiencia Energética.



Metrogas obtuvo por sexto año el Premio Nacional de Satisfacción de Consumidores, en Servicios Domiciliarios, categoría Membresía.

2010

2010 Metrogas consolidó su presencia en el mercado industrial, alcanzando una participación del 85% en este segmento.

Junto a Aguas Andinas, recibió el Premio a la Innovación y Eficiencia Energética del Comité Chileno del Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas de Chile (Cigré), por el aporte de la Planta de Biogás a la comunidad.

Una vez más Metrogas obtuvo el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores, en Servicios Domiciliarios, categoría Membresía.

2011

2011 Por octavo año consecutivo, Metrogas obtuvo el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores, en Servicios Domiciliarios.

Se reconoció a la Empresa como una de las 10 mejores para padres y madres que trabajan, según encuesta de la Revista Ya de El Mercurio y Fundación Chile Unido.

La Empresa obtuvo el sello Pro Pyme de parte del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

2012

2012 Metrogas comenzó a distribuir gas natural a través de GNL Móvil. Se abasteció a cinco industrias, todas ellas ubicadas fuera de la cobertura de la red de distribución.

Luego de tres años desde el inicio de su operación, el terminal GNL Quintero recibió el barco número 100 en arribar y descargar en el muelle.

Metrogas fue galardonado en los Premios de Innovación Sustentable que entrega la Universidad Autónoma de Chile y diario El Mercurio. La Empresa recibió el máximo galardón de la categoría en el ámbito laboral, por el programa ProGas, que ejecuta en conjunto con Infocap.

Por noveno año consecutivo, Metrogas es reconocido por su calidad de servicio, obteniendo el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores, en Servicios Domiciliarios.

2013

2013 Se instaló la primera piedra del proyecto de ampliación del Terminal GNL Quintero, lo que permitió aumentar la capacidad de regasificación y de carguío de camiones cisterna con GNL.

Se lanzaron las "Metrobolsas", sistema promocional que permite comprar bolsas de gas natural para calefacción. Su efectiva difusión le valió seis premios Amauta, y el premio Effie de Oro, en la categoría Servicios no Financieros.

Se conmemoró la conversión del taxi número 5.000 a Gas Natural Vehicular (GNV).

El Ministerio de Energía entregó a Metrogas el Sello de Eficiencia Energética por sus procesos de conversión de gas de ciudad a gas natural y la producción de biogás.

Se firmó el contrato con Aguas del Maipo, concretando el proyecto de metanización de La Farfana, pionero en América Latina.

Metrogas obtuvo la certificación BH Compliance como una empresa modelo en la prevención de delitos en el contexto de la Ley 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Por décimo año consecutivo, Metrogas fue reconocido por su calidad de servicio, obteniendo el Premio Nacional de Satisfacción de los Consumidores en la Categoría Servicios Domiciliarios.

2014

2014 En enero se dio inicio a los trabajos de extensión de la red de gas natural a la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins. Los trabajos contemplaron una primera etapa de 12 kilómetros, uniendo a las comunas de Rancagua y Machalí.

Se lanzó la Brigada Metroambientalista, programa RSE dirigido a escolares, con el fin de difundir contenidos educativos en torno al cuidado del medioambiente y la eficiencia energética.

Entre los premios obtenidos este año destacaron el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes; el cuarto lugar en el ranking de las empresas más respetadas del país en la preocupación por el medioambiente; el séptimo lugar en el Estudio de Las Mejores Empresas para Padres y Madres que Trabajan; el reconocimiento como una de las empresas más innovadoras según el Ranking Most Innovative Companies y como una de las seis grandes empresas más seguras para trabajar en Chile, según la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

2015

2015 Se concretó el cierre de la válvula del gas ciudad en sucursal de Fábrica, un hito que marcó el término oficial de la distribución de este tipo de combustible.

Se realizó la ceremonia de apertura de la llave de gas en la Región de O'Higgins, lo cual ha permitido suministrar gas natural a más de 32 mil personas en las comunas de Rancagua y Machalí.

Gas Natural Fenosa Chile suscribió un contrato de compraventa con Trigas S.A., adquiriendo 3.083 acciones de Metrogas S.A., representativas del 8,33% de la participación accionaria de la Empresa.

Metrogas firmó un convenio de cooperación con la Academia Nacional de Bomberos de Chile para la formación, capacitación y el combate de eventuales emergencias con presencia de Gas Natural, Gas Natural Licuado y Gas Natural Vehicular.

Metrogas participó en la implementación del primer camión recolector de basura que utiliza gas natural como combustible, un modelo único en el país, perteneciente a la comuna de Estación Central.

Metrogas se integró a la Red de Empresas Inclusivas, destacando por incorporar en sus equipos a personas que poseen algún tipo de discapacidad física, cognitiva o sensorial.

Metrogas recibió el premio Fundación Carlos Vial Espantoso, reconocimiento entregado por sus buenas prácticas laborales; además, obtuvo por duodécimo año consecutivo el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad en la categoría Membresía; el reconocimiento Actividades Destacadas en el Ranking "Most Innovative Companies Chile 2015", realizado por ESE Business School de la Universidad de los Andes, y la Brigada Metroambientalista fue distinguida con el premio al Marketing Sustentable de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA).

2016

2016 El Directorio aprobó por unanimidad la división de Metrogas en dos sociedades, separando el negocio de aprovisionamiento del de distribución de gas natural, naciendo de esta forma Aprovisionadora Global de Energía S.A. (AGESA).

Se potenció el denominado Plan de Calefacción, el cual busca aumentar el consumo de gas natural, incentivando el uso de calefacción, para lo cual se implementó un nuevo modelo comercial.

En mayo se inauguró la nueva Planta Satélite de Regasificación (PSR) Colún Proyecto Verde, ubicada en La Unión. Luego, en septiembre, comenzaron las operaciones de la PSR N° 15, en la empresa CCU Temuco, ubicada en Vilcún, en la Región de La Araucanía.

La red de cobertura de Gas Natural Vehicular se amplió al sumar nuevas comunas a su distribución, con estaciones en Maipú, San Bernardo, La Florida y Peñalolén.

Metrogas obtuvo por decimotercera vez consecutiva el Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2016, categoría "Servicios Domiciliarios".

2017

2017 Se aprobó la fusión de Gas Natural Chile S.A., accionista controlador de Metrogas, y su sociedad matriz CGE Gas Natural S.A., operación que contempló la incorporación de Gas Natural Chile a CGE Gas Natural, quedando este último como accionista controlador de Metrogas.

Se desarrolló con gran éxito el Plan de Calefacción, de la mano de la consolidación de las Metrobolsas y el lanzamiento de la nueva herramienta de cálculo de gastos comunes en edificios, desarrollada con la Dirección de Extensión en Construcción, de la Universidad Católica.

La Planta de Biogás La Farfana alcanzó pleno nivel de producción, entregando aproximadamente un millón de metros cúbicos mensuales de biometano a la red de distribución.

Metrogas aportó al desarrollo profesional de 70 técnicos de la RM y O'Higgins, en el marco de la alianza con Sence, quienes se certificaron como instaladores de gas Clase 3 con licencia SEC.

El 1 diciembre se gasificó el primer cliente residencial de Metrogas en Osorno.

Por primera vez Metrogas capacitó en emergencias a personal de seguridad de una municipalidad, actividad enmarcada en el Sistema de Gestión de Integridad de Redes (SGIR) y a clientes de GNL Móvil, a través del curso Control de Emergencias con Gas Natural Licuado.

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco, que evalúa la responsabilidad social y Gobierno Corporativo de las empresas, ubicó a Metrogas en el puesto 39, siendo la empresa que más avanzó dentro de los 100 primeros lugares respecto del período anterior.

Por decimocuarta vez consecutiva se obtuvo el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes, sector Gas de Cañería, entregado por ProCalidad.

2018

2018 Continuó con éxito el desarrollo del Plan de Calefacción, que permitió aumentar más de un 75% la venta de equipos para la calefacción respecto del año anterior.

Se comercializaron por sexto año consecutivo las Metrobolsas, sumando el lanzamiento de las Metrobolsas Comunidades, las cuales junto al sistema de prorrateo de gastos comunes -desarrollado junto con la Dirección de Extensión en Construcción de la Universidad Católica (DECON UC) en 2017- buscan impulsar el uso de gas natural para la calefacción en edificios con Central Térmica.

Junto a la DECON UC se desarrolló un nuevo sistema de evaluación, dirigido a inmobiliarias y constructoras, que facilita la decisión en relación con qué sistema de calefacción instalar en sus proyectos, el cual confirmó los atributos del gas natural versus la electricidad.

Debido a su aporte al cuidado del medioambiente e innovación única en América Latina, la planta de gas natural renovable en la Biofactoría Gran Santiago, ubicada en La Farfana y desarrollada junto a Aguas Andinas, recibió importantes reconocimientos: el Premio Nacional de Innovación AVONNI y fue distinguido como "Mejor de los Mejores" y con el primer lugar en la Categoría Fuego del Premio Nacional de Medio Ambiente 2018.

En el marco del Plan de Crecimiento del Gas Natural en Chile se gasificó a los primeros clientes residenciales en Puerto Montt y finalizaron las obras para abastecer por red al primer cliente industrial en la misma ciudad, constituyendo un hito ambiental en la región, ya que sustituyó el carbón para su funcionamiento por el gas natural.

Metrogas participó por primera vez en la quinta versión del Ranking Best Place to Innovate, siendo reconocida como una de las 50 empresas más innovadoras de todas las industrias del país.

Gracias al trabajo desarrollado junto a Sence y ChileValora, más de 160 personas se certificaron como técnico instalador de Gas Clase 3, reconocidos por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

En el eje de la seguridad, Metrogas continuó desarrollando un potente trabajo en torno a la prevención y la educación, dictando capacitaciones a empresas colaboradoras, contratistas, funcionarios municipales, empresas de servicios y organismos relacionados con una eventual emergencia de gas.

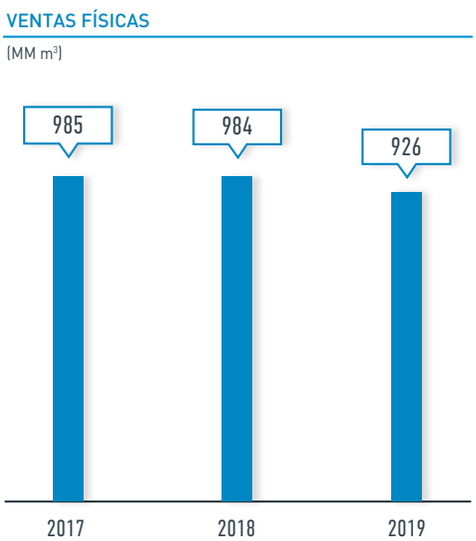
INNOV

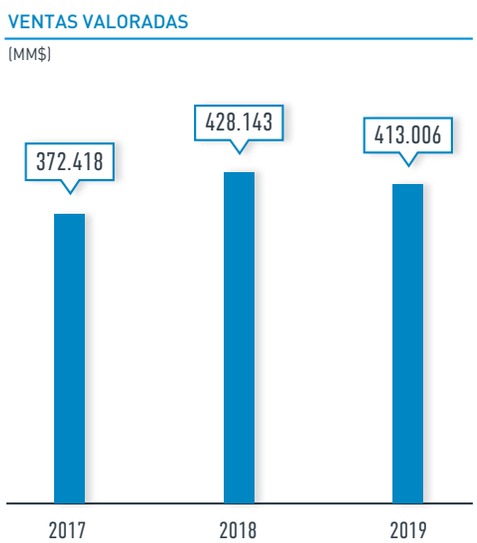
al servicio del avance

ACIÓN

03 Resultados del Período

RESULTADOS DEL EJERCICIO 2019



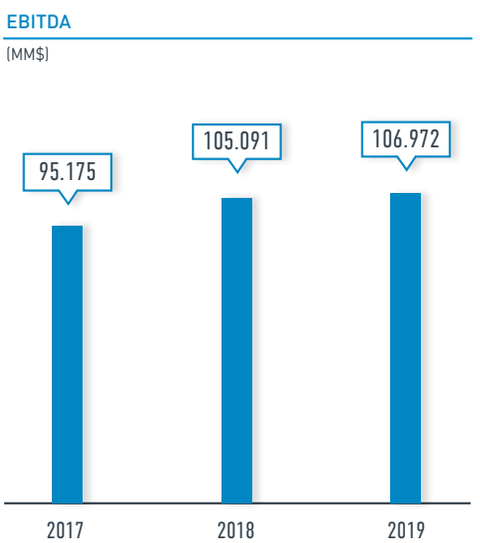


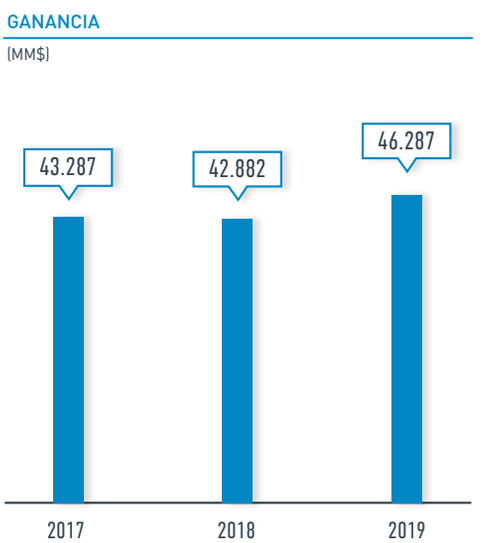
VENTAS FÍSICAS

Las ventas físicas de los segmentos residencial, comercial e industrial de Metrogas al 31 de diciembre de 2019 alcanzaron, aproximadamente, los 926 millones de m^3, 6% inferior al ejercicio anterior. El segmento industrial presentó un incremento de su volumen de un 2%, mientras que el segmento residencial-comercial presentó una disminución de un 3%, dadas las mayores temperaturas presentadas en 2019 respecto del año anterior.

VENTAS VALORADAS

Al 31 de diciembre de 2019, los ingresos ordinarios totales alcanzaron los $413.006 millones, cifra 4% menor a lo obtenido a diciembre de 2018, debido a que durante el ejercicio 2019 no estuvo presente gran parte del volumen del mercado de la cogeneración eléctrica, por término de un contrato. Esto compensado por la mayor venta a clientes residenciales y comerciales, y una venta a clientes industriales levemente inferior al año anterior.



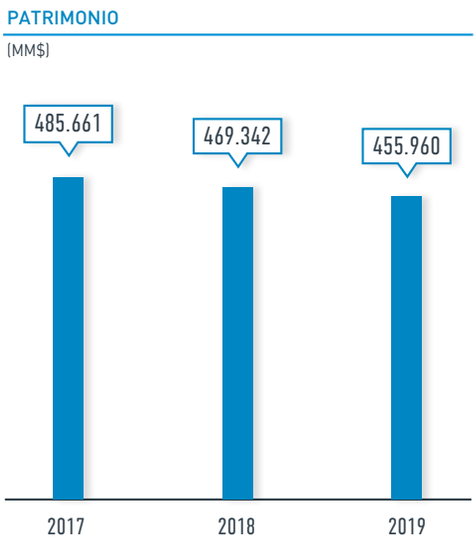


EBITDA

Al 31 de diciembre de 2019, el EBITDA alcanzó $106.972 millones, cifra superior en 2% a la cifra acumulada al cierre del año anterior, equivalente a un incremento de $1.880 millones.

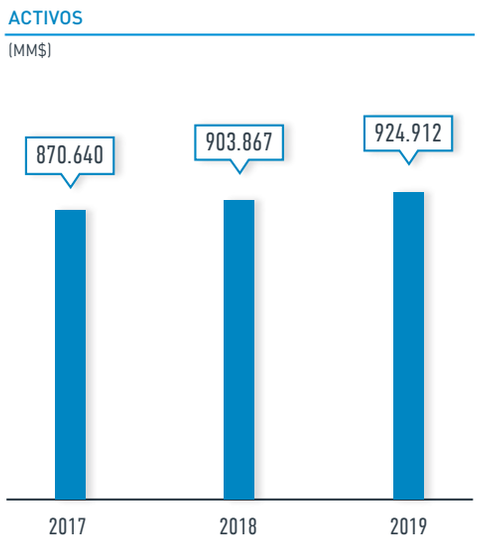
GANANCIA

Durante 2019 Metrogas obtuvo una ganancia de $46.287 millones. La variación positiva de 8% respecto del año anterior se explica principalmente por los impactos fuera de explotación, no recurrentes, que afectaron en forma negativa el resultado acumulado a diciembre 2018, por lo que al normalizar dicho impacto de los efectos no recurrentes, la utilidad acumulada a diciembre 2019 habría sido un 1% inferior al cierre del año anterior.



PATRIMONIO

Al 31 de diciembre de 2019, el patrimonio alcanzó los $455.960 millones, experimentando una disminución de 3%, debido al reparto de dividendos, compensados en parte por la utilidad del ejercicio.

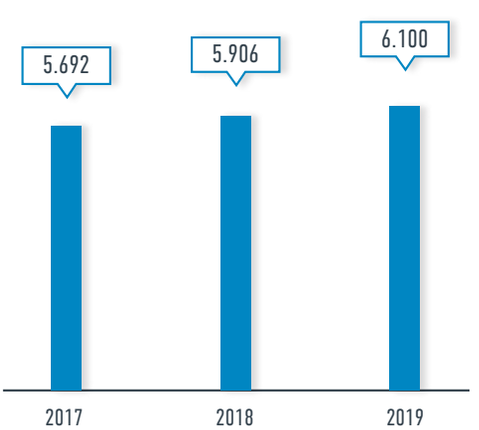


ACTIVOS

El total de activos contabilizados al 31 de diciembre de 2019 alcanzó los $924.912 millones, cifra superior en 2% respecto del cierre del ejercicio 2018. La cifra está compuesta por Activos Corrientes por $73.468 millones y por Activos no Corrientes por $851.444 millones, esta última partida explicada principalmente por el rubro de propiedad, plantas y equipos por $837.862 millones, de los cuales $51.378 millones corresponden a la inversión del año 2019, y por el rubro de activos intangibles por $12.147 millones, que a partir del año 2018 incluyen los desembolsos por conversiones.

EVOLUCIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

(Km)

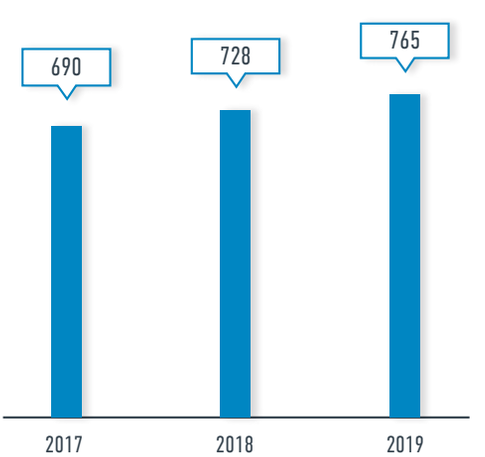


EVOLUCIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Durante 2019, la red de distribución de gas natural se extendió en casi 200 kilómetros a diversos sectores de la Región Metropolitana, Región de O'Higgins y Región de Los Lagos. Con esta ampliación, la cobertura total alcanzó los 6.100 kilómetros.

CLIENTES

Miles



CLIENTES

Al finalizar el período, el número total de clientes abastecidos por Metrogas alcanzó a más de 765 mil clientes, lo que equivale a un incremento de 5% en los últimos 12 meses. Este resultado se debe a los avances de los planes de expansión en los mercados residencial, comercial e industrial.

FINANCIAMIENTO DEL EJERCICIO 2019

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Las obligaciones financieras de Metrogas ascendieron a $243.355 millones a diciembre de 2019, lo que significó un incremento de aproximadamente 24% respecto del ejercicio anterior. Esto, producto de la necesidad adicional de financiamiento para solventar el Plan de Crecimiento de la Compañía.

El financiamiento de Metrogas se encuentra estructurado fundamentalmente en el largo plazo, a través de bonos colocados en el mercado local. Durante 2019, Metrogas utilizó recursos propios para sus requerimientos operativos y créditos bancarios para financiar sus requerimientos de inversión.

Debido a los buenos resultados financieros obtenidos durante los últimos años, Metrogas mantiene sus clasificaciones de riesgo de AA y AA-, ambos con perspectiva estable.

CLASIFICACIÓN DE RIESGO	BONOS
Feller Rate	AA - Estable
Humphreys	AA Estable

Energía para el

DESAR

ROLLO *de Chile*

04 Actividades y Negocios

NUEVAS INICIATIVAS

Las empresas Vivipra, Cummins y STP participaron junto a Metrogas en el lanzamiento de este innovador bus con motor a gas natural.

SE LANZA EL PRIMER BUS CON MOTOR A GAS NATURAL QUE SE INCORPORA AL SISTEMA DE TRANSPORTE METROPOLITANO RED

Tal como ocurre en las ciudades más modernas del mundo, y con el objetivo de potenciar el gas natural como una alternativa energética para el funcionamiento del sistema de transportes de Santiago, Metrogas presentó el primer bus a gas natural que operará en el Sistema de Transporte Metropolitano RED.

Este bus cuenta con el motor americano Cummins Near Zero, el cual funciona a gas natural y responde a la norma de emisiones más estricta del mundo. Para

esto, realiza un proceso especial de combustión, que permite reducir en aproximadamente un 88% las emisiones de Material Particulado (MP), mientras que las emisiones de Óxido de Nitrógeno (Nox) disminuirían en un 98% respecto de un bus diésel de similares características.

La actividad de lanzamiento, que se organizó junto a las empresas Vivipra, Cummins y STP, contó también con la participación de la ministra de Transportes y Telecomunicaciones, Gloria Hutt, quien destacó al gas natural como una alternativa eficiente para el transporte público, que permite entregar un servicio seguro y una mejor experiencia para los usuarios.

Cuando el bus entre en operación para el transporte de pasajeros, ofrecerá también un alto estándar en servicio y confort para los usuarios, ya que cuenta con cámaras de seguridad, espacio para movilidad reducida, aire acondicionado y puertos USB en todas las filas de asientos, entre otras comodidades.

PLAN CALEFACCIÓN: APOYANDO A LAS EMPRESAS COLABORADORAS

En el contexto del Plan Calefacción, las empresas colaboradoras desarrollan un importante papel, ya que prestan los servicios de venta e instalación de sistemas de calefacción, recambios de calderas e instalación de estufas a clientes residenciales.

En este sentido, y con el fin de apoyar la profesionalización del mercado de la calefacción, durante 2019 Metrogas realizó una serie de capacitaciones y charlas, enfocadas principalmente en la seguridad de las operaciones de las empresas instaladoras, abarcando también aspectos normativos y técnicos de la calefacción.

Esta serie de charlas y capacitaciones tuvieron una muy buena acogida por parte de las empresas colaboradoras, las cuales valoran el impulso que Metrogas les entrega a través de estas iniciativas, que permiten no solo potenciar el mercado y estrechar la relación de la Compañía con estas empresas, sino que también benefician directamente a todos los clientes que prefieren la calefacción a gas natural.

SEGMENTOS DE MERCADO

RESIDENCIAL Y PYMES

En el ejercicio 2019, el segmento Residencial y Pymes continuó su desarrollo impulsado principalmente por el Plan de Calefacción y la expansión de nuestras redes.

En 2019, la cartera de clientes creció en un 5%, llegando a los 765 mil clientes, y comercializó 400 millones de m^3 de gas natural, un 2% superior al período anterior.

En el ejercicio 2019 se logró captar más de 31 mil nuevos clientes en las regiones Metropolitana, O'Higgins y de Los Lagos. Por otro lado, el Plan de Calefacción continuó su exitoso modelo de negocio basado en tres pilares: la mejor tarifa para calefacción con las Metrobolsas, el trabajo con empresas instaladoras de calefacción y alianzas con medios de pago, con lo que se logró incrementar en un 10% el número total de hogares que utilizan la calefacción a gas natural.

Continuando con el Plan de Crecimiento, se alcanzó el hito de conectar a los primeros clientes residenciales en la ciudad de Puerto Varas, potenciando la presencia del gas natural en la Región de Los Lagos.

VIVIENDAS NUEVAS

Para el año 2019, Metrogas se propuso el desafío de mantener su actividad comercial y operativa en el segmento en un escenario de alta competitividad, tanto en contratación de nuevas viviendas como en activación de las ya terminadas. Esto permitió que se lograran resultados sobresalientes en términos de contratación de viviendas nuevas, ya que en 2019 se contrataron 437 proyectos, los cuales representan más de 40 mil nuevas viviendas, con un crecimiento correspondiente a un 11% respecto de 2018.

En la Región Metropolitana, durante el período 2019 se conectaron a la red de Metrogas 29 mil viviendas nuevas, de las cuales el 84% son departamentos y el 16% son casas. Del total de los departamentos, 18.492 corresponden a Clientes Térmicos, es decir, clientes que son consumidores indirectos de gas por estar conectados a una central térmica residencial abastecida por gas natural. A nivel de clientes con red de gas al interior, se activaron un total de 4.674 medidores en viviendas y 5.905 medidores en departamentos.

En regiones, más de 1.500 hogares de la Región de O'Higgins y 443 viviendas nuevas de la Región de Los Lagos fueron conectadas a la red de Metrogas.

Para el año 2020, el desafío es continuar trabajando con las actuales y nuevas inmobiliarias y generar una propuesta atractiva para nuevos modelos de negocios, como los proyecto rental.

VIVIENDAS HABITADAS

Durante 2019, Metrogas conectó a 6.300 nuevos clientes residenciales (casas y departamentos), labor en la que destaca el trabajo realizado en nuevas zonas de expansión en distintas comunas en las regiones Metropolitana, de O'Higgins y Los Lagos, continuando la captación de clientes residenciales tras la extensión de las redes de gas natural.

En la Región Metropolitana, en el período destacó el nivel de contratación de edificios y condominios residenciales, convirtiendo más de 37 comunidades,

lo que equivale a 2.291 hogares, finalizando el período con 4.963 nuevos clientes conectados.

En la Región de O'Higgins también continuó el crecimiento de la presencia del gas natural, conectando alrededor de 550 nuevos clientes en las comunas de Rancagua y Machalí.

En 2019, y tras el inicio de las operaciones en la Región de Los Lagos, en enero se logró el hito de conectar al primer cliente residencial en Puerto Varas, con lo que se finalizó el período con alrededor de 800 nuevos clientes residenciales que se convirtieron al gas natural en esta zona.

CALEFACCIÓN Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

Durante el período se continuó desarrollando con fuerza el Plan Estratégico de Calefacción, cuyos primeros lineamientos se dieron en 2016. Este plan busca que los clientes residenciales de Metrogas tengan al gas natural como su primera opción en calefacción, para lo cual se potenciaron las promociones para clientes.

Durante el ejercicio se siguió fortaleciendo el modelo de alianzas con empresas colaboradoras, las cuales prestan los servicios de venta y puesta en marcha de sistemas de calefacción, recambios de calderas e instalación de estufas a clientes residenciales.

El éxito de este modelo ha permitido sumar a diciembre de 2019 más de 100 empresas colaboradoras, con las cuales se mantiene una relación cercana y fluida con la que se busca apoyar y acompañar su desarrollo, favoreciendo también la competitividad en el mercado.

También es importante mencionar las capacitaciones sobre temas de seguridad dictadas a la red de empresas colaboradoras, cuyo objetivo fue resguardar el bienestar y seguridad tanto del personal de estas, como también la de los clientes finales, lo cual se traduce en una mayor profesionalización de la industria.

Los beneficios comerciales entregados a nuestros clientes residenciales fueron ampliados respecto del año anterior, incluyendo atractivas promociones tanto en verano como en invierno, lo que permitió que las empresas colaboradoras instalaran más de cinco mil equipos durante el año.

En el área de centrales térmicas se continuó con el proceso de difusión del sistema de prorrateo, desarrollado en conjunto con la Dirección de Extensión en Construcción de la Pontificia Universidad Católica de Chile (DECON UC) durante 2016,consiguiendo la implementación en comunidades ya habitadas.

En este mismo contexto, a mediados de 2019 se inició un nuevo proyecto en conjunto con el área inmobiliaria, cuyo objetivo es que los nuevos proyectos inmobiliarios con central térmica que se conecten a la red de Metrogas y que cuenten con un sistema de calefacción a gas natural sean activados con el sistema de prorrateo antes mencionado.

plataforma digital que permitirá facilitar la gestión de la distribución del gasto común.

PYMES

Durante 2019, el segmento Pyme incorporó 272 nuevos clientes, aportando más de 2,1 millones de m^3 adicionales de gas natural. Este mercado incluye aquellos comercios cuyo consumo anual no supera los 30 mil m^3 de gas natural.

En el marco de expansión de la Compañía, especial foco se tuvo en la captación de nuevos clientes de este segmento en regiones, logrando la contratación de locales emblemáticos, como panificadoras y restaurantes en las regiones Metropolitana, de O'Higgins y Los Lagos.

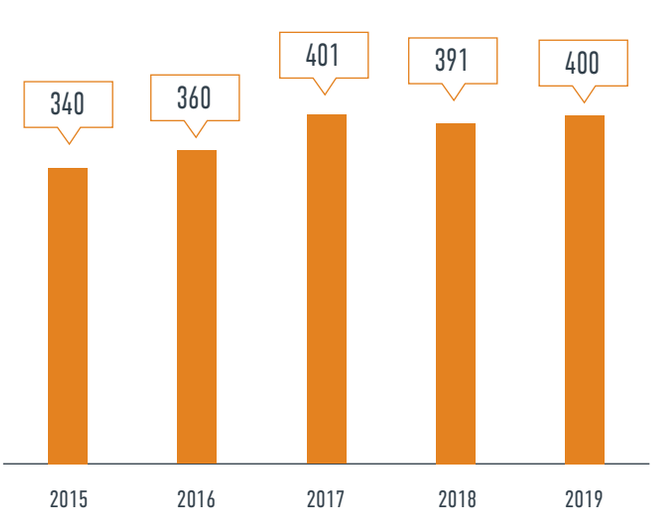
En este sentido, destaca la contratación de una tradicional panificadora en Rancagua, la cual sustituyó el uso de la leña por la energía del gas natural.

En lo relativo al Plan de Calefacción, por segundo año consecutivo se pusieron a disposición de los clientes las Metrobolsas Comunidades, producto que permite a todas aquellas comunidades que hayan decidido implementar el sistema de prorrateo acorde a lo recomendado por la DECON UC, acceder a una tarifa preferencial para todo su consumo de calefacción, lo que permitió que 893 edificios utilizaran su calefacción a gas natural de forma limpia, segura y eficiente, beneficiando así a más de 55 mil familias.

En el ámbito de la fidelización hacia las comunidades, durante el ejercicio se trabajó en conjunto con los administradores en el desarrollo de una nueva

VENTAS MERCADO RESIDENCIAL Y PYMES

(MM m^3 GN)



GRAN CONSUMO Y SOLUCIONES

El segmento Gran Consumo y Soluciones, que comprende industrias con distribución por red y por sistema GNL Móvil, GNV y Soluciones Energéticas, experimentó un positivo ejercicio en 2019, aportando 11,85 millones de metros cúbicos adicionales de gas natural, lo que permitió alcanzar en el segmento el consumo de 523,7 millones de m^3 de gas natural durante el período.

En el marco del crecimiento de la Compañía, se continuó con la conversión de comercios emblemáticos en ciudades como Rancagua y en la zona sur, luego de exitosos proyectos de conversión que permitieron sustituir el uso de combustibles más contaminantes por la energía más limpia del gas natural, aportando así con soluciones innovadoras de la mano de todos los beneficios que entrega el gas natural.

En el ámbito de capacitaciones, 2019 culminó con visitas al terminal GNL Quintero y la realización de seminarios industriales en las temáticas de seguridad en líneas de gas natural, eficiencia energética, emisiones y normativa ambiental, con la participación de más de 300 personas.

GRANDES COMERCIOS

El segmento Grandes Comercios tuvo un buen año, con la incorporación de 1,7 millones de metros cúbicos de gas natural, dentro de los cuales destaca la conexión de importantes clientes del área de la salud y la hotelería.

Cabe destacar las activaciones realizadas en Puerto Varas, donde importantes clientes, como clínicas y hoteles, sustituyeron el uso de combustibles más contaminantes, como el diésel, por la energía saludable del gas natural.

Acompañando a los clientes, se realizaron diversas capacitaciones en prevención de riesgos directamente a su personal operativo, así como también el apoyo a proyectos de eficiencia energética.

INDUSTRIAS

Metrogas abastece con gas natural al sector industrial por redes soterradas y gasoductos virtuales, a través del sistema GNL Móvil, en siete regiones del país, desde la Metropolitana hasta la de Los Lagos, totalizando 320 clientes industriales.

Durante 2019 se contrataron seis nuevas industrias y se concretó la conexión de 10, alcanzando un volumen de venta adicional superior a los 15 millones de m^3 anuales, dentro de los cuales se desplazó una porción relevante de combustibles sólidos, como el carbón y biomasa, reforzando el demostrado valor ambiental del uso de gas natural, que en conjunto con los clientes industriales, Metrogas ha plasmado en su historia de exitoso aporte al medioambiente en las zonas donde opera la Compañía. De esta manera, al término del período se distribuyeron 516 millones de m^3 de gas natural en el segmento industrial.

Durante este período, el área Industrial de Metrogas realizó variadas actividades orientadas a entregar y fortalecer diversos temas de interés para los clientes del segmento. Para esto, se realizaron seminarios técnicos orientados a prevención de riesgos en líneas de gas natural, sobre regulación ambiental, eficiencia energética y mantención de calderas, así como también se llevaron a cabo visitas técnicas al Terminal de GNL Quintero, alcanzando la participación de más de 300 personas, con una muy alta valoración en encuestas de satisfacción de estas actividades.

Compartiendo con sus clientes industriales el compromiso con la sustentabilidad de largo plazo, Metrogas también impulsó proyectos de eficiencia energética, principalmente desde el asesoramiento en la búsqueda de alternativas como la implementación de mejoras.

Porque para Metrogas nada es más importante que la seguridad, a fin de ser un aporte concreto a la prevención en sus clientes industriales, se realizaron capacitaciones sobre la prevención de riesgos en el suministro de gas natural, directamente en las industrias y a su personal operativo.

SOLUCIONES ENERGÉTICAS

En Metrogas distribuimos energía con futuro, ya que gracias a sus atributos medioambientales e importantes reservas en el mundo, el gas natural es considerada la energía convencional más amigable con el medioambiente, jugando un importante papel en la descarbonización de la matriz energética. Por esto, también ha ido incorporándose a nuevos segmentos, como la movilidad y distintas soluciones de energía para grandes clientes.

Permanentemente, la Compañía realiza análisis sobre los usos de energía, con el fin de que los clientes de Gran Consumo identifiquen oportunidades de eficiencia energética, lo que les permitirá mejorar su sostenibilidad y competitividad.

Metrogas continuó apoyando activamente el desarrollo de soluciones energéticas para sus clientes de Gran Consumo, mediante soluciones que fomenten el uso de gas natural y el cuidado del medioambiente, sellos distintivos de nuestra Empresa.

Durante el período, continuaron las operaciones de tres plantas de Cogeneración de dos importantes clientes, ubicadas en Talagante, Puente Alto y en El Paico, las cuales utilizan gas natural como combustible y permitieron generar un importante volumen de ventas.

Como hecho relevante se firmó contrato con un importante cliente para abastecer de gas natural a una central de trigeneración, la cual genera agua caliente, electricidad y aire acondicionado utilizando la energía del gas natural.

GAS NATURAL VEHICULAR

La movilidad a gas natural es una tecnología madura y probada, la cual se encuentra en pleno crecimiento en todo el mundo, donde ya cuenta con más de 23 millones de vehículos livianos y sobre un millón de vehículos de transporte público en funcionamiento, en países como Estados Unidos y España.

En 2019, las ventas del segmento Gas Natural Vehicular alcanzaron un volumen de 7,3 millones de m^3. El número total de nuevas conversiones realizadas en el ejercicio llegó a 450, destacando el segmento de taxis básicos y colectivos.

Con esto, se estima a diciembre de 2019, según las cifras del Ministerio de Transportes, que se encuentran consumiendo GNV alrededor de 5.300 vehículos en la Región Metropolitana.

Esto se ha logrado en gran medida gracias a los beneficios que entrega el uso del Gas Natural Vehicular, que permite obtener ahorros promedio respecto de la gasolina cercanos al 40%. Además de distintas acciones promocionales para la captación de clientes y aumento de consumo de la cartera actual, mediante la entrega de incentivos por metas

de consumo. Esto ha sido en conjunto con compañías como Autogasco y Copec, entre otras, con las cuales se brinda una amplia cobertura que permite captar nuevos clientes.

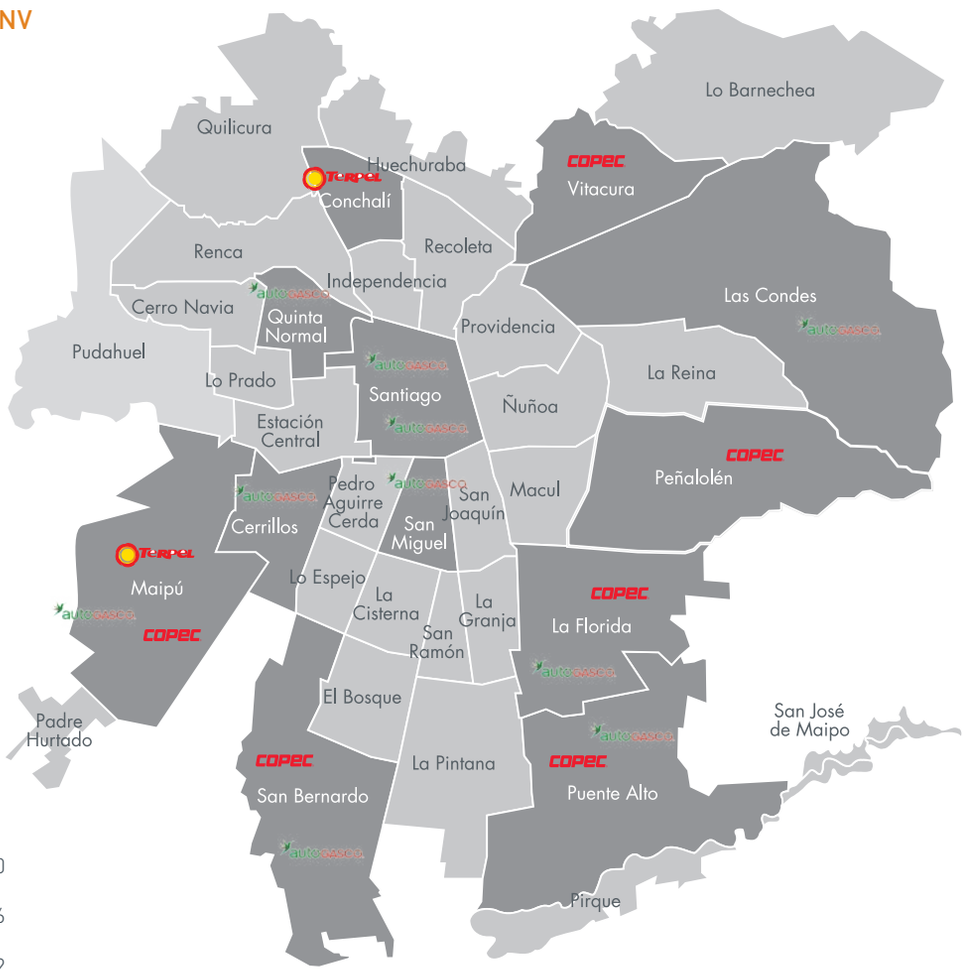
Adicionalmente, en 2019 se realizó un intenso trabajo, tanto comunicacional como técnico, con autoridades nacionales con el fin de incluir al Gas Natural Vehicular como alternativa en la licitación del Sistema de Transporte Público de Santiago, lo cual, se estima, generaría un recambio del 50% de los buses del Sistema de Transporte Metropolitano

En este sentido, en 2019 se presentó junto a la ministra de Transportes, Gloria Hutt, el primer bus a gas natural que operará en el Sistema de Transporte Metropolitano RED, el cual destaca por poseer un motor americano Cummins, que funciona a gas natural y da cumplimiento a la normativa Near Zero, que es la norma de emisiones más estricta del mundo. Para esto, el motor realiza un proceso especial de combustión, donde el combustible se quema completamente en una mezcla perfecta que no emite oxígeno hacia el escape, permitiendo que un catalizador de tres vías pueda controlar los gases de efecto invernadero emanados del bus, disminuyendo notoriamente sus emisiones.

Este innovador bus a gas natural ya fue homologado exitosamente ante el Centro de Control y Certificación vehicular y se encuentra pronto a iniciar operaciones, que permitirá que sus pasajeros disfruten de un alto estándar de confort y seguridad.

Una vez en operación, la motorización de este bus permitirá reducir en aproximadamente un 88% las emisiones de Material Particulado (MP), mientras que las emisiones de Óxido de Nitrógeno (Nox) disminuirían en un 98% respecto de un bus diésel de similares características; antecedentes que servirán de base para contemplar el gas natural como alternativa real en futuras licitaciones para el transporte público.

COBERTURA DE DISTRIBUCIÓN GNV EN LA REGIÓN METROPOLITANA



autoGASCO. Estaciones Autogasco : 10

COPEC Estaciones Copec : 6

TERPEL Estaciones Terpel : 2

SERVICIO AL CLIENTE

SERVICIO AL CLIENTE

En Metrogas constantemente buscamos mejorar y entregar altos estándares de experiencia de clientes y calidad de servicio. En esa dimensión, el principal reto y foco del trabajo en 2019 fue consolidar un modelo de atención al cliente que satisfaga sus expectativas y necesidades.

Esto nos impulsa a avanzar en el uso de nuevas tecnologías, en la digitalización de nuestros procesos y sobre todo en una gestión orientada hacia una operación eficiente y flexible. Acompañando a lo anterior, Metrogas realizó durante el año diversas mediciones internas y externas de calidad de servicio que permiten acentuar los puntos relevantes para impulsar la mejor experiencia de cliente.

Fruto de la constante preocupación por entregar un servicio de calidad, en 2019 Metrogas obtuvo por decimoquinta vez el Premio ProCalidad, en la categoría Sector Gas Medidor, un reconocimiento que ratifica la profunda vocación de servicio que se vive al interior de la Compañía.

El trabajo en servicio al cliente estuvo enfocado en las plataformas de atención digitales, las cuales permiten entregar un servicio más rápido y eficiente, en línea con los requerimientos de los clientes. Lo anterior se ve plasmado en el aumento sostenido de las visitas al sitio web, donde se dispone de una sucursal abierta las 24 horas de todos los días de la semana, y donde se ofrecen los servicios

más solicitados por los clientes, como son el pago de la cuenta y obtención de duplicado de boleta. A lo anterior se suma, además, el proceso de compra 100% digital de Metrobolsas.

En línea con el espíritu de promover una institución moderna y flexible, se puede destacar también como uno de los principales hitos del año la fuerte campaña de suscripción de los clientes a la boleta electrónica, lo que permite utilizar un medio más rápido, eficiente y amigable con el medioambiente. Al cierre del período se cuenta con cerca de 130 mil clientes suscritos, lo que significa una penetración del 22% de la cartera comparado con el 15% del cierre del año 2018.

EVOLUCIÓN ACTIVIDAD PLATAFORMAS SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ACTIVIDAD POR CANAL DE ATENCIÓN

CANAL	TIPO	2019	2018
Oficinas Comerciales	Tráfico total	72.909	75.473
Call Center	Llamadas totales	716.724	672.690
Sitio web	Visitas totales	3.386.570	2.869.117

Adicionalmente, y dada la constante preocupación de la Empresa por el cuidado del medioambiente, a comienzos del año se eliminó la bolsa en el reparto de las boletas físicas, lo cual fue positivamente acogido por nuestros clientes.

Con relación a la atención presencial, durante 2019 se consolidó el modelo de atención en las oficinas comerciales, el cual permite entregar un servicio más ágil y acomodado a las necesidades de los clientes. También se modernizó el horario de atención para adecuarnos de mejor forma a la dispersión de horario de las visitas de los clientes a las oficinas comerciales.

CLUB METROGAS

Durante 2019, el programa de fidelización para los clientes residenciales de Metrogas continuó su sólido crecimiento, finalizando el período con más de 235 mil socios inscritos, quienes disfrutan la entrega de diversas experiencias en torno a la entretención, además de descuentos y otros beneficios.

Para que más clientes puedan vivir la experiencia del Club Metrogas, durante el período se realizaron diversas campañas de inscripción para la captación de nuevos socios, lo cual permitió sumar cinco mil nuevos clientes inscritos.

Con el fin de potenciar el alto valor de ser parte del Club Metrogas, durante 2019 se continuó con la realización de eventos cerrados solo para socios, los cuales se convirtieron en los canjes más exitosos del año.

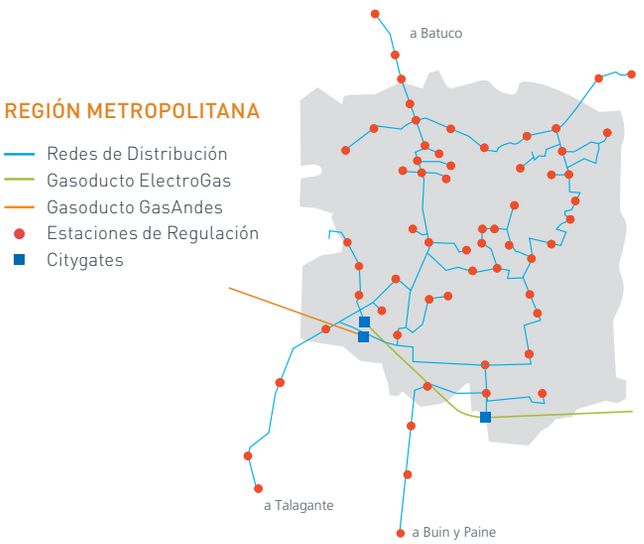
Esto, junto a una mayor y diversificada oferta en beneficios y descuentos en diversas tiendas, restaurantes y servicios, permitió finalizar el año 2019 con alrededor de 34 mil canjes.

En línea con la digitalización de los procesos de atención a los clientes, durante el ejercicio el Club Metrogas estrenó un nuevo sitio web, el cual ha permitido ofrecer una nueva y mejor experiencia digital a los socios, facilitando los procesos de canje y obtención de beneficios.

METROGAS club

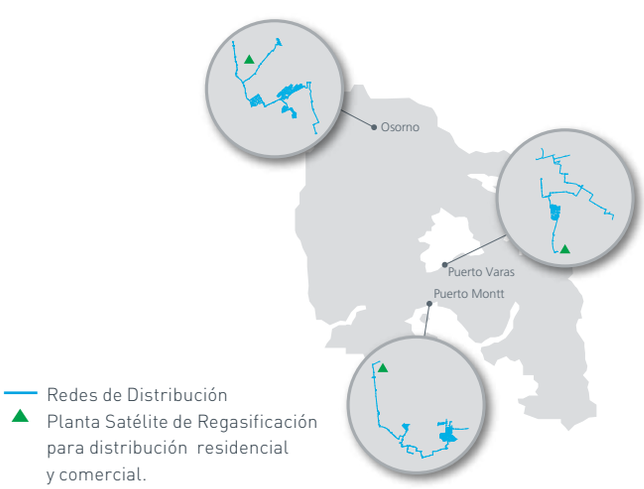
DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL

REGIÓN METROPOLITANA



REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

REGIÓN DE LOS LAGOS (OSORNO, PUERTO MONTT, PUERTO VARAS)



POR REDES SOTERRADAS

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, las que permiten abastecer a todos los segmentos de clientes. En la Región de O'Higgins, la red principal corresponde a una red primaria que deriva en redes terciarias.

En 2019, las redes de gas natural se extendieron en 194 kilómetros a diversos sectores de la Región Metropolitana, Región de O'Higgins y Región de Los Lagos. Con esto, la cobertura total de redes de gas natural alcanzó los 6.100 kilómetros.

En Metrogas resguardamos el funcionamiento de nuestras operaciones, con el fin de asegurar el bienestar de 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). Sumado a esto, en el período 2019 se continuó con el plan de capacitación para mejorar las competencias y conocimiento del personal técnico dedicado a la atención de emergencias y mantenimiento, utilizando para esto una plataforma interactiva, con el fin de asegurar la integración de sus conocimientos. Estas iniciativas, junto con otras de la Compañía, aportan a que la calidad de servicio y la entrega de soluciones eficientes e innovadoras sean algunos de los sellos distintivos de Metrogas.

Durante el ejercicio 2019, Metrogas continuó con los procesos de evaluación de integridad, a través de un equipo de inspección interna en los tramos de red primaria de diámetro de 16", y cuya extensión suma 21,7 kilómetros. En tanto, para la red secundaria se realizó por medio del uso de la técnica de inspección ECDA (External Corrosion Direct Assessment) y cuya extensión suma 4,1 kilómetros.

Metrogas es una empresa consolidada y con una gran historia, que busca integrar permanentemente las mejores prácticas de la industria, así como también continuar con el desarrollo de iniciativas centradas en el cuidado de los recursos naturales y la eficiencia energética. En esta línea, durante el ejercicio se continuó con la reducción en el uso de formularios de papel al introducir nueva tecnología en la captura de datos de terreno, como también en las actividades de atención de emergencias como de mantenimiento, siguiendo en la línea del compromiso de la Compañía con el medioambiente y la innovación.

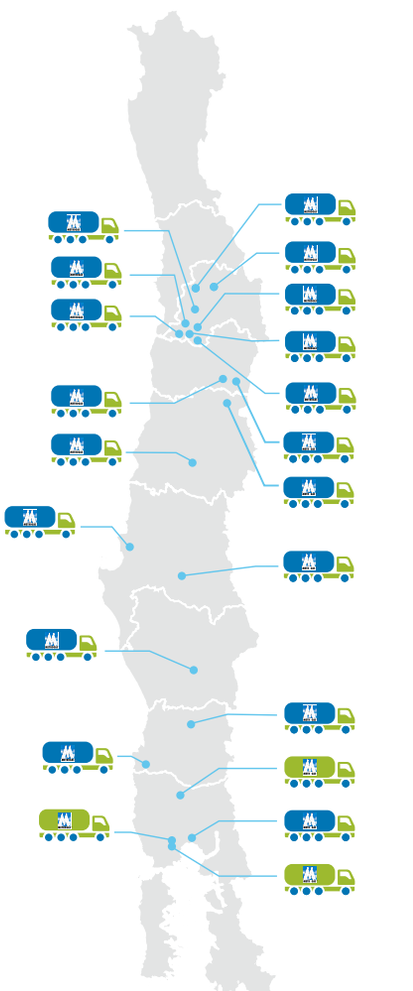
GASODUCTOS VIRTUALES

En este sistema de distribución, el gas natural es transportado en estado líquido a través de camiones, lo que permite suministrar gas natural a diversos puntos del país. El trayecto terrestre tiene su punto de inicio en la isla de carga del terminal de GNL Quintero, iniciando el camión así un recorrido que es monitoreado kilómetro a kilómetro con soporte permanente.

Una vez en el destino, el gas natural en estado líquido (GNL) es transformado en gas natural, expandiendo 600 veces el volumen transportado. Para esto, se utilizan Plantas Satélite 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.

Durante el ejercicio se concretó la puesta en marcha de la PSR de Puerto Varas, la cual desde enero de 2019 permite suministrar gas natural a clientes residenciales y comerciales de esa ciudad, consolidando así su presencia en la Región de Los Lagos.

En el plano logístico, se logró realizar 3.284 descargas de GNL, recorriendo alrededor de 2,5 millones de de kilómetros. Adicionalmente, se mantuvieron las capacitaciones desde la Región de Valparaíso hasta la de Los Lagos, dirigidas a los organismos relacionados con el manejo de emergencias de GNL.



PLANTAS SATÉLITES DE REGASIFICACIÓN

PSR para uso industrial.

PSR para uso residencial y comercial.

PERSONAS Y ORGANIZACIÓN

La Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Chile dictó el Diplomado en Habilidades de Gestión para el Alto Desempeño especialmente para colaboradores de Metrogas.

DESARROLLO PROFESIONAL

A lo largo de 2019, y en congruencia con el pilar estratégico de desarrollo profesional, Metrogas se ha enfocado en impulsar programas e iniciativas que permitan a los colaboradores el desarrollo de sus talentos y la adquisición de nuevas competencias y habilidades. Los programas de formación, la evaluación de desempeño, la movilidad interna, el feedback constante, entre otros, son fundamentales para el crecimiento de los equipos. A su vez, se ha priorizado implementar medidas que permitan un adecuado balance entre la vida personal y laboral, además de iniciativas de calidad de vida que promueven el autocuidado tanto personal como familiar.

A través de AMUN, la plataforma para la Gestión de Desempeño, se continuó fomentando el protagonismo del propio colaborador en su desarrollo profesional, a través del autoconocimiento, la retroalimentación constante y la autogestión. En 2019 también se impartieron nuevas, renovadas y opcionales versiones de los programas "Campus Metrogas", con una malla de cursos dirigidos al perfil profesional y del programa empleabilidad con una malla conducente a la certificación entregada por ChileValora, del perfil Operario Artefactos Gas, con foco en desarrollar competencias y habilidades que aporten valor a la persona, al negocio y a la estrategia corporativa.

Los programas de formación definidos dentro del plan anual de la Empresa estuvieron orientados principalmente a la adquisición de conocimientos técnicos y normativos, fundamentales para el desempeño seguro de cada colaborador y la consecución de los objetivos del negocio. En sintonía con ello, se implementaron

con el propósito de que cada colaborador, según el rol que desempeña, adquiera y ejerza los conocimientos, habilidades y competencias que necesita, potenciando así su desempeño y crecimiento profesional.

Adicionalmente, se puso énfasis en el fortalecimiento de valores y actitudes propios de la cultura distintiva de la Compañía, como son seguridad y salud, ciberseguridad, experiencia cliente y trabajo en equipo.

En el ámbito de liderazgo, para quienes dirigen equipos, el foco de este año estuvo en entregar herramientas para ellos mismos y para sus colaboradores relacionados con cómo gestionar el cambio, junto con formación en herramientas de planificación. Esto permite a las jefaturas un mayor empoderamiento y facilita que puedan ejercer adecuadamente su rol de líderes y principales impulsores de las iniciativas organizacionales de cara al desarrollo de las personas, calidad de vida, conciliación trabajo y vida personal, satisfacción y compromiso de los colaboradores.

Todos los años son reconocidos aquellos colaboradores que alcanzan la excelencia en su desempeño.

CALIDAD DE VIDA

Para Metrogas es fundamental que las personas cuenten con iniciativas y herramientas que les permitan desarrollarse profesionalmente junto con propiciar un ambiente sano, una buena calidad de vida dentro de la organización y equilibrio entre la vida laboral y personal.

Con este objetivo, en 2019 se continuó trabajando en el desarrollo de iniciativas y programas que permiten una mayor conciliación vida-trabajo, flexibilidad y autocuidado, en donde siempre las personas están en el centro del quehacer de la Empresa. En esta línea, se continuó con éxito con el programa de Beneficios Flexibles con novedades en los catálogos y nuevas opciones de "Tiempo Libre". Este programa pone a disposición de los colaboradores una oferta integral de beneficios que pueden ser utilizados de acuerdo con los intereses y necesidades particulares de cada colaborador.

Adicionalmente, se celebraron de modo especial algunas fechas significativas, como el Día de la Mujer, de la Madre, del Padre y el Día de la Secretaria, con el objetivo de felicitar y reconocer a las personas que desempeñan estos roles y que son fundamentales para todos. Asimismo, se desarrollaron el campeonato de karting, la feria costumbrista y los programas recreativos de verano e invierno para los hijos de colaboradores, llamados Recreamigos y Metrogaseando. Además, celebramos la ya tradicional Fiesta de Navidad en Fantasilandia y una fiesta especial en la Zona Sur.

En octubre se realizó exitosamente el Mes de la Salud y Autocuidado, que contó con variados operativos y charlas que buscaron sensibilizar, educar, prevenir, diagnosticar en relación con la salud física y mental, lo cual se pudo hacer de forma personalizada, de acuerdo con los intereses y necesidades de cada colaborador y en cada sucursal de Metrogas. Se realizaron más de 900 atenciones distribuidas en 62 fechas. Además, se potenciaron las Pausas Activas y se promovieron medidas de flexibilidad laboral.

Para Metrogas es primordial también reconocer el compromiso, la trayectoria, los valores y el desempeño de los colaboradores. Para esto existe el Programa de Reconocimiento, el cual tiene distintos formatos. En primer lugar, el Reconocimiento por parte de la jefatura se realiza una vez al año y el líder tiene la opción de reconocer a un colaborador que se ha destacado o realizar un reconocimiento grupal de acuerdo con el desempeño demostrado a lo largo del año. En segundo lugar, el Reconocimiento Meritorio se realiza cuando se ha realizado algún trabajo o proyecto excepcional.

En tercer lugar, el programa "Felicitaciones" es el reconocimiento entre pares, donde entre colaboradores pueden felicitarse en base a los principios de Experiencia de Clientes (Programa CEX).

Adicionalmente, de acuerdo con los resultados anuales de la Gestión del Desempeño, se reconoce a quienes son elegidos por su "Desempeño de Excelente", por su contribución en resultados y valores de la organización.

FORMACIÓN Y SELECCIÓN

Durante 2019, el 100% de los colaboradores participó en al menos una actividad de formación, y en promedio se capacitaron 32 horas por persona, lo cual es congruente con el eje de desarrollo profesional.

En 2019 el foco de los programas de formación estuvo puesto en temáticas técnicas y normativas, correspondientes a los Programas de Formación Génesis, Formación de las Zonas, Certificación Clase 3, Certificación Operario Artefactos Gas, ambos perfiles creados por ChileValora; Prevención Riesgos Laborales y Malla Red Acero. Esto, ya que la adquisición de conocimientos técnicos y normativos es fundamental para el desempeño seguro de cada colaborador y para el servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Las horas de formación técnica y normativa de 2019 representan el 56% del total de horas de capacitación, con una participación de 330 personas y 148 cursos diferentes.

El programa de formación Génesis tuvo su segundo año de operación y tiene como objetivo que cada colaborador, según el rol que desempeña, esté capacitado y sea competente en los procedimientos asociados a la operación de la Empresa.

INDICADORES DE FORMACIÓN 2019

INDICADOR	2019
Personas (promedio anual)	610
Horas totales	19.509
Horas PP	32

Colaboradores de Metrogas finalizaron con éxito el Diplomado en Liderazgo y Gestión en Mercados Energéticos, impartido por la Facultad de Economía de la Universidad de Chile.

En relación con los procesos de selección y a través de la movilidad interna se continuó potenciando el desarrollo y crecimiento de las personas, es así que el 100% de las vacantes se cubrió con colaboradores de la Compañía (un 22% más que el año anterior).

El compromiso es tener a las personas en el centro de todo lo que hacemos, buscando potenciar su desarrollo profesional, su equilibrio laboral-personal y continuar potenciando la cultura cercana y colaborativa de Metrogas, entregando sustentabilidad al negocio que permita apoyar el logro de los objetivos.

RELACIONES LABORALES

Durante el año 2019 se realizaron las negociaciones colectivas para los tres sindicatos de la Compañía, los que terminaron en contratos a tres años de vigencia cada uno.

DOTACIÓN DE PERSONAL	Metrogas
Gerentes y Ejecutivos Principales	9
Subgerentes	21
Mandos Intermedios	95
Personal Operativo	280
Técnicos Especializados	184
	589

DIVERSIDAD EN LA ORGANIZACIÓN		Directores	Gerentes y Ejecutivos Principales	Trabajadores
Género	Hombre	4	8	386
	Mujer	1	1	194
Nacionalidad	Chilenos	4	9	574
	Extranjeros	1	0	6
Rango de Edad	inferior a 30	0	0	27
	entre 30 y 40	1	2	191
	entre 41 y 50	0	6	197
	entre 51 y 60	3	1	139
	entre 61 y 70	1	0	25
	superior a 70	0	0	1
Antigüedad	menos de 3	3	2	103
	entre 3 y 6	2	2	88
	más de 6 y menos de 9	0	1	71
	entre 9 y 12	0	0	84
	más de 12	0	4	234

BRECHA SALARIAL(*) POR GÉNERO	Porcentaje Brecha
Equipo Directivo	95%
Mandos Intermedios	98%
Personal Operativo	97%
Técnicos Especializados	86%

(*) Corresponde a la proporción que representa el sueldo bruto base promedio, por tipo de cargo, responsabilidad y función desempeñada, de las colaboradoras respecto de los colaboradores.

INNOVACIÓN Y DESARROLLO

El año 2019 fue un año de consolidación del programa de innovación de Metrogas, denominado "Préndete!", que se tradujo en la obtención del máximo reconocimiento en dos de los rankings de innovación más importantes de Chile.

El programa de innovación de la Compañía obtuvo estas importantes distinciones luego de siete años de profundo trabajo y aprendizaje, con un alto foco en la integración transversal a todas las áreas y equipos

El trabajo de innovación realizado en 2019 permitió que la Empresa fuera destacada con dos importantes reconocimientos. En la foto, el equipo de colaboradores que acudió a la ceremonia de premiación del Ranking Most Innovative Companies Chile, entregado por el ESE Business School Chile, de la Universidad de los Andes, que distinguió a la Compañía con el primer lugar la categoría Empresas Servicios Regulados.

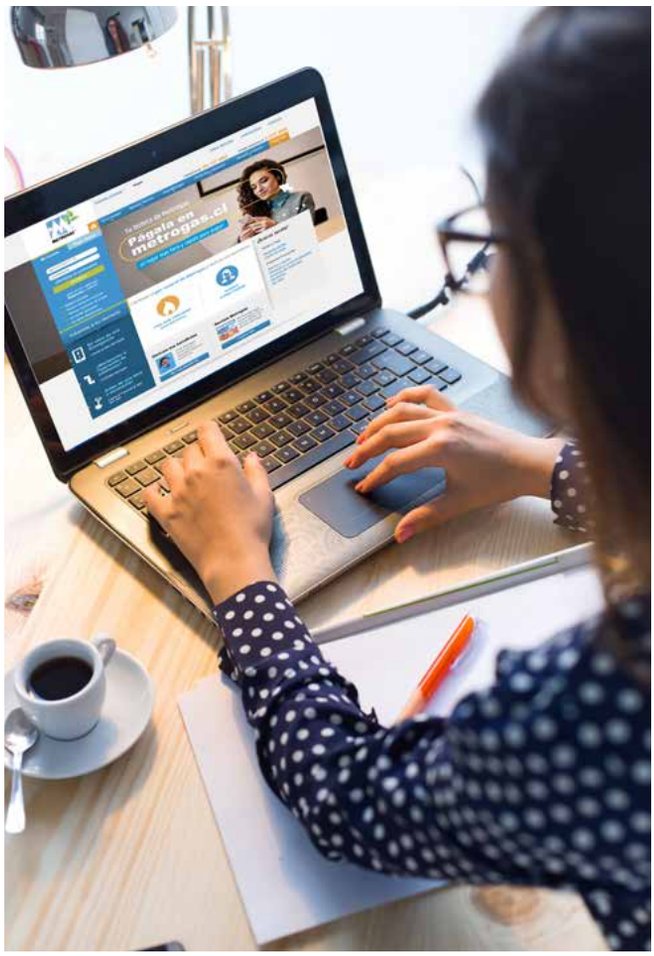
que la componen. Una muestra de esto es que se cuenta con un líder del programa "Préndete!", que acompaña y dirige los 13 proyectos que están dentro del portafolios de proyectos de innovación, los que consideran tanto integración de investigación con universidades, innovaciones abiertas e internas, así como también participan las áreas clave del negocio.

Sin duda, estos reconocimientos son fruto de un trabajo de años en el programa, junto a dos factores fundamentales en la estrategia de innovación de Metrogas: fortalecer la cultura de innovación como parte del ADN de la Compañía con fuerte foco en los clientes, excelencia en el servicio y eficiencia, donde cada equipo de trabajo cuenta con metodologías y herramientas para afrontar sus desafíos y trabajar sus problemáticas. En segundo lugar, convertirse en un actor relevante en el ecosistema de innovación del país, generando lazos con los distintos integrantes clave del ecosistema e identificando oportunidades de proyectos con startups que ya se encuentren aceleradas en este o más mercados de la región del Cono Sur.

Durante 2019 se mantuvo un estrecho lazo con el Centro de Innovación de la Universidad Católica (CIUC), con quienes se trabajó en jornadas de aprendizaje y práctica de diferentes metodologías de innovación en la modalidad "In Company". Además, se generaron mesas de trabajo para la identificación de problemáticas y roadmaps de trabajo.

Esta alianza con el CIUC llevó a la Compañía a postular de manera conjunta a fondos concursables de Corfo, donde Metrogas obtuvo en febrero de 2019 su primera adjudicación del fondo Corfo "Contratos Tecnológicos para la Innovación", en conjunto con el Departamento de Extensión de Construcción de la Universidad Católica (DECON UC), para realizar un proyecto de desarrollo, prototipo y validación de un modelo predictivo que integra inteligencia artificial. Para las corporaciones es muy importante contar con estos fondos para realizar este tipo de proyectos, de alto valor en la esfera de Investigación y Desarrollo.

La estrategia de innovación comenzó a tomar proyectos de Transformación Digital en 2019, sin



embargo, será el 2020 el año en que se se adopte este desafío como eje y en apoyo de toda la Compañía para sumarnos a la evolución en que los clientes necesitan estar cada vez más en línea con las empresas de servicios y así mantener en estrecho vínculo con ellos.

FACTORES DE RIESGO

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

El contrato con el que cuenta Metrogas es un contrato de abastecimiento de gas continuo y de largo plazo a través de Aprovisionadora Global de Energía S.A., quien, a su vez, tiene un contrato con GNL Chile S.A., lo que le permite abastecerse de GNL desde distintas partes del mundo.

Adicionalmente al abastecimiento internacional, Metrogas dispone de un sistema de respaldo de gas natural simulado, el cual puede ser inyectado en las redes en reemplazo del gas natural. Este sistema de respaldo tiene el objetivo de asegurar el suministro básico a los clientes residenciales y comerciales durante el tiempo de una potencial emergencia.

Metrogas puede, además, utilizar parcialmente los gasoductos de Electrogas y Gas Andes para contar con una capacidad de almacenamiento adicional.

En relación con el riesgo de demanda, el gas natural corresponde a un bien de consumo básico, cuya demanda es bastante estable en el tiempo y no es afectada significativamente por los ciclos económicos. Sin embargo, factores tales como la temperatura (estacionalidad) y la conveniencia del gas natural en relación a otras alternativas de combustibles podrían eventualmente afectarla.

En relación con el riesgo de precios, esta actividad está expuesta a los riesgos de un negocio vinculado a los precios de los combustibles líquidos y gaseosos, cuyos valores tienen un comportamiento que es propio de commodities transados en los mercados internacionales.

En cuanto al riesgo financiero, la Compañía continuamente efectúa proyecciones de flujos de caja, análisis de la situación financiera, del entorno económico y análisis del mercado de deuda, con el objetivo de, y 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 Empresa cuenta con líneas bancarias de corto plazo aprobadas,

que permiten reducir ostensiblemente el riesgo de liquidez. Al 31 de diciembre de 2019, la deuda financiera denominada en UF de la Compañía posee un plazo promedio al vencimiento de 4,2 años.

Por otro lado, al 31 de diciembre de 2019, Metrogas mantiene la totalidad de su deuda denominada en pesos y UF, representando esta última moneda un 60% de la deuda financiera, 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 2019, los resultados antes de impuestos hubieran disminuido en $1.490 millones, y lo contrario sucede en el evento de que la UF disminuya en un 1%.

Respecto del grado de exposición de los activos y pasivos en moneda extranjera, la Sociedad mantiene un descalce contable reducido, con lo cual la variación experimentada por el tipo de cambio no representa un riesgo relevante.

POLÍTICAS DE INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO

Durante 2019, Metrogas materializó inversiones por $51.378 millones, orientadas principalmente a satisfacer el permanente crecimiento de los mercados que abastece. Las inversiones consideran el cumplimiento de las normas tanto de calidad de servicio, como legales y normativas asociadas a la operación y establecidas en los contratos con sus clientes y reguladores.

Metrogas realiza consistentemente un análisis de su estructura financiera, combinando distintas fuentes de financiamiento, tales como recursos propios, préstamos bancarios y bonos.

El negocio del gas natural en Chile corresponde a inversiones con un perfil de retornos de largo plazo. En este contexto, la deuda financiera de Metrogas S.A., al 31 de diciembre de 2019, se ha estructurado en un 92% en el pasivo no corriente (largo plazo), principalmente mediante bonos.

La política de financiamiento considera el cumplimiento de los covenants establecidos en los bonos vigentes. Estos son:

- Un nivel de endeudamiento definido como la relación de los pasivos totales (más boletas de garantía emitidas a terceros) respecto del patrimonio neto del balance consolidado, no superior a 1,38 veces.

- Una cobertura de gastos financieros superior a 3,5 veces, definida esta como la razón entre Ganancia (pérdida) Antes de Impuestos, más o menos Resultado por Unidad de Reajuste, según corresponda, más o menos Diferencia de Cambio según corresponda, más Gastos Financieros Netos (Costos Financieros menos Ingresos Financieros), más Gasto por Depreciación y Gastos Financieros Netos.

POLÍTICAS DE DIVIDENDO

La Compañía distribuirá anualmente como dividendo en dinero a sus accionistas, a prorrata de sus acciones, a lo menos el 30% de las utilidades líquidas de cada ejercicio. Lo anterior, salvo acuerdo adoptado en la junta respectiva por la unanimidad de las acciones emitidas.

Al 31 de diciembre de 2019 el capital social de Metrogas está compuesto por 37.000 acciones, totalmente suscritas y pagadas.

UTILIDAD DISTRIBUIBLE

Al depurar la utilidad del ejercicio en conformidad a lo dispuesto por la Comisión para el Mercado Financiero, se determina la utilidad distribuible de la siguiente forma:

	M$
Ganancia (pérdida) atribuible a los propietarios de la controladora	46.287.102
Pérdidas Acumuladas	0
Utilidad Líquida Distribuible	46.287.102

DIVIDENDOS PAGADOS POR ACCIÓN - CIFRAS EN $ HISTÓRICOS

2015	2016	2017	2018	2019
1.015.000	655.000	608.892	1.255.000	1.948.700

SEGUROS CONTRATADOS, MARCO NORMATIVO Y OTROS

SEGUROS CONTRATADOS

Metrogas mantiene contratados seguros vigentes que cubren la totalidad de sus activos a través de pólizas que cubren el riesgo industrial, incendio y sismo, y también responsabilidad civil general, de acuerdo a las prácticas generales de la industria.

MARCO NORMATIVO QUE AFECTA A SUS NEGOCIOS

La ley que rige actualmente la industria del gas natural es la Ley General de Servicios de Gas -DFL N°323- que data de 1931, y que fue modificada por la Ley 20.999 publicada en el Diario Oficial el 9 de febrero de 2017.

En ese contexto, la Comisión Nacional de Energía estableció en julio de 2017 las normas para la elaboración del Informe de Rentabilidad Anual por zonas de concesión de las empresas concesionarias de servicio público de distribución de gas de red, los que regirán en el período que medie, hasta que se dicten los reglamentos correspondientes.

CONCENTRACIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES

Metrogas, al 31 de diciembre de 2019, no presenta clientes que a nivel individual registren ventas que representen el 10% o más de sus ingresos ordinarios. Asimismo, posee un proveedor que a nivel individual exhibe compras que representan más del 10% de las efectuadas en el período.

Comprometidos con el BIENE

STAR *de las personas*

05 Responsabilidad Social Empresarial

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Junto al Seremi de Energía de la Region de O´Higgins, Pedro Pablo Ogaz, y el Director Regional de la SEC, Ricardo Miranda, Metrogas organizó el taller Legislación y Seguridad en el uso de redes de gas, el cual tuvo como objetivo difundir el procedimiento que busca disminuir la cantidad de roturas provocadas por terceros a las redes de gas natural.

Metrogas tiene su objetivo muy claro: ser un aporte a la calidad de vida de las personas. Y eso se cumple día a día entregando energía saludable a través de un suministro continuo, confiable y seguro, que beneficia a miles de familias en cada una de las regiones donde la Empresa está presente.

Consolidada y con gran historia, Metrogas es una empresa donde la Responsabilidad Social es una pieza fundamental de su quehacer, donde no sólo existe preocupación por comercializar un producto amigable con el medio ambiente. También hay un compromiso firme con los principales stakeholders, con quienes se trabaja de la mano en materia de seguridad, educación ambiental y relacionamiento.

NOS HACEMOS CARGO DE LA SEGURIDAD

La seguridad y el correcto desarrollo de la operación son objetivos por los cuales Metrogas trabaja diariamente. Para esto, durante 2019 no solo se consideraron las diversas entidades que actúan como primera respuesta en casos de emergencias. En este conexto, como paso previo, se apuntó a la prevención, por lo que se desarrolló un plan de charlas a trabajadores de empresas contratistas que realizan labores para compañías de servicios o constructoras, a quienes se les entregó información sobre las redes de gas natural, su ubicación referencial y riesgos, con la finalidad de que al momento de realizar sus labores tomen las precauciones correspondientes. En estas instancias participaron más de 1.100 trabajadores en cerca de 30 charlas desarrolladas en las regiones Metropolitana y de Los Lagos.

Asimismo, y tal como se ha implementado en años anteriores, se mantuvieron las capacitaciones con las áreas municipales que apoyan en emergencias, a quienes se sumaron otros departamentos, como Dirección de Obras, Tránsito y de Desarrollo Comunitario. Durante el ejercicio se capacitó a cerca de 100 funcionarios de dichas entidades, con lo que se superaron las 500 personas desde que se comenzó a implementar este programa en 2017, siempre poniendo el foco en el autocuidado y el actuar de manera segura y responsable.

Del mismo modo, luego de que se cumpliera con la capacitación de todos los Cuerpos de Bomberos de las comunas donde Metrogas tiene redes de distribución, durante 2019 se reforzó este trabajo en zonas donde ha habido un aumento en el número de clientes o donde desde la propia institución indicaron la necesidad de reforzar conocimientos para enfrentar eventuales emergencias de forma segura, alcanzando una participación superior a los 150 voluntarios.

En el caso de Carabineros, además de capacitar a funcionarios de la Región Metropolitana, este año se logró replicar la actividad con funcionarios de Puerto Montt, donde se consideró importante adquirir mayor información sobre este combustible y sus características, teniendo en cuenta que el gas natural está presente desde hace poco más de un año en la zona. Fueron cerca de 50 efectivos los que participaron en estas actividades.

Titulación de técnicos con certificación Clase 3 SEC en Osorno.

PROGRAMA FORMACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL

Este año Metrogas dio un paso importante en la educación técnico-profesional, en que mediante convenios con liceos técnicos, brinda ayuda en programas formativos para que alumnos que cursan la especialidad sanitaria puedan obtener la certificación Clase 3 en instalaciones de gas, que otorga la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

En abril se realizó una ceremonia en la zona sur, en la que egresados y docentes del Liceo Industrial de Osorno, técnicos del área y colaboradores de Metrogas recibieron su certificación Clase 3, lo que permitió duplicar el número de técnicos certificados como especialistas en instalación de gas en la Región de Los Lagos.

Desde el año 2016 a la fecha, Metrogas ha capacitado a más de 500 personas en la materia en las tres regiones donde está presente, de las cuales más de 300 ya han aprobado y obtenido su certificado Clase 3, que los habilita como instaladores de gas.

Esta labor que realiza la Empresa en alianza con el Ministerio del Trabajo, y en coordinación con Sence y ChileValora, le permite ser parte de la Ruta Energética 2018-2022 que lleva adelante el Gobierno. Esta tiene como objetivo principal la promoción y el desarrollo de capital humano en el sector energía, y que tiene como meta la capacitación de seis mil operarios, técnicos y profesionales, certificando al menos a la mitad de ellos.

PARTICIPACIÓN EN FERIAS Y SEMINARIOS

Dentro del vínculo que Metrogas tiene con otras entidades, durante el período destacó el apoyo para la realización de charlas y seminarios cuyo foco estuvo en la seguridad.

Así, por ejemplo, se tomó parte de la 1° Conferencia Internacional CERT Chile 2019, actividad organizada por la Municipalidad de Santiago y enmarcada en el Día Internacional para la Reducción de Desastres que, entre otras autoridades, contó con la participación del Alcalde de Santiago Felipe Alessandri.

También se apoyó la Reunión Global de Líderes de Equipos de Búsqueda y Rescate del International Search and Rescue Advisory Group (INSARAG), que fue organizada por la Academia Nacional de Bomberos y cuyo objetivo fue compartir experiencias y trabajar en la mejor atención de emergencias.

De la misma forma, Metrogas tomó parte en los Comités de Emergencia impulsados por diversas comunas, donde participaron empresas de servicio y entidades de emergencia, con la finalidad de lograr un trabajo más coordinado, y así responder de mejor forma a situaciones de contingencia que se presenten.

Metrogas participó en la 1° Conferencia Internacional CERT Chile 2019, organizada por la Municipalidad de Santiago y enfocada en la prevención y gestión del riesgo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL
CON LA COMUNIDAD

Metrogas es una empresa consolidada y con una gran historia, y para mantenerse vigente en el escenario energético nacional, con más de 20 años de operaciones, ha seguido consolidando y acercando su relación con los diversos actores que resultan fundamentales para el desarrollo del negocio.

Es así como durante este ejercicio se concretaron más de 70 reuniones con autoridades y representantes de distintas entidades, en las cuales se buscó reforzar las líneas de comunicación directas, así como dialogar sobre los diversos proyectos planificados por Metrogas y ver las mejores alternativas para su concreción.

En este contexto se efectuaron reuniones con Directores de Obras de diversas comunas de las regiones Metropolitana, de O'Higgins y de Los Lagos, con el objetivo de sensibilizar lo relevante que es que las empresas que trabajan en la vía pública pidan la ubicación de las redes de Metrogas antes de excavar, con la finalidad de evitar roturas y la ocurrencia de riesgos. Especial participación tuvieron es este trabajo las áreas de Mantenimiento, Comunicaciones y los encargados de las diversas zonas.

Garantizar la operación de las redes es también una tarea diaria, la cual es posible gracias a trabajos de mantenimiento permanente que realizan los diversos equipos especializados en redes e instalaciones. Así es como anualmente se ejecutan procedimientos en City Gates o en las redes de mayor diámetro, los cuales fueron informados oportunamente a las entidades de emergencias correspondientes y a la comunidad que los rodea, con el objetivo de disminuir cualquier riesgo o alerta pública, pensando siempre en resguardar la seguridad y tranquilidad del entorno.

El contacto directo con los clientes también fue muy importante. Durante 2019 se visitaron más de 150 comunidades con la finalidad acompañar trabajos que debía realizar Metrogas, para así informar a los vecinos sobre su duración, detalle técnico y resolver cualquier inquietud que pudiera surgir en el proceso, en la búsqueda de mantener a las personas informadas en todo momento.

Metrogas es parte de la mesa de trabajo+Capital Humano, instancia que busca impulsar el desarrollo profesional del sector energía.

INVOLUCRADOS EN EL DESARROLLO DE LAS REGIONES

En un nuevo e importante paso por mejorar la calidad de vida de los habitantes de las ciudades más contaminadas en el sur del país, el año pasado Metrogas marcó un hito al gasificar su red en Puerto Varas, convirtiéndose así en una gran alternativa energética para los habitantes de esa ciudad de la Región de Los Lagos, sumándose a lo que antes ya había ocurrido en Osorno y Puerto Montt.

La llegada a dicha ciudad ha sido manteniendo el compromiso de llevar energía saludable a través de un suministro continuo, confiable y seguro a las familias, y también replicando el trabajo que se ha venido desarrollando con las nuevas comunidades, clientes e instituciones.

En este ámbito ha sido importante la labor para dar a conocer lo que es el gas natural y lo que implica el proceso de construcción de las redes, con la finalidad de disminuir el impacto en la ciudadanía. También sus características y usos, considerando que se trata de un combustible que, al ser nuevo en la ciudad, es poco conocido por las personas.

El trabajo de Metrogas en la zona sur también tuvo otros focos. Confiados en que el gas natural es la energía del futuro, la Empresa participó en diversas iniciativas, como por ejemplo la mesa de trabajo +Capital Humano, organizada por la Seremi de Energía, donde se discutieron temas relacionados con capacitaciones y opciones laborales para quienes se desempeñan en empresas del sector energético.

Metrogas también participó en el seminario de la Cámara Chilena de la Construcción sobre "Uso eficiente de la energía y transición energética: aportes regionales para la política de descontaminación del centro-sur de Chile", que permitió dar a conocer las características del gas natural pensando en el desarrollo de nuevas ideas que ayuden a la diversificación de la matriz energética.

El desarrollo de la vida sana y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas también estuvieron dentro de los objetivos de Metrogas durante 2019, por lo cual fue parte de la organización de actividades deportivas, como la XXII Corrida del Ejército de Osorno, donde se hizo entrega de reconocimientos en la categoría "habilidades especiales", como una forma de valorar y destacar el esfuerzo de todos quienes participaron de la actividad.

En la comuna de Machalí, Región de O'Higgins, en septiembre y en conjunto con el Seremi de Energía, Pedro Pablo Ogaz, y el Director Regional de la SEC, Ricardo Miranda, Metrogas organizó el taller Legislación y Seguridad en el uso de redes de gas, el cual tuvo como objetivo difundir el procedimiento que busca disminuir la cantidad de roturas provocadas por terceros a las redes por donde se distribuye el gas natural.

En la actividad participaron representantes de municipalidades de la zona, así como profesionales de empresas constructoras que desarrollan sus funciones en Rancagua y Machalí, además de miembros de algunos gremios.

Metrogas participó en diversas actividades que le han permitido reforzar su presencia en regiones.

RESPONSABILIDAD
CON EL MEDIOAMBIENTE

Desde el inicio de sus operaciones, Metrogas ha mantenido como uno de sus principales pilares el cuidado del medioambiente, íntimamente relacionado con los atributos del gas natural, que destaca por ser el combustible fósil más amigable con el medioambiente, ya que su combustión emite 30% menos de dióxido de carbono que el petróleo y 45% menos que el carbón, convirtiéndose en un real aporte para la descontaminación y para mejorar la calidad de vida de las personas.

En esta línea, Metrogas apoya y participa en diversas iniciativas que incentivan el cuidado del medioambiente, además de promover contenidos relacionados con la sustentabilidad y los recursos naturales.

BRIGADA METROAMBIENTALISTA

En Metrogas existe la convicción de que los reales agentes de cambio con relación al cuidado del medioambiente son las generaciones más jóvenes, quienes han demostrado mayor conciencia sobre las actuales problemáticas, como la contaminación, la escasez de agua y el cambio climático, compartiendo, a la vez, con sus cercanos una actitud más activa, entusiasta y responsable sobre cómo cuidar el planeta.

Fue esta premisa la que llevó a Metrogas a desarrollar la Brigada Metroambientalista, programa que tiene como objetivo apoyar la labor educativa a través de la entrega de contenidos que promuevan el cuidado

Alumnos y alumnas del colegio Matilde Huici Navas de Peñalolén disfrutan entusiastas de las actividades de la Brigada Metroambientalista.

Evento de la Brigada Metroambientalista realizado en Quinta Normal, con alrededor de mil asistentes, contó con la presencia de la Alcaldesa Carmen Gloria Fernández.

del medioambiente, el reciclaje, la reutilización y la reducción, además del uso de energías más limpias, como el gas natural.

Durante 2019 la iniciativa benefició a unos cinco mil alumnos de la Región Metropolitana, destacando el masivo evento que se vivió en Quinta Normal, donde participaron alumnos de 13 colegios municipales y que contó con la presencia de la alcaldesa de dicha comuna, Carmen Gloria Fernández.

De esta forma, la Brigada Metroambientalista, que desde sus inicios cuenta con el patrocinio del Ministerio de Medio Ambiente y de la Agencia Chilena de Eficiencia Energética, ha beneficiado a unos 85 mil alumnos en las regiones Metropolitana, de O'Higgins y de Los Lagos, siendo una pieza fundamental del relacionamiento que la Compañía mantiene con las comunidades en las zonas donde desarrolla sus operaciones.

REDES SOCIALES

En el ejercicio 2019, Metrogas continuó desarrollando de forma exitosa sus comunicaciones a clientes y a la comunidad en general a través de redes sociales. Como hitos destacables, en el período se estrenó la cuenta de la Compañía en Instagram, espacio en el que se compartieron diversos contenidos en relación con el estilo y calidad de vida, medioambiente, salud y bienestar, que tuvieron muy buena recepción de parte de los usuarios, lo cual permitió que la cuenta rápidamente superara, de forma orgánica, los dos mil seguidores.

En el ejercicio, también se lanzó la cuenta oficial de Metrogas en Linkedin, la cual busca aportar a fortalecer el vínculo de pertenencia de los colaboradores con la Compañía, a la vez de potenciar a la marca en el ámbito profesional.

Por otro lado, con el fin de acercar más la marca a la comunidad, en 2019 se fusionaron todas las cuentas que la Empresa mantenía en las redes sociales bajo el nombre único de Metrogas, utilizando una estrategia comunicacional que ha permitido potenciar el vínculo emocional de los usuarios con la Compañía, a través de contenidos queribles, útiles y en tendencia con la actualidad de las redes sociales.

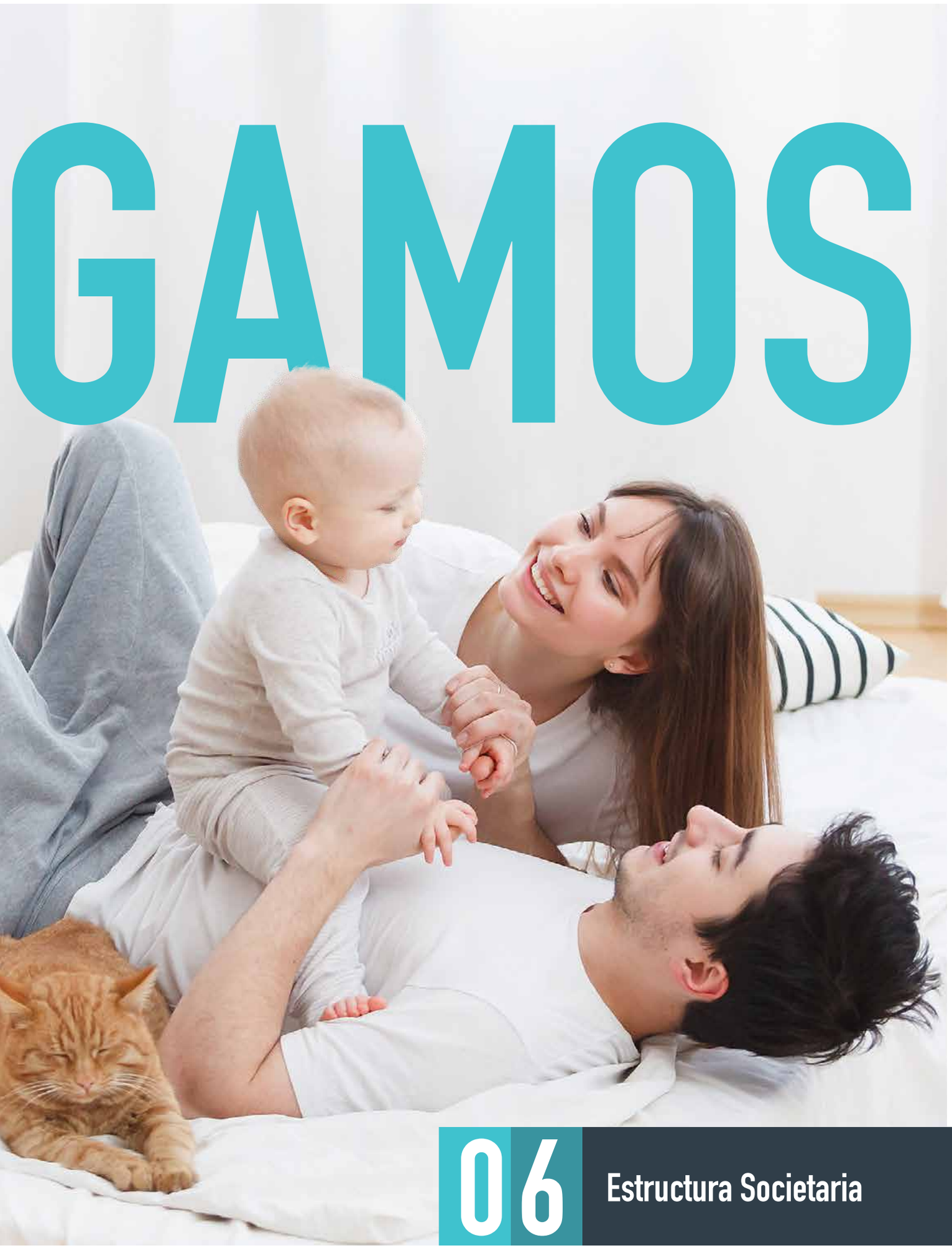
La fusión de las cuentas en Facebook nos permite hoy contar con una comunidad de alrededor de 240 mil seguidores, los cuales comparten y valoran nuestra preocupación por el medioambiente.

En esta nueva estrategia, los contenidos en relación con el cuidado del medioambiente, ya sean propios o externos, se han convertido en los favoritos de las audiencias, permitiendo mantener el posicionamiento en el eje medioambiental.

ENTRE

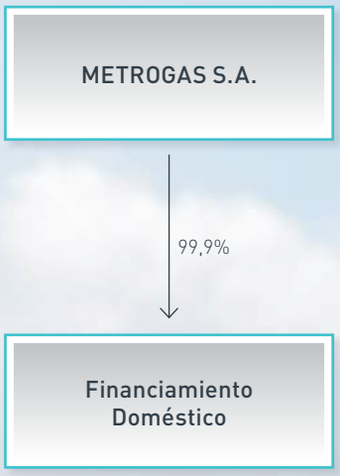
calidez para las familias

GAMOS



06 Estructura Societaria

ESTRUCTURA SOCIETARIA



NOMBRE	NATURALEZA JURÍDICA	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	PARTICIPACIÓN AL 31/12/2019	PORCENTAJE ACTIVO FILIAL/ COLIGADA SOBRE CONSOLIDADO MATRIZ (*)	OBJETO SOCIAL RESUMIDO	DIRECTORES TITULARES	GERENTE GENERAL
Financiamiento Doméstico S.A.	Sociedad anónima cerrada	M$ 249.338	99,9%	0,0%	Realización de operaciones de créditos de dinero e Inversiones de capitales.	**Presidente:** Luis Arancibia Yametti (**) **Directores:** Marcos Cvjetkovic Muñoz (**) Carlos Vega Campos (**) Alan Targarona Villarroel (**) Sergio Toloza Gajardo (**)	Sebastián Sarkis González(**)

(*) Para las subsidiarias, corresponde al Total de Activos de la subsidiaria dividido por los Activos Consolidados de Metrogas S.A., mientras que para las asociadas corresponde al Valor Patrimonial de la Inversión en dicha empresa dividido por los Activos Consolidados de Metrogas S.A.

(**)Gerente o ejecutivo de Metrogas S.A.

APORTA

a la calidad de vida

TANDO

07 Información General

REMUNERACIÓN DEL DIRECTORIO
Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

Según lo establecido en el Artículo N° 33 de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad fijó los siguientes montos para el ejercicio 2018: pagar a cada Director una remuneración fija mensual de 100 Unidades de Fomento. La dieta del Presidente del Directorio será el equivalente a 150 Unidades de Fomento mensuales.

El detalle de los montos registrados por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 a favor de los señores Directores es el siguiente:

		01-01-2019 31-12-2019	01-01-2018 31-12-2018
NOMBRE	CARGO	Dieta Directorio M$	Dieta Directorio M$
Carlos Miravent Pi	Ex - Director	0	8.063
Sergio Aranda Moreno	Ex - Director	0	24.351
Constanza Corvillón Achondo	Director	25.028	0
Rafael Salas Cox	Director	33.423	8.243
Edmundo Laborde Correa	Ex - Director	2.756	8.243
Antonio Gallart Gabás	Presidente	50.134	48.892
Juan Ignacio Langlois Margozzini	Director	33.423	32.595
Ricardo Budinich Diez	Director	33.423	32.595
Luis Zarauza Quirós	Ex - Director	0	16.287
Totales		**178.187**	**179.269**

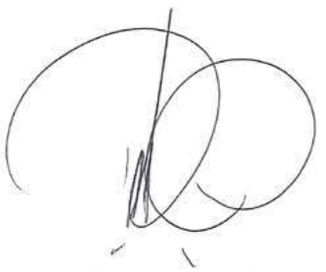
Las remuneraciones con cargo a resultados al Equipo Gerencial ascienden a M$4.772.674 al 31 de diciembre de 2019.

La Sociedad tiene establecido para sus ejecutivos, un plan de incentivo por cumplimiento de objetivos individuales de aportación a los resultados de la Sociedad, estos incentivos están estructurados en un mínimo y máximo de remuneraciones brutas.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Los Directores y el Gerente General de Metrogas S.A. que suscriben esta declaración se hacen responsables, bajo juramento, respecto de la veracidad de la información proporcionada en la presente Memoria Anual, en cumplimiento de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores y de la Norma de Carácter General N° 129 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero.

Sr. Antonio Gallart Gabás
PRESIDENTE
RUT: 24.961.865-9



Sr. Rafael Salas Cox
VICEPRESIDENTE
RUT: 9.609.399-3

Sr. Juan Ignacio Langlois Margozzini
DIRECTOR
RUT: 7.515.463-1

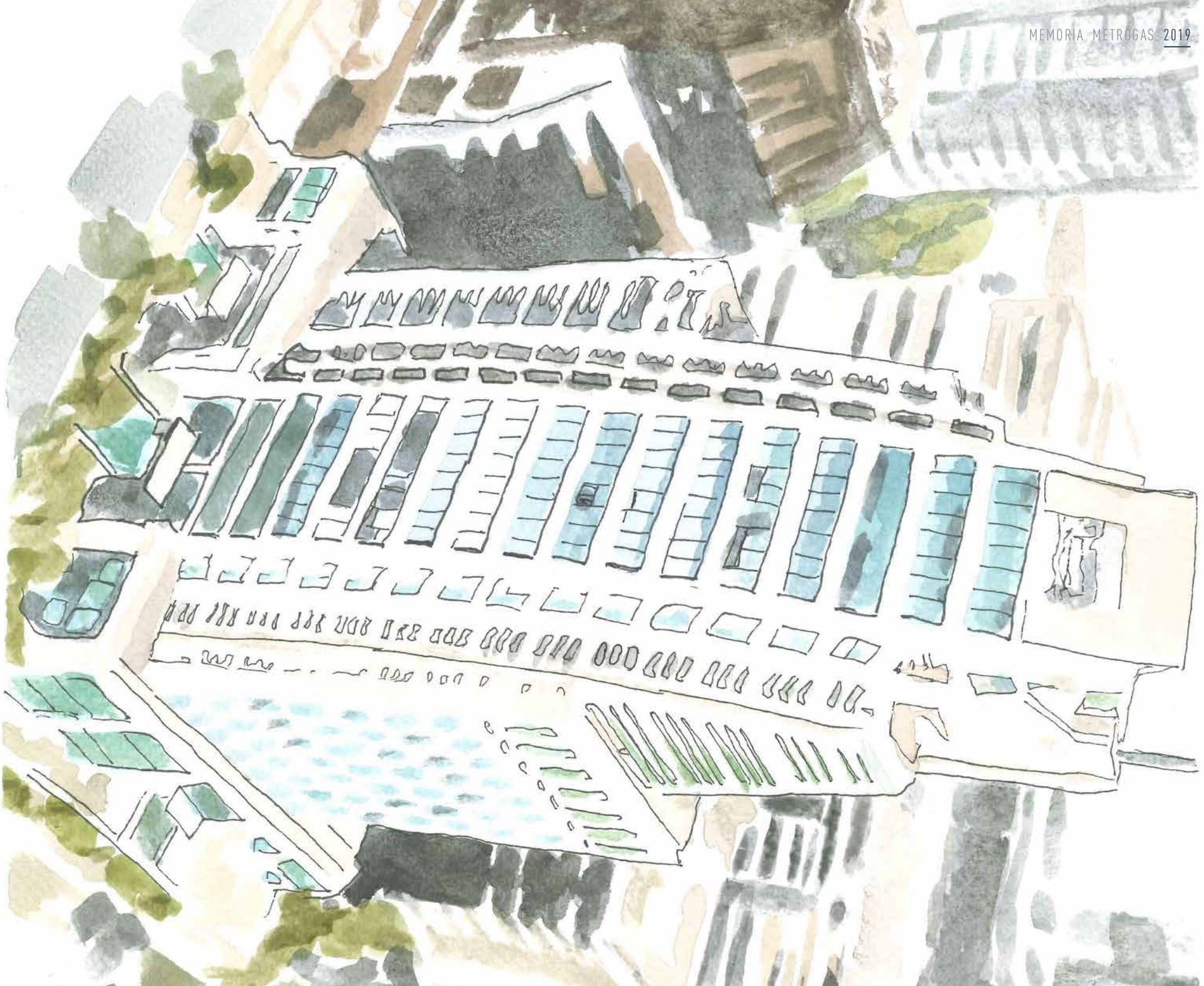
Sr. Ricardo Budinich Diez
DIRECTOR
RUT: 6.366.020-5

Sra. Constanza Corvillón Achondo
DIRECTORA
RUT: 14.145.846-9

Sr. Pablo Sobarzo Mierzo
GERENTE GENERAL
RUT: 9.006.201-8

Energía que nos
IMPUL
a seguir creciendo

08 Estados Financieros



ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Estado Consolidado de Situación Financiera Clasificado 88

Estado Consolidado de Resultados por Función 90

Estado Consolidado de Resultados Integral 91

Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio Neto 92

Estado Consolidado de Flujo de Efectivo Directo 94

M$ Miles de pesos chilenos
CL$ Pesos chilenos
US$ Dólares estadounidenses

Ilustración realizada por Ricardo Piderit, jefe de integridad, de la Gerencia de Sistemas de Distribución de Metrogas.

Metrogas S.A. y Subsidiaria

ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018.
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

ACTIVOS	31-12-2019 M$	31-12-2018 M$
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y equivalentes al efectivo.	20.261.750	9.843.661
Otros activos no financieros.	1.511.001	563.539
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.	45.690.711	51.496.902
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas.	1.319.092	694.301
Inventarios.	4.355.695	5.361.483
Activos por impuestos.	329.796	8.300.750
Total activos corrientes	73.468.045	76.260.636
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Otros activos no financieros.	1.325.041	2.850.091
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación.	109.229	117.023
Activos intangibles distintos de la plusvalía.	12.146.808	7.158.306
Propiedades, planta y equipo.	837.861.761	817.480.154
Activos por impuestos diferidos.	1.250	1.250
Total activos no corrientes	851.444.089	827.606.824
TOTAL ACTIVOS	**924.912.134**	**903.867.460**

Metrogas S.A. y Subsidiaria

ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018.
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

PATRIMONIO Y PASIVOS	31-12-2019 M$	31-12-2018 M$
PASIVOS CORRIENTES		
Otros pasivos financieros.	19.874.186	5.684.946
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	26.470.075	29.674.615
Cuentas por pagar a entidades relacionadas.	19.076.818	32.696.072
Provisiones por beneficios a los empleados.	409.534	336.408
Otros pasivos no financieros.	1.415.531	1.917.969
Pasivos por arrendamientos.	1.080.102	0
Total pasivos corrientes	68.326.246	70.310.010
PASIVOS NO CORRIENTES		
Otros pasivos financieros.	223.481.151	190.433.589
Pasivo por impuestos diferidos.	172.797.973	170.754.292
Provisiones por beneficios a los empleados.	3.685.809	3.027.669
Pasivos por arrendamientos.	661.330	0
Total pasivos no corrientes	400.626.263	364.215.550
TOTAL PASIVOS	**468.952.509**	**434.525.560**
PATRIMONIO		
Capital emitido.	186.201.688	186.201.688
Ganancias (pérdidas) acumuladas.	86.268.573	93.387.871
Primas de emisión.	21.162.206	21.162.206
Otras reservas.	162.327.173	168.590.149
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora.	455.959.640	469.341.914
Participaciones no controladoras.	(15)	(14)
Total patrimonio	455.959.625	469.341.900
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	**924.912.134**	**903.867.460**

Metrogas S.A. y Subsidiaria

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR FUNCIÓN

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCIÓN	01-01-2019 31-12-2019 M$	01-01-2018 31-12-2018 M$
Ingresos de actividades ordinarias.	413.006.049	428.143.261
Costo de ventas	(284.114.972)	(299.407.951)
Ganancia bruta	128.891.077	128.735.310
Gasto de administración.	(48.171.820)	(46.332.797)
Otros gastos, por función.	(1.665.320)	(2.935.088)
Otras ganancias (pérdidas).	763.253	(5.991.409)
Ganancias (pérdidas) de actividades operacionales.	79.817.190	73.476.016
Ingresos financieros.	2.050.669	1.827.918
Costos financieros.	(13.597.263)	(11.520.445)
Participación en ganancia (pérdida) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación.	(7.794)	(445.570)
Diferencias de cambio.	685.464	11.664
Resultados por unidades de reajuste.	(3.804.995)	(4.167.959)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	65.143.271	59.181.624
Gasto por impuestos a las ganancias.	(18.856.169)	(16.299.372)
GANANCIA (PÉRDIDA) ATRIBUIBLE A		
Ganancia (pérdida) atribuible a los propietarios de la controladora.	46.287.103	42.882.316
Ganancia (pérdida) atribuible a participaciones no controladoras	(1)	(64)
Ganancia (pérdida)	**46.287.102**	**42.882.252**

Metrogas S.A. y Subsidiaria

ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL	01-01-2019 31-12-2019 M$	01-01-2018 31-12-2018 M$
Ganancia (pérdida)	46.287.102	42.882.252
Componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del período, antes de impuestos		
Otro resultado integral, antes de impuestos, ganancias (pérdidas) actuariales por planes de beneficios definidos.	(532.643)	(52.370)
Otro resultado integral que no se reclasificarán al resultado del período, antes de impuestos	(532.643)	(52.370)
Coberturas del flujo de efectivo		
Ganancias (pérdidas) por coberturas de flujos de efectivo, antes de impuestos.	(43.322)	(30.691)
Otro resultado integral, antes de impuestos, coberturas del flujo de efectivo	(43.322)	(30.691)
Otro resultado integral que se reclasificará al resultado de periodo, antes de impuestos	(43.322)	(30.691)
Otros componentes de otro resultado integral, antes de impuestos	(575.965)	(83.061)
Impuesto a las ganancias relacionado con componentes de otro resultado integral que no se reclasificarán a resultado del período		
Impuesto a las ganancias relacionado con planes de beneficios definidos de otro resultado integral	143.813	14.140
Impuestos a las ganancias relativos a componentes de otro resultado integral que no se reclasificará al resultado del periodo	143.813	14.140
Otro resultado integral	(432.152)	(68.921)
Total resultado integral	45.854.950	42.813.331
RESULTADO INTEGRAL ATRIBUIBLE A		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora.	45.854.951	42.813.395
Resultado integral atribuible a participaciones no controladas.	(1)	(64)
Total resultado integral	**45.854.950**	**42.813.331**

Metrogas S.A. y Subsidiaria

ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

Estado de cambios en el patrimonio	Capital emitido M$	Primas de emisión M$	Superávit de revaluación M$	Reservas de coberturas de flujo de efectivo M$
Patrimonio al comienzo del ejercicio al 1 de enero de 2019	186.201.688	21.162.206	185.610.971	(1.593)
CAMBIOS EN PATRIMONIO				
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)		0		
Otro resultado integral [1]		0	0	(43.322)
Total resultado integral	0	0	0	(43.322)
Dividendos. [2]		0		
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio.[3]	0	0	(5.830.824)	0
Total incremento (disminución) en el patrimonio	0	0	(5.830.824)	(43.322)
Patrimonio al final del ejercicio al 31 de diciembre de 2019	**186.201.688**	**21.162.206**	**179.780.147**	**(44.915)**

Estado de cambios en el patrimonio	Capital emitido M$	Primas de emisión M$	Superávit de revaluación M$	Reservas de coberturas de flujo de efectivo M$
Patrimonio al comienzo del ejercicio al 1 de enero de 2018	186.201.688	21.162.206	193.166.413	29.098
AJUSTES DE PERÍODOS ANTERIORES				
Primera adopción NIIF 9 (Nota 26.6)	0	0	0	0
Incremento (disminución) por correcciones de errores.				
Total ajustes de períodos anteriores	0	0	0	0
Patrimonio reexpresado	**186.201.688**	**21.162.206**	**193.166.413**	**29.098**
CAMBIOS EN PATRIMONIO				
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)		0		
Otro resultado integral		0	0	(30.691)
Total resultado integral	0	0	0	(30.691)
Emisión de patrimonio.				
Dividendos.		0		
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios, patrimonio.	0	0	(7.555.442)	0
Total incremento (disminución) en el patrimonio	0	0	(7.555.442)	(30.691)
Patrimonio al final del ejercicio al 31 de diciembre de 2018	**186.201.688**	**21.162.206**	**185.610.971**	**(1.593)**

Reservas				Patrimonio		
Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos M$	Otras reservas varias M$	Total reservas M$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M$	Participaciones no controladoras M$	Patrimonio total M$
(2.521.625)	(14.497.604)	168.590.149	93.387.871	469.341.914	(14)	469.341.900
			46.287.103	46.287.103	(1)	46.287.102
(388.830)	0	(432.152)		(432.152)	0	(432.152)
(388.830)	0	(432.152)	46.287.103	45.854.951	(1)	45.854.950
		0	(59.237.225)	(59.237.225)		(59.237.225)
0	0	(5.830.824)	5.830.824	0		0
(388.830)	0	(6.262.976)	(7.119.298)	(13.382.274)	(1)	(13.382.275)
(2.910.455)	**(14.497.604)**	**162.327.173**	**86.268.573**	**455.959.640**	**(15)**	**455.959.625**

Reservas				Patrimonio		
Reserva de ganancias o pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos M$	Otras reservas varias M$	Total reservas M$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M$	Participaciones no controladoras M$	Patrimonio total M$
(2.483.395)	(14.497.604)	176.214.512	102.082.760	485.661.166	52	485.661.218
0	0	0	167.091	167.091	0	167.091
		0		0		0
0	0	0	167.091	167.091	0	167.091
(2.483.395)	**(14.497.604)**	**176.214.512**	**102.249.851**	**485.828.257**	**52**	**485.828.309**
			42.882.316	42.882.316	(64)	42.882.252
(38.230)	0	(68.921)		(68.921)		(68.921)
(38.230)	0	(68.921)	42.882.316	42.813.395	(64)	42.813.331
		0		0		0
		0	(59.299.676)	(59.299.676)		(59.299.676)
0	0	(7.555.442)	7.555.380	(62)	(2)	(64)
(38.230)	0	(7.624.363)	(8.861.980)	(16.486.343)	(66)	(16.486.409)
(2.521.625)	**(14.497.604)**	**168.590.149**	**93.387.871**	**469.341.914**	**(14)**	**469.341.900**

Metrogas S.A. y Subsidiaria

ESTADO CONSOLIDADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO POR MÉTODO DIRECTO	01-01-2019 31-12-2019 M$	01-01-2018 31-12-2018 M$
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación		
CLASES DE COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios.	502.892.079	504.404.085
CLASES DE PAGOS		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios.	(350.577.781)	(361.801.841)
Pagos a y por cuenta de los empleados.	(18.726.608)	(18.762.015)
Otros pagos por actividades de operación.	(20.546.086)	(17.621.696)
OTROS COBROS Y PAGOS DE OPERACIÓN		
Intereses recibidos.	2.054.354	1.636.487
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados).	(8.101.522)	(18.277.519)
Otras entradas (salidas) de efectivo.	459.981	(6.005.117)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	**107.454.417**	**83.572.384**
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Préstamos a entidades relacionadas	(4.106)	(3.277)
Compras de propiedades, planta y equipo.	(51.131.377)	(64.680.201)
Compras de activos intangibles.	(4.770.542)	(5.929.825)
Cobros a entidades relacionadas.	130.160	5.999.578
Intereses recibidos.	0	193.877
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	**(55.775.865)**	**(64.419.848)**
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Total importes procedentes de préstamos.	**90.324.922**	**126.898.395**
- Importes procedentes de préstamos de largo plazo.	49.840.000	34.719.997
- Importes procedentes de préstamos de corto plazo.	40.484.922	92.178.398
Pagos de préstamos.	(47.108.701)	(98.499.634)
Dividendos pagados.	(72.101.900)	(46.435.000)
Intereses pagados.	(13.113.758)	(10.350.665)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	**(41.999.437)**	**(28.386.904)**
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambios	**9.679.115**	**(9.234.368)**
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo.	738.974	(461.862)
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	**10.418.089**	**(9.696.230)**
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período o ejercicio.	9.843.661	19.539.891
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período o ejercicio	**20.261.750**	**9.843.661**

ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS DE ASOCIADA

Estados de Situación Financiera Clasificados 96

Estado de Resultados por Función 98

Estado de Resultados Integral 99

Estado de Cambios en el Patrimonio 100

Estado de Flujos de Efectivo Directo 101

M$ Miles de pesos chilenos.
CL $ Pesos chilenos.
US $ Dólares estadounidenses.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018.
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

	FINANCIAMIENTO DOMÉSTICO S.A.	
ACTIVOS	**31-12-2019 M$**	**31-12-2018 M$**
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y equivalentes al efectivo.	735	735
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.	26.703	5.924
Total activos corrientes	27.438	6.659
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Activos por impuestos diferidos.	1.085	1.085
Total activos no corrientes	1.085	1.085
TOTAL ACTIVOS	**28.523**	**7.744**

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018.
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

	FINANCIAMIENTO DOMÉSTICO S.A.	
PATRIMONIO Y PASIVOS	**31-12-2019 M$**	**31-12-2018 M$**
PASIVOS CORRIENTES		
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	15.710	15.479
Cuentas por pagar a entidades relacionadas.	27.312	6.197
Total pasivos corrientes	43.022	21.676
TOTAL PASIVOS	**43.022**	**21.676**
PATRIMONIO		
Capital emitido.	249.338	249.338
Ganancias (pérdidas) acumuladas.	(263.837)	(263.270)
Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora.	**(14.499)**	**(13.932)**
Total patrimonio	(14.499)	(13.932)
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	**28.523**	**7.744**

ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCIÓN

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

	FINANCIAMIENTO DOMÉSTICO S.A.	
ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCIÓN	01-01-2019 31-12-2019 M$	01-01-2018 31-12-2018 M$
Ingresos de actividades ordinarias.	3.742	2.554
Costo de ventas	(30)	(627)
Ganancia bruta	3.712	1.927
Gasto de administración.	(4.280)	(65.543)
Ganancias (pérdidas) de actividades operacionales.	(568)	(63.616)
Ganancia (pérdida) antes de impuesto	(568)	(63.616)
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas.	(568)	(63.616)
Ganancia (pérdida)	(568)	(63.616)
GANANCIA (PÉRDIDA) ATRIBUIBLE A		
Ganancia (pérdida) atribuible a los propietarios de la controladora.	(568)	(63.616)
Ganancia (pérdida)	**(568)**	**(63.616)**

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

	FINANCIAMIENTO DOMÉSTICO S.A.	
ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL	01-01-2019 31-12-2019 M$	01-01-2018 31-12-2018 M$
Ganancia (pérdida)	(568)	(63.616)
COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL QUE NO SE RECLASIFICARÁN AL RESULTADO DEL PERÍODO, ANTES DE IMPUESTOS		
Total resultado integral	(568)	(63.616)
RESULTADO INTEGRAL ATRIBUIBLE A		
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora.	(568)	(63.616)
Total resultado integral	**(568)**	**(63.616)**

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

			FINANCIAMIENTO DOMÉSTICO S.A.	
			Patrimonio	
Estado de cambios en el patrimonio	Capital emitido M$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M$	Patrimonio total M$
Patrimonio al comienzo del ejercicio al 1 de enero de 2019	249.338	(263.270)	(13.932)	(13.932)
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)		(567)	(567)	(567)
Total resultado integral	0	(567)	(567)	(567)
Patrimonio al final del ejercicio al 31 de diciembre de 2019	**249.338**	**(263.837)**	**(14.499)**	**(14.499)**

			Patrimonio	
Estado de cambios en el patrimonio	Capital emitido M$	Ganancias (pérdidas) acumuladas M$	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora M$	Patrimonio total M$
Patrimonio al comienzo del ejercicio al 1 de enero de 2018	249.338	(199.654)	49.684	49.684
Resultado integral				
Ganancia (pérdida)		(63.616)	(63.616)	(63.616)
Total resultado integral	0	(63.616)	(63.616)	(63.616)
Patrimonio al final del ejercicio al 31 de diciembre de 2018	**249.338**	**(263.270)**	**(13.932)**	**(13.932)**

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DIRECTO

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018
(Expresados en miles de pesos chilenos (M$))

	FINANCIAMIENTO DOMÉSTICO S.A.	
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO POR MÉTODO DIRECTO	01-01-2019 31-12-2019 M$	01-01-2018 31-12-2018 M$
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Clases de cobros por actividades de operación		
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios.	93.508	91.621
Clases de pagos		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios.	(81.398)	(84.182)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	12.110	7.439
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	0	0
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Préstamos de entidades relacionadas.	81.398	84.182
Pagos de préstamos a entidades relacionadas.	(93.508)	(91.621)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	(12.110)	(7.439)
Incremento neto (disminución) en el efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambios	0	0
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período o ejercicio.	735	735
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del período o ejercicio	**735**	**735**

Acceda a través de este código QR a
los Estados Financieros completos de
Metrogas y Subsidiaria correspondientes
a 2019 y 2018.

Elaboración y edición de textos
Daniela Grenci Awad

Diseño Gráfico
QDESIGN

WWW.METROGAS.CL