



INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2007



INDICE

1.- Introducción	4
1.1.- CARTA DEL PRESIDENTE	4
1.2.- CARTA DE LA DIRECTORA DE RELACIONES EXTERNAS	5
1.3.- PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME	6
1.3.1.- Alcance y enfoque	6
1.3.2.- Definición de contenidos: el análisis de materialidad	7
2.1.- PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	9
2.1.1.- Quiénes somos	9
2.1.2.- El mercado del gas en Argentina	9
2.1.3.- Principales magnitudes	11
2.1.4.- Organigrama de Gas Natural BAN	12
2.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	12
2.3. NUESTRA MARCA	13
2.4.- GOBIERNO CORPORATIVO	14
2.4.1. Estructura de gobierno	15
2.4.2. Sistema de Gestión del Riesgo	16
2.4.3. Auditoría Interna	17
2.4.4. Código de Conducta	18
2.4.5. Multas e incumplimientos	19
2.5.- CONTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL BAN AL DESARROLLO	19
3.- La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN	21
3.1. - COMPROMISOS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	21
3.2.- GOBIERNO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	22
3.3.- DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	23
3.3.1. Acciones de divulgación	23
3.3.2. Acciones de consulta	24
3.3.3. Consulta a los grupos de interés sobre nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa	25
4.- Grupos de interés y sostenibilidad ambiental	28
4.1.- LOS CLIENTES Y GAS NATURAL BAN	28
4.1.1. Compromiso con nuestros clientes: un servicio excelente	28
4.1.2. Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con sus clientes	28
4.2. LOS ACCIONISTAS E INVERSORES Y GAS NATURAL BAN	34
4.2.1. Compromisos con nuestros accionistas e inversores: valor sostenible y transparencia informativa	34
4.2.2. Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con sus accionistas	34
4.3.- LOS EMPLEADOS Y GAS NATURAL BAN	35
4.3.2.- Compromisos con nuestros empleados: crecimiento y desarrollo profesional	36
4.3.3.- Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con sus empleados	36
4.4.- LOS PROVEEDORES Y GAS NATURAL BAN	45
4.4.1.- Compromisos con nuestros proveedores: relaciones estables y selección objetiva	45
4.4.2.- Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con sus proveedores	45
4.5.- LA SOCIEDAD Y GAS NATURAL BAN	48
4.5.1.- Compromisos con nuestra comunidad: integridad y responsabilidad	49
4.5.2.- Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con la sociedad	49
4.6.- SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	60
4.6.1.- Compromisos con el Ambiente	60
4.6.2.- Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con el Ambiente	60
5.- Compromisos y desafíos futuros	67
6.- Informe de Verificación Externa	69



7. Indicadores GRI.....	72
8.- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio	79
9.- Glosario.....	80



1.- Introducción

1.1.- Carta del Presidente

En nuestros 15 años de historia en el país trabajamos para prestar un servicio público eficiente y de calidad, cumpliendo con las obligaciones previstas en la licencia de gas natural por redes, teniendo en cuenta el impacto social y ambiental de nuestras operaciones. Nuestro principal aporte al desarrollo sustentable del país lo hacemos a través de la distribución de gas natural, una energía limpia y eficiente.

La Responsabilidad Corporativa es una prioridad estratégica para nuestra actividad, a través de la cual buscamos establecer relaciones éticas con nuestros grupos de interés, agregando valor económico, social y ambiental a la sociedad en su conjunto.

Esto implica mejorar la calidad del servicio que brindamos diariamente a nuestros clientes; favorecer el acceso al gas natural por redes de mayor población; fomentar el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados; transmitir nuestros criterios sociales y ambientales en la cadena de valor de la compañía; generar valor económico para nuestros accionistas; apoyar el desarrollo socio-económico de las comunidades en las que trabajamos; y realizar todas nuestras actividades preservando el ambiente que nos rodea.

En este nuevo año de trabajo, estamos presentando los resultados de nuestro desempeño económico, social y ambiental a través de nuestro cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa, dando a conocer los compromisos con cada uno de nuestros públicos así como escuchando, entendiendo y respondiendo a sus expectativas.

Durante 2007 continuamos trabajando en estos compromisos, avanzando en el cumplimiento de los objetivos que nos habíamos propuesto en el Informe 2006. En un contexto de gran dinamismo normativo para la industria del gas, hemos consolidado nuestro apoyo a la industria en el país, invirtiendo 474,1 millones de dólares desde el inicio de nuestras actividades, en diciembre de 1992. Entre otras acciones destacadas del año, cabe mencionar la aplicación del Acta Acuerdo suscripta con el Estado Nacional con motivo de la renegociación del contrato de distribución de gas natural por redes.

Asimismo, ante los desafíos que presentó el invierno más frío de los últimos 45 años, pudimos operar y brindar el servicio a más de 7 millones de usuarios, con excelente calidad durante todo el año. Obtuvimos el primer premio de "Ciudadanía Empresaria 2007" en la categoría *promoción social*, otorgado por la Cámara de Comercio de Estados Unidos en la Argentina, por nuestro "Programa de Gasificación en Barrios Carenciados, la experiencia de Cuartel V". A su vez, continuamos trabajando en otros barrios para extender este Programa –desarrollado en el partido de Moreno–, posibilitando el acceso de los más necesitados a un servicio que les permitirá reducir considerablemente su gasto mensual en energía, liberando recursos para otras necesidades básicas.

Siguiendo nuestro compromiso de crear empleos estables y de calidad, durante 2007 invertimos alrededor de 50 millones de pesos en salarios, contribuciones sociales y otros gastos de personal, lo que implicó un incremento de 21% respecto a 2006. Comprometidos en llevar las prácticas de responsabilidad corporativa a nuestra cadena de valor, continuamos fomentando las conductas respetuosas con las personas y el ambiente, a través de la difusión de nuestro Código de Conducta. Dimos continuidad a los programas que generan capacidad local en las comunidades cercanas. Entre ellos el programa "Primera Exportación", que superó las 5.600 empresas asesoradas.

Durante 2007 continuamos trabajando para implementar los principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Fuimos reelegidos como integrantes de la nueva Mesa Directiva para el período 2007-2009, y aprovecharemos este espacio para promover los principios de derechos humanos, laborales, ambientales y anticorrupción en nuestro país.



Entendiendo la sustentabilidad como un camino de mejora continua, en 2008 profundizaremos el diálogo con nuestros grupos de interés, la incorporación de la responsabilidad en la gestión de nuestra cadena de valor, continuaremos con la implementación de procesos para la prevención del impacto ambiental de nuestras operaciones y mantendremos los niveles de calidad y eficiencia de nuestro servicio de distribución.

Para lograr estos compromisos, incluimos nuevamente en este Informe objetivos concretos a cumplir en 2008 con cada uno de nuestros públicos particulares.

Una vez más, quiero agradecer a todas aquellas personas que forman parte de Gas Natural BAN y que con su compromiso y esfuerzo nos ayudan a brindar un servicio más eficiente y responsable.



Horacio Cristiani
Presidente

1.2.- Carta de la Directora de Relaciones Externas

Desde que comenzamos a editar anualmente el Informe de Responsabilidad Corporativa, en 2004, hemos recorrido un camino lleno de aprendizajes y gratificaciones, que nos permite mejorar todos los años nuestra gestión en materia económica, social y ambiental.

Nuestro cuarto Informe refleja ese tránsito hacia un mayor conocimiento por parte de nuestros grupos de interés (*stakeholders*), sobre la forma que tenemos en Gas Natural BAN de hacer negocios de manera responsable.

Así, desde la primera publicación del Informe, trabajamos en identificar posibilidades de mejora, abocados a obtener resultados tanto en la relación con cada uno de nuestros *públicos de interés*: clientes, accionistas, empleados, proveedores y la sociedad en general, como en la creación de nuevos procesos de gestión de Responsabilidad Corporativa al interior de la Compañía. Esta sinergia nos permitió mejorar la comunicación de nuestro desempeño.

En este sentido, durante 2007 constituimos el “Comité de Reputación Corporativa” local, facilitando el acceso y participación de todas las áreas a nuestra estrategia en materia de Responsabilidad Corporativa. La conformación del Comité nos permite mejorar el desempeño, de cara a la sociedad, de cada una de las áreas de la empresa, haciendo de la Responsabilidad Corporativa no sólo un informe anual, sino una actitud encarnada en el modo de conducción y trabajo de las áreas –y de las personas–, en cada eslabón de Gas Natural BAN y en su integración al *core business*.

En cuanto a los grupos de interés, ejes primordiales de nuestra gestión, profundizamos el diálogo con cada uno de ellos, convocando a representantes clave, para que puedan dar su aporte en la elaboración de nuestros informes, y llevar a la práctica dichas iniciativas. En pos de garantizar una comunicación transparente, el lector encontrará en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 los compromisos asumidos con cada uno de nuestros públicos y las respuestas de Gas Natural BAN a sus inquietudes.

Comprometidos con una gestión ética del negocio y en línea con nuestra Misión, Visión y Valores, durante 2007 continuamos sensibilizando respecto de los contenidos del Código de Conducta, a través de distintas acciones de comunicación, favoreciendo la comprensión y cumplimiento por parte de nuestros empleados.



A su vez, se consolidó el Grupo Multifunción de Responsabilidad Corporativa –integrado por referentes de las distintas áreas de Gas Natural BAN–, para relevar en forma sistematizada los indicadores propuestos por la Guía G3 de *Global Reporting Initiative (GRI)* y detectar oportunidades de mejora en la medición del impacto económico, social y ambiental de la Compañía. Deseo agradecer especialmente a todos los miembros de este Grupo por su gestión, pues su colaboración fue vital para la presentación de este trabajo.

Esperamos que este Informe de Responsabilidad Corporativa refleje el compromiso ético asumido y confiamos en que sea de utilidad para establecer una doble vía de comunicación con nuestros grupos de interés, de quienes aguardamos seguir escuchando opiniones y sugerencias que nos lleven a intensificar esfuerzos para obtener resultados en beneficio de todos.



Bettina Llapur
Directora de Relaciones Externas

1.3.- Proceso de elaboración del Informe

1.3.1.- Alcance y enfoque

Este Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) presenta el desempeño económico, social y ambiental de Gas Natural BAN en el año 2007. A efectos comparativos se han incluido datos del año 2006, realizando las aclaraciones pertinentes en caso de cambios en la metodología de medición de indicadores.

Por segundo año consecutivo, hemos basado la elaboración de este Informe en la **Guía G3** propuesta por la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative-GRI*), para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Para ello convocamos nuevamente a nuestro Grupo Multifunción, con integrantes de todas las áreas clave de la compañía, para realizar el relevamiento de indicadores y detectar oportunidades de mejora en la medición de nuestro desempeño social y ambiental. Además, la elaboración de este Informe, el proceso de consultas con los grupos de interés y el estudio de materialidad detallado a continuación contaron con la asesoría externa de una consultora especializada, ReporteSocial.com.

Nuevamente, con esta publicación comunicamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y mostramos el cumplimiento de los 10 principios a través de los indicadores sugeridos por GRI para presentar la Comunicación para el Progreso (COP).

Siguiendo las prácticas del Grupo Gas Natural, este Informe ha sido verificado externamente por un auditor independiente, PricewaterhouseCoopers, con el objetivo de asegurar la transparencia de la información presentada a través de los lineamientos GRI. En el Informe de Verificación al final de esta publicación se detallan el alcance que ha tenido el proceso, los procedimientos de verificación utilizados y las conclusiones del auditor.

Hemos publicado también nuestra Memoria y Balance Anual 2007, que está disponible en nuestro sitio corporativo (www.gasnaturalban.com). Asimismo, el Grupo Gas Natural ha publicado su sexto Informe de Responsabilidad Corporativa 2007, el Informe Anual y el de Gobierno Corporativo, también disponibles en la web.

El IRC 2007 está disponible en www.gasnaturalban.com. Para consultas o información adicional, relacionesexternas@gasnaturalban.com



1.3.2.- Definición de contenidos: el análisis de materialidad

Durante 2007 profundizamos nuestro Análisis de Materialidad, que nos permite detectar en forma sistematizada los aspectos económicos, sociales y ambientales relevantes para nuestros públicos y la compañía, e incluirlos en este Informe de RC. Este año, la participación activa de nuestro Grupo Multifunción y el compromiso de nuestro Comité de Reputación Corporativa jugaron un rol esencial a la hora de priorizar los contenidos más relevantes sobre nuestro desempeño.

Al igual que en el Análisis de Materialidad realizado el año pasado, la selección de contenidos a incluir en el Informe partió de la identificación de factores internos y externos que guían la gestión de RC de Gas Natural BAN y la elaboración de los Informes de RC.

Factores internos de Gas Natural BAN	Factores externos de Gas Natural BAN
• Misión, Visión y Valores	• Diálogo con los Grupos de Interés
• Principios de actuación	• Consulta a los Grupos de Interés
• Lineamientos de la Ley Sarbanes Oxley	• Indicadores de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI)
• Sistema de Gestión del Riesgo	• Pacto Mundial de Naciones Unidas
• Código de Conducta	• Objetivos del Milenio de Naciones Unidas
• Compromisos de Responsabilidad Corporativa	• Informe de Responsabilidad Corporativa anteriores del Grupo Gas Natural
• Respuesta a los resultados de la Consulta a los Grupos de Interés	
• Proceso de elaboración del Informe de RC junto al Grupo Multifunción de RC	
• Programas y acciones con los grupos de interés	
• Informe de Responsabilidad Corporativa anteriores (2004, 2005 y 2006)	

Una vez que se reconocieron estos factores, el Grupo Multifunción trabajó sobre los indicadores de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), identificando la información que estaba mejor alineada al negocio y a las expectativas cotidianas de los grupos de interés de la compañía. Asimismo, se siguieron los lineamientos de nuestra casa matriz en España, para detectar las actividades que el grupo identifica como relevantes al momento de elaborar un Informe de RC.

La segunda instancia dentro del proceso de elaboración del Informe de RC consistió en priorizar los contenidos previamente identificados, a través de dos pilares de acción: reuniones (*focus groups*) con grupos de interés y trabajo con el Grupo Multifunción.

Áreas del Grupo Multifunción de RC
Auditoría Interna
Servicios Jurídicos
Comercial
Económico Financiera
Planificación y Control
Recursos Humanos
Técnica
Organización y Calidad
Servicio al Cliente
Estudio y Regulación
Servicios Compartidos
Relaciones Externas
Coordinación: Relaciones Externas

Reuniones con grupos de interés (*focus groups*): este año convocamos a representantes de nuestros grupos de interés –clientes, proveedores, empleados y ONGs– a un diálogo sobre el Informe de RC 2006. Durante este encuentro recogimos numerosas opiniones de los participantes, que permitieron delimitar los contenidos del Informe de RC 2007.

Dentro de los comentarios generales de los participantes respecto al contenido del Informe del año anterior se destacan las siguientes conclusiones:

- El 76% de los participantes acordó que es claro y fácil de entender.
- El 63% dijo que es creíble, transparente y equilibrado.
- El 65% lo consideró interesante.
- El 54% manifestó que la información incluida es la adecuada.

Para seguir avanzando en la selección de contenidos del Informe, los participantes identificaron y priorizaron los contenidos del Informe de RC que consideraron de mayor relevancia.



En esta oportunidad, la gestión del impacto ambiental y los programas con la comunidad fueron los más ponderados por los grupos de interés, mientras que la información sobre el Directorio de la Empresa resultó la de menor relevancia.

Temas relevantes a incluir en el Informe de RC 2007



Trabajo con el Grupo Multifunción: Por su parte, los representantes del Grupo Multifunción priorizaron la información a comunicar, realizando un análisis sobre la relevancia de los indicadores y la viabilidad para la Empresa de volcarlos en el período del Informe.

De esta manera, todas las áreas de la compañía y los distintos grupos de interés participaron del relevamiento de la información para la elaboración de este Informe, detectando y comunicando oportunidades de mejora.



2.- El mundo de Gas Natural BAN

2.1.- Perfil de la organización

2.1.1.- Quienes somos

Desde 1992 prestamos el servicio público de distribución de gas natural por redes en las zonas norte y oeste del Gran Buenos Aires, con contrato por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 más. Somos una de las principales empresas del Sector en la República Argentina.

Nuestro accionista mayoritario es el Grupo Gas Natural, una multinacional de servicios energéticos que centra su actividad en el aprovisionamiento, la distribución y la comercialización de gas natural en España, Latinoamérica, Italia y Francia, llegando a más de 11 millones de clientes.

La distribución de gas en la República Argentina es un servicio público regulado por el Estado conforme lo dispone la legislación vigente y cuya autoridad de aplicación es el Ente Regulador del Gas (ENARGAS). En el país somos la segunda distribuidora de gas natural por redes por número de clientes y participamos en un 18,4% del total de ventas del mercado residencial y comercial, dando servicio a más de 7 millones de personas. Nuestra área de servicio es de unos 15.000 km² y comprende 30 partidos de la provincia de Buenos Aires, ubicados al norte y al oeste de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, abarcando una de las zonas más densamente pobladas del país, que incluye también importantes parques industriales.

La sociedad anónima Gas Natural BAN es controlada por Invergás S.A. (51%) y por Gas Natural SDG Argentina S.A. (19%), las cuales a su vez son controladas por el Grupo Gas Natural de España. El restante 30% cotiza en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, donde se destacan como accionistas las principales Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (AFJP) del país.

Para más información sobre el perfil de Gas Natural BAN ver la Memoria, Reseña informativa y Estados Contables 2007 en www.gasnaturalban.com

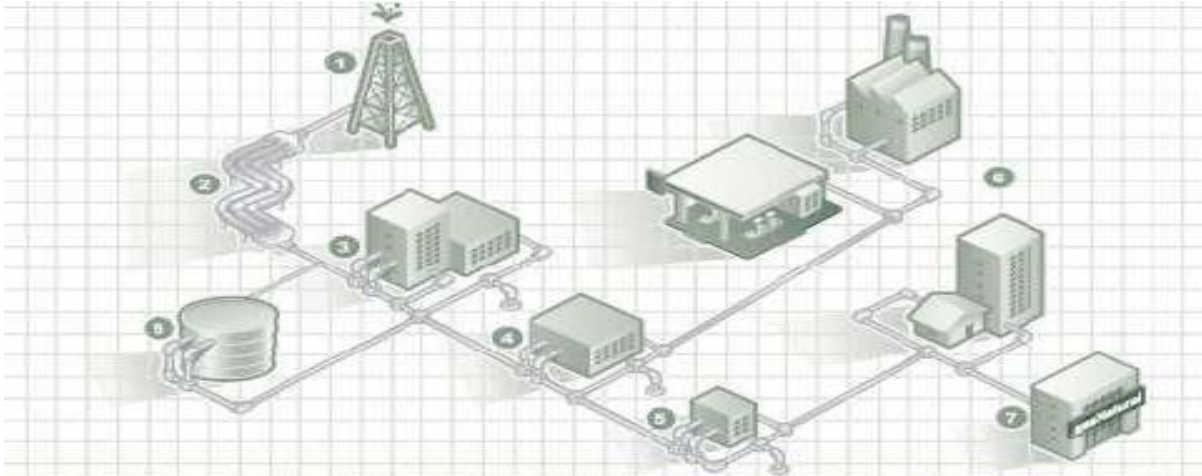
2.1.2.- El mercado del gas en Argentina

La distribución de gas en la República Argentina es un servicio público regulado por el Estado conforme lo dispone la legislación vigente y cuya autoridad de aplicación es el Ente Regulador del Gas (ENARGAS). El mercado argentino está dividido en 9 empresas distribuidoras de gas, cada una de las cuales tiene una licencia exclusiva en su respectiva área de servicio.

Como recurso no renovable, el gas natural es una fuente de energía primaria que se consume sin transformación previa. El gas natural se localiza en yacimientos generalmente ubicados lejos de los centros de consumo, por lo que es necesaria la construcción de un tramado subterráneo que transporte el gas hasta los puntos de entrega (*city gates*), donde se reduce la presión antes de introducirse en la red de distribución.



El sistema de distribución de gas



1. Extracción del gas en boca de pozo por los productores.
2. Transporte del gas por gasoductos TGN –TGS.
3. City Gates: es el punto donde el gas pasa de de la empresa transportista a la distribuidora.
4. Planta de Regulación y Odorización (AP- AP): en estas plantas se regula la presión del gas para que sea compatible con la distribución. En esta etapa también se lleva a cabo el proceso de incorporación de una sustancia llamada mercaptano que le da el olor característico al gas para que pueda ser percibido.
5. Planta de Regularización y Odorización (AP-MP): son plantas districtales de alta presión que a su vez regulan la presión del gas a un rango determinado por necesidad del sistema de distribución.
6. Clientes Industriales, comerciales, residenciales y GNC.
7. Centros del gas.
8. Planta Peak Shaving: permite el almacenamiento de gas criogenizado para hacer frente a picos de demanda de gas.
9. Mercado residencial, industrial y GNC.

Las reservas probadas de gas en la Argentina, a principios de 2007, se situaban en torno a los 446.156 millones de m³⁽¹⁾, registrando un descenso del 1,64% respecto del año anterior. Con estas reservas y de acuerdo con los niveles de producción de 2007, se prevé un horizonte de consumo de 8,8 años.

La producción total durante 2007 fue de 50.950 millones de m³⁽²⁾, 1,5% inferior a la del año anterior, debido a los límites de productividad de los yacimientos en explotación. En cuanto al número de clientes del conjunto de las distribuidoras, se registró un crecimiento del 3,4%, similar al del año anterior.³

Durante el invierno se continuó con la instrumentación del nuevo Programa de Uso Racional de la Energía (PURE), que establece la aplicación de un sistema de premios y penalidades a los clientes residenciales y comerciales. En la nueva versión, las principales variaciones están centradas en la determinación de los premios o penalidades que surgen de la comparación del consumo del período a facturar con el consumo del invierno de 2003, que presenta la menor diferencia térmica absoluta, y cambios en los criterios de aplicación del Cargo por Recupero de Incentivo (CRI).

¹ Datos provisorios de Reservas aprobadas al 31-12-06. Fuente: Secretaría de Energía.

² Datos provisorios del año móvil noviembre 2007. Fuente: Secretaría de Energía.

³ Datos provisorios año móvil noviembre 2007. Fuente: ENARGAS



2.1.3.- Principales magnitudes

Personal	2007	2006
Número de empleados	578	600
Gastos de personal (sueldos, contribuciones sociales y otros) (millones de pesos)	49,23	40,7
Clientes	2007	2006
Clientes (al 31 de diciembre)	1.355.034	1.320.988
Variación anual neta	34.046	31.955
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	443.023	408.977
Explotación*	2007	2006
Venta de gas (millones de m ³)	2.028,3	1.821,5
Venta de transporte (millones de m ³)	4.491,4	4.414,8
Total Ventas (millones de m ³)	6519,7	6236,3
Extensión total de la red (miles de kilómetros)	21,9	21,5
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:		
Nuevas cañerías (kilómetros)	6.719	6.347
Renovación de cañerías (kilómetros)	484	479
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m ³ /día)	14,1	14,1
Participación en el volumen anual de entrega de gas en la Argentina (%)**:		
Total venta de gas	13,2	13,2
Mercado residencial /comercial	18,4	18,4
Financiero	2007	2006
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	652,1	547,4***
Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	116,8	-89,4
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	64,1	36,6
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	474,1	410,0
Solvencia (patrimonio neto/ pasivo total)	1,45	1,36****
Total Pasivo	568.175.241	515.873.173****
Patrimonio Neto	824.820.821	699.035.101
Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural BAN (en pesos)****	2007	2006
Impuestos pagados en moneda local	189.129.144	197.418.367
Impuestos a cuenta y cargos de terceros	157.477.349	160.400.554
Impuestos a cargo de Gas Natural BAN especificados por tipo:*****		
TISEH (Tasa de Seguridad e Higiene)	934.851	840.066
Ingresos Brutos	10.268.637	10.606.359
Impuesto Ganancia Mínima Presunta	6.145.018	6.730.241
Pagos RAFA – IG	12.358.770	15.568.039
IVA Serv. Exterior	1.944.519	3.273.108

* A partir de este Informe se han cambiado los indicadores de "Ventas de gas homogeneizadas" y "Servicio de transporte y/o distribución" por "Venta de gas" y "Venta de Transporte" respectivamente, utilizando el mismo criterio que en la Memoria y Balance Financiero de Gas Natural BAN 2007.

** Información elaborada sobre la base de datos operativos de las Licenciatarias de gas fueron suministrados por el ENARGAS a noviembre de 2007 (años móvil-datos provisorios).

*** La suba en los ingresos por ventas de gas y por servicios de transporte y/o distribución de gas se debe principalmente al efecto de la contabilización, en este ejercicio, de la aplicación diferida del A.A. y del Decreto PEN N.385/2006 determinado por la Resolución del ENARGAS N. 3729/2007, que venía contabilizando provisoriamente durante el ejercicio 2006, pero que según lo mencionado precedentemente fuera regularizado al cierre de dicho ejercicio.

**** Valor modificado respecto al reportado en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006 por una reclasificación del pasivo del año 2006.

***** Importes correspondientes a impuestos pagados, no devengados.

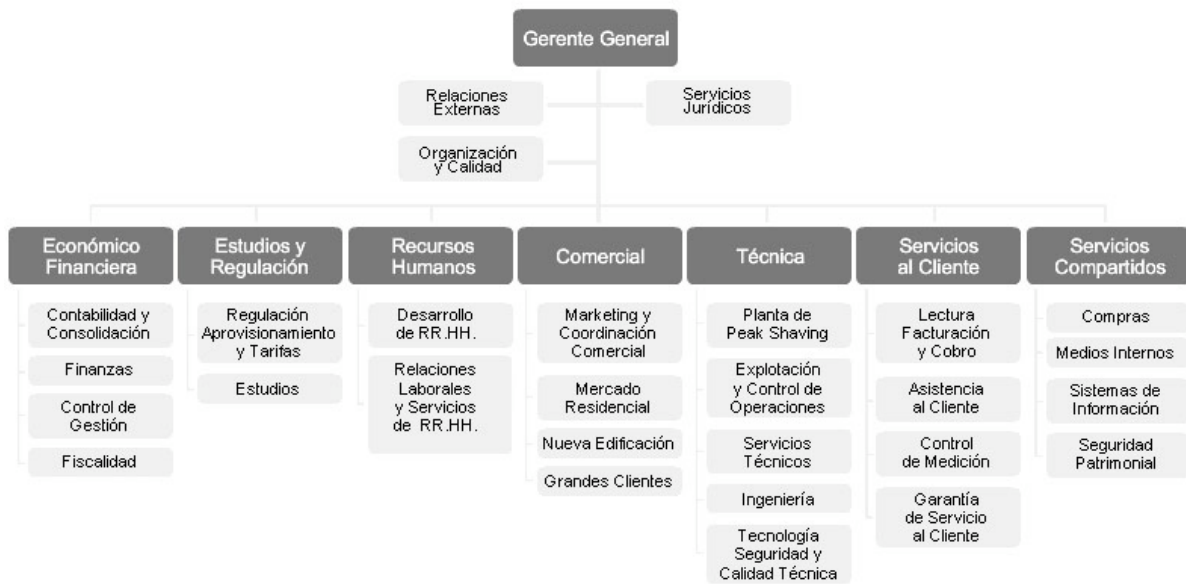
***** Incluye impuestos trasladables a clientes y retenciones a terceros.



2.1.4.- Organigrama de Gas Natural BAN

Nuestro proceso de organización para la toma de decisiones se basa en criterios de departamentalización por funciones, tipo de clientes, distribución geográfica y unidades de negocio, según el caso. La estandarización de procesos asegura la coordinación de todas las actividades de la Organización a través de una gestión por procesos.

En 2007 readaptamos la estructura organizativa a las necesidades actuales del mercado del negocio, para poder agilizar nuestra respuesta a un entorno cambiante y simultáneamente, potenciar las sinergias entre las distintas áreas de nuestra compañía. Se cambió el número de responsables de área dependientes del Gerente General, pasando de ocho a diez al 31 de diciembre de 2007. Se crearon las áreas de Servicios Compartidos, Organización y Calidad y Servicio al Cliente, como unidades independientes que reportan al Gerente General. En el Área Comercial se creó la unidad de Nueva Edificación.



2.2. Misión, Visión y Valores

Misión

Nuestra misión es atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a nuestros clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente, a nuestros accionistas una rentabilidad creciente y sostenible y a nuestros empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Visión

La visión es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a nuestros clientes, una rentabilidad sostenida a nuestros accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados y una contribución positiva a la sociedad, actuando con un compromiso de ciudadanía global.

Valores

- **Orientación al cliente:** Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles respuesta inmediata y eficaz.



- **Compromiso con los resultados:** Elaboramos planes, fijamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de los objetivos de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- **Sostenibilidad:** Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, ambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.
- **Interés por las personas:** Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturales, edades y géneros en el seno de nuestras organizaciones.
- **Responsabilidad Social:** Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de forma que eleve la credibilidad y prestigio de nuestra empresa.
- **Integridad:** Todas las personas de la empresa debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa. La Dirección actuará con transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas.

Para más información sobre la Misión, Visión, Valores y Principios de Actuación del Grupo Gas Natural se puede consultar la página web corporativa (www.gasnatural.com).

2.3. Nuestra marca

La marca Gas Natural BAN expresa nuestros valores, creencias y normas de conducta. Queremos ser reconocidos como una empresa energética que brinda un servicio excelente y seguro a sus clientes, con una gestión interna integradora y participativa, con una capacidad de proyección que garantice una rentabilidad sostenida a los accionistas, y con un compromiso constante con el progreso sostenible de las comunidades en las que actúa.

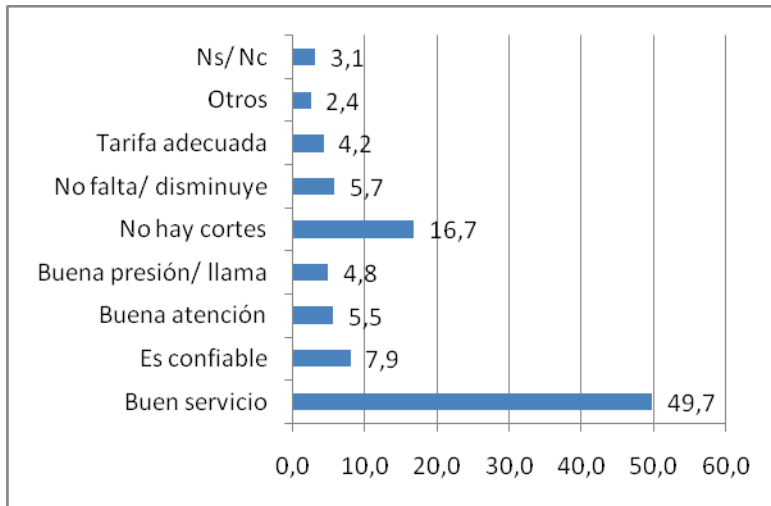
Los resultados de la encuesta que nuevamente realizamos en 2007 para medir la percepción que tienen nuestros clientes residenciales e industriales sobre nuestra marca, afianzan la imagen positiva que tenemos como empresa y nos ayudan a detectar áreas de mejora: ⁴

Entre los **clientes residenciales**:

- ✓ El 79,1% manifestó tener una imagen positiva de Gas Natural BAN, 15,6% una imagen regular, 3,3% una imagen negativa y el 2% no contestó o no sabía.
- ✓ El 81,5% consideró positiva la calidad del servicio que ofrece la Empresa.
- ✓ Sólo el 4,2% de los encuestados manifestó haber tenido problemas con la compañía. De éstos, el 68,4% aseguró que la empresa le dio una resolución muy satisfactoria.
- ✓ Principales atributos que destacan de Gas Natural BAN (en %):

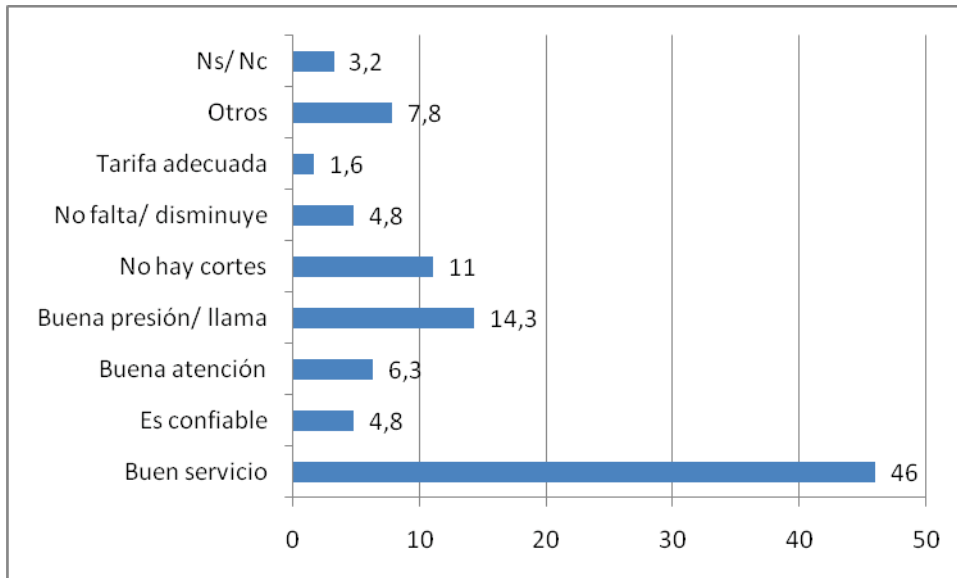
⁴ En 2007, la encuesta fue encargada al Estudio Nueva Mayoría donde se analizó una muestra de 455 clientes residenciales e industriales.





Entre los **clientes industriales**:

- ✓ El 58,7% manifestó tener una imagen positiva de Gas Natural BAN, el 23,8% una imagen regular, el 15,9% una imagen negativa y el 1,1% no contestó o no sabía.
- ✓ El 61,9% consideró positiva la calidad del servicio que ofrece la Empresa.
- ✓ Un 14,3% manifestó haber tenido problemas con la Compañía, mejorando este dato en 5,2 puntos con respecto a 2006. De éstos, el 33,3% manifestó obtener una resolución muy satisfactoria por parte de la Empresa.
- ✓ Principales atributos que destacan de Gas Natural BAN (en %):



2.4.- Gobierno Corporativo

Las prácticas de Buen Gobierno de Gas Natural BAN tienen como objetivo garantizar la gestión eficaz y transparente de la Compañía.

Los principios que rigen el gobierno de la Sociedad se establecen en los Estatutos Sociales y en la normativa aplicable a las sociedades anónimas que cotizan en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, así como en el propio sistema normativo del Grupo Gas Natural.



2.4.1. Estructura de gobierno

La gestión de nuestro Gobierno Corporativo se despliega, esencialmente, a través de los siguientes órganos que se reúnen periódicamente para tomar decisiones sobre la gestión y rumbo de la Empresa:

- La **Asamblea de Accionistas** es el máximo órgano de decisión de la Sociedad, donde los accionistas adoptan los acuerdos necesarios para la buena gestión económica y social. Se realizaron 2 asambleas durante 2007.
- El **Directorio**, compuesto por 7 directores titulares y 7 directores suplentes, pone en ejecución los actos de gestión y representación necesarios para el cumplimiento del objeto social. Durante 2007 el Directorio se reunió 7 veces.
- La **Comisión Fiscalizadora**, compuesta por 6 miembros, es el órgano encargado de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la Ley y los Estatutos. Conforme al Libro de Actas de la Comisión Fiscalizadora de Gas Natural BAN durante el año 2007 se celebraron 12 reuniones.
- El **Comité de Auditoría** está integrado en su mayoría por directores independientes, de prestigio en el ámbito empresarial, con un total de 6 integrantes. Sus funciones están vinculadas al Buen Gobierno Corporativo, entre las que se encuentran las de supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno, del sistema administrativo-contable y de toda la información financiera presentada ante la Comisión Nacional de Valores y las entidades correspondientes. Se realizaron 6 reuniones del Comité de Auditoría durante 2007.
- El **Comité de Dirección** es el máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo de Gas Natural BAN y quien supervisa la gestión del desempeño económico, social y ambiental de la Empresa. El Comité de Dirección se reunió semanalmente durante 2007. Asistieron los responsables de las Areas de la Empresa y fue presidido por el Gerente General.

Composición del Directorio (al 31-12-07)

Titulares	Suplentes
Horacio Carlos Cristiani (Presidente)	Sergio R. Tarallo
Sergio M. Aranda Moreno (Vicepresidente)	Patricia Canabal
Carlos J. Álvarez Fernández	Vicente de Ángel Zafra
Francisco de Paula Lluch Rovira	Francesc Xavier Vives Argilagos
José María Sanfeliu Riera	Vacante*
Julio P. Naveyra (independiente)	Horacio A. Grosso (independiente)
Amadeo R. Vázquez (independiente)	Guillermo Ambrogi (independiente)

* Este puesto actualmente se encuentra vacante tras la renuncia de Francisco Reynés Massanet el 9 de agosto de 2007 y el posterior nombramiento de José María Sanfeliu Riera como Director Titular de la Sociedad.

Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31-12-07)

Titulares	Suplentes
Miguel Tesón	Fernando Borio
Uriel O'Farrell	José Luis Zapata
Francisco Menéndez	Rafael Salaberren Dupont

Composición del Comité de Auditoría (al 31-12-07)

Titulares	Suplentes
Sergio M. Aranda Moreno (Presidente)	Patricia Canabal
Julio P. Naveyra (independiente)	Horacio A. Grosso (independiente)
Amadeo R. Vázquez (independiente)	Guillermo Ambrogi (independiente)



Secretario del Directorio/Comité de Auditoría: Gabriel Wilkinson

Composición del Comité de Dirección (al 31-12-07)

Presidente: Horacio Carlos Cristiani
Económico Financiera: Sergio Tarallo
Recursos Humanos: Guillermo Ceballos Serra
Relaciones Externas: María Bettina Llapur
Técnica: Jorge Doumanian
Servicios Jurídicos: Gabriel Wilkinson
Estudios y Regulación: José María Sanfeliu
Comercial: Vicente de Angel Zafra
Servicios Compartidos: Patricia Canabal
Servicio al Cliente: Ricardo Saponara
Organización y Calidad: Martín Yañez

- ✓ **Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.**

La remuneración del Directorio es fijada por la **Asamblea de Accionistas**, según lo establece el artículo 29 del Estatuto de Gas Natural BAN. A ello se suman las disposiciones de la Comisión Nacional de Valores respecto de las sociedades que realizan oferta pública de sus acciones.

Si bien el monto de las remuneraciones es libremente pactado entre las partes, el artículo 261 de la Ley de Sociedades Comerciales (19.550) fija un límite porcentual del 25% de las ganancias. Cuando no se distribuyen dividendos a los accionistas, la remuneración no podrá exceder el 5% de las ganancias, aumentando el techo según se incremente la distribución.

En el caso de los acuerdos por abandono del cargo, se cumple con los requisitos legales y se va más allá de lo que exige la ley.

- ✓ **Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.**

El artículo 20 del Estatuto de Gas Natural BAN S.A. dispone que la Empresa estará a cargo de un Directorio compuesto por siete (7) Directores Titulares y Siete (7) Directores Suplentes y que el término de su elección será de uno (1) a tres (3) ejercicios, según lo decida la Asamblea de Accionistas, pudiendo ser reelegidos.

El nombramiento recaerá en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios exigidos para el cargo, gocen de reconocido prestigio y posean la experiencia y conocimientos adecuados.

En cuanto a la responsabilidad de los Directores, el artículo 24 indica que el Presidente, Vicepresidente y los Directores responderán personal y solidariamente por el irregular desempeño de sus funciones y quedarán exentos de responsabilidad quienes no hubiesen participado en la deliberación o resolución, y quienes habiendo participado en la deliberación o resolución o la conocieren, dejasen constancia escrita de su protesta y diesen noticia a la Comisión Fiscalizadora.

2.4.2. Sistema de Gestión del Riesgo

En Gas Natural BAN durante los últimos años hemos profundizado el entendimiento, caracterización y determinación de cuáles son los niveles de incertidumbre inherentes al desarrollo de nuestros negocios. Esto nos ha permitido avanzar, juntamente con el Grupo Gas Natural, en el control y gestión de los riesgos más relevantes de cada área, y obtener un conocimiento más profundo de los aspectos clave, tanto en la gestión diaria de los diferentes negocios como en los procesos de reflexión y planificación estratégica.



La identificación, caracterización y medición de los riesgos más relevantes nos permite conocer cuál es el perfil de riesgo como resultado de la incidencia conjunta de las diferentes áreas. Luego, a través de nuestros órganos de gobierno, podemos establecer cuál es la máxima exposición al riesgo aceptada, gestionándola a través de la asignación de diferentes límites, tanto por categoría de riesgo como en términos globales.

El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo funciona como un soporte a la eficiencia en la toma de decisiones, permitiendo optimizar el binomio rentabilidad-riesgo.

Con respecto a temas ambientales, tenemos establecida una metodología de control de nuestros procesos, basada en la norma NAG N° 153, que establece los requisitos mínimos de protección ambiental para la construcción, operación y mantenimiento, desafectación, abandono y retiro de instalaciones afectadas al transporte y distribución de gas natural, aplicables dentro de todo el territorio nacional y hasta los límites de la plataforma continental.

Proyecto Nuevo Modelo de Control Interno Económico-Financiero (SOX)

Este proyecto es la continuación del que se ha realizado en el Grupo Gas Natural y que ha supuesto revisar el Modelo de Control Interno Económico-Financiero en base a los criterios de la ley Sarbanes-Oxley. Si bien el Grupo Gas Natural no tiene obligación de implantar la SOX, identifica aspectos positivos en esta metodología, que aportan valor mejorando la calidad de la información financiera suministrada a los accionistas y a terceros, implantando para ello la asignación de controles a procesos identificados como: a) relevantes para el negocio b) susceptibles de mejorar y transferir conocimientos a áreas económico-financieras y c) que permitan fortalecer el control interno.

Durante 2007 se trabajó en aplicar el Modelo de Control Interno para los ciclos más relevantes del negocio, llevando a cabo las siguientes actividades dentro de la compañía, al igual que en todas las filiales del Grupo:

1 - Del 7 al 11 de mayo se llevó a cabo en Barcelona la presentación del proyecto a implantar en las filiales, y se establecieron las pautas de trabajo para cada uno de los países involucrados en tres ítem concretos: Ventas a Clientes Residenciales y Comerciales; Ventas a Clientes Industriales y Compras y Transporte de Gas.

2 - Del 15 de mayo al 30 de noviembre se relevaron todos los procesos relacionados con cada ítem, en interacción con los interlocutores designados por cada sector, detectando las falencias de control interno e identificando las propuestas de mejora de las mismas, en consonancia con cada uno de los sectores involucrados.

3 - En la primera quincena de diciembre: se elaboraron el Inventario de Controles y, fundamentalmente, los Planes Directores para cada Dirección, en los cuales se exponen las falencias detectadas, las propuestas de mejora y los plazos estipulados para su implementación.

4 - El 27 de diciembre se realizó la presentación del estado de situación del proyecto a todo el Comité de Dirección, incluyendo los Planes Directores para cada Dirección.

2.4.3. Auditoría Interna

Gas Natural BAN desarrolla la actividad de auditoría interna como una función de valoración independiente y objetiva. El área de Auditoría Interna reporta directamente al Comité de Auditoría, asistiendo a la Alta Dirección de Gas Natural BAN.

Su misión es garantizar la supervisión y evaluación continua de la eficacia del Sistema de Control Interno del Grupo Gas Natural, aportando un enfoque sistemático y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos.

Auditoría Interna ha establecido una metodología de valoración de los riesgos operacionales, basada en el Marco Conceptual del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

En el desarrollo de su actividad, el área verifica el cumplimiento de las políticas, normas y controles establecidos por la Alta Dirección con el objeto de prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo las relacionadas con la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos, se diseña un plan de acción orientado a implementar medidas correctivas.

En 2007 se desarrollaron 13 proyectos de auditoría interna, 4 de los cuales correspondieron a la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de Gas Natural BAN. No se encontraron incidencias significativas relacionadas con malas prácticas en los sistemas



de control interno, y se propusieron medidas preventivas para cada proceso, con el objeto de mitigar los posibles riesgos.

Adicionalmente, dada su posición organizativa de independencia y transversalidad, Auditoría Interna participa o lidera otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta, como la Comisión del Código de Conducta.

2.4.4. Código de Conducta

El Código de Conducta del Grupo Gas Natural establece las pautas que rigen las relaciones entre nuestro público interno y en el vínculo con los grupos de interés. Está basado en la Misión, Visión, Valores y Principios del Grupo y se complementa con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Ofrece pautas específicas de actuación en las siguientes áreas de contenidos:

1. Respeto a la legalidad y a los valores éticos.
2. Respeto a las personas.
3. Desarrollo profesional e igualdad de oportunidades.
4. Cooperación y dedicación.
5. Seguridad y salud en el trabajo.
6. Uso y protección de los activos.
7. Imagen y reputación corporativa.
8. Lealtad a la empresa y conflictos de intereses.
9. Compensaciones impropias y tráfico de influencias.
10. Tratamiento de la información y del conocimiento.
11. Relaciones con los clientes.
12. Relaciones con empresas colaboradoras y proveedores.
13. Respeto al Medio Ambiente.

A nivel del Grupo, se puso en funcionamiento en 2005 la Comisión del Código de Conducta, que depende de la Alta Dirección y está precedida por la Dirección de Auditoría Interna para asegurar su objetividad e independencia. En Gas Natural BAN se creó a inicios de 2006 la Comisión Local del Código de Conducta, integrada por directivos de la Empresa.

Comisión Local del Comité de Código de Conducta Gas Natural BAN
Auditoría Interna
Relaciones Externas
Recursos Humanos
Sericios Jurídicos

Las consultas o denuncias dirigidas por los empleados son confidenciales. Las notificaciones relacionadas con fraude, auditorías y fallos en la contabilidad o control interno son transmitidas directamente a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Gas Natural SDG, S.A. (Grupo Gas Natural). Una vez recibida una notificación, la Comisión del Código de Conducta acusa recibo y procede a estudiarla para dar una respuesta. Las mismas son resueltas por las unidades internas del Grupo más apropiadas en cada caso, y las acciones correctivas adoptadas son luego comunicadas al empleado.

Durante 2007, continuamos sensibilizando respecto de los contenidos de nuestro Código de Conducta a través de distintas acciones destinadas a comunicar a nuestros grupos de interés los contenidos del mismo y facilitar a nuestros empleados su comprensión y cumplimiento.

Asimismo, nuestra Comisión Local del Comité de Código de Conducta facilitó el acceso de empleados y proveedores al conocimiento de las pautas que deben presidir su comportamiento, en pos de cumplir con la Misión, Visión, Valores y Principios del Grupo Gas Natural.

Así como el año anterior entregamos a nuestros empleados y proveedores ejemplares del Código – con una carta del Presidente de Gas Natural BAN–, en 2007 confeccionamos un folleto haciendo hincapié en su importancia, recordando su ámbito de aplicación, criterios y el modo de funcionamiento para consultas y notificaciones. El impreso repasaba las pautas para la interacción entre los empleados, con los clientes, proveedores, colaboradores externos, instituciones públicas y privadas y con la sociedad en general.



La publicación informaba también acerca de los órganos jerárquicos creados por el Grupo Gas Natural a fin de velar por el cumplimiento del Código, y los mecanismos para hacer consultas y denuncias de forma anónima. A la dirección de e-mail codigodeconducta@gasnatural.com se agregaron el número de fax, el correo postal y correo interno de la Casa Matriz en Barcelona para notificaciones, y se recordó el mecanismo vigente por medio de nuestra intranet, NaturalNet.

2.4.5. Multas e incumplimientos

En 2007 declaramos que:

- No existieron **demandas legales** pendientes o finalizadas, ni **reclamos** contra Gas Natural BAN en relación a:
 - Prácticas monopólicas o contra la libre competencia.
 - Incidentes de discriminación.
 - Incidentes relacionados con el respeto y la fuga de datos personales de clientes.
- No recibimos **multas** ni otras **sanciones** significativas por:⁵
 - Incumplimiento de la normativa ambiental.
 - Incumplimiento de las leyes y regulaciones.
- No registramos **incidentes** derivados de:⁶
 - Incumplimiento de la regulación legal referida a la salud y la seguridad.
 - Incumplimiento de las regulaciones relativas a marketing, publicidad y otras actividades promocionales.

2.5.- Contribución de Gas Natural BAN al desarrollo

Conscientes de que nuestra actividad de distribución de gas natural contribuye al desarrollo económico y social de la Argentina, a través de la gestión de Responsabilidad Corporativa buscamos aportar valor a cada uno de nuestros grupos de interés.

En 2007 nuestro aporte neto respecto al Producto Interior Bruto (PIB) nominal de la Argentina fue de 0,17%⁷ y más de 10 millones de pesos en concepto de impuesto sobre Ingresos Brutos. De este modo y a través de la articulación con organizaciones públicas, continuamos apostando por el desarrollo del país.

Por su parte, además de generar rentabilidad sostenida a nuestros accionistas, buscamos brindar el mejor servicio posible de distribución de gas natural por redes. Ante el invierno más frío de los últimos 45 años, durante 2007 pudimos en Gas Natural BAN operar y brindar exitosamente el servicio. Nuestra planta Peak Shaving (planta de almacenamiento criogénico de gas) tuvo una emisión récord de 24,0 millones de m³ de gas, utilizando un 95% de su capacidad total, lo que nos permitió brindar una adecuada respuesta a la gran demanda de nuestros clientes.

Aportamos al desarrollo de nuestra sociedad a través de la creación de empleos estables y de calidad, habiendo invertido durante 2007 un total de 49,23 millones de pesos en salarios, contribuciones sociales y otros gastos de personal, lo que implicó un incremento de 21% respecto a 2006. Más allá de este flujo económico, impactamos positivamente en la sociedad mediante las actividades formativas destinadas a nuestros trabajadores y sus familiares, estimulando el desarrollo personal y profesional de nuestra gente.

⁵ Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos.

⁶ Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2007. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.

⁷ Fuente: INDEC, cuentas nacionales que acumula un PIB para el 4to trimestre 2007 de \$ 379.278 millones. Siendo nuestros ingresos \$646,1 millones, arroja una participación del 0,17%



Al tiempo que nuestro servicio llega a más de 7 millones de habitantes, la gasificación de barrios carenciados sigue adelante, permitiendo a miles de nuevas familias acceder a un servicio que reducirá considerablemente su gasto mensual en energía, liberando recursos para otras necesidades básicas. A su vez ayudamos, a través de nuestros programas con la comunidad, a mejorar la calidad del capital humano de las áreas en las que trabajamos, permitiéndoles mayores oportunidades laborales y un avance en su calidad de vida.

Por último, nuestro requerimiento de materias primas y servicios es otro de los flujos económicos que emana de Gas Natural BAN y una fuente indirecta de puestos de trabajo que contribuye al desarrollo económico de la sociedad. En 2007, nuestras órdenes de compras fueron de 112.700.000 pesos entre 333 proveedores. Comprometidos con llevar las prácticas de Responsabilidad Corporativa a nuestra cadena de valor, continuamos fomentando la difusión de conductas respetuosas con los individuos y el ambiente a través de la difusión de nuestro Código de Conducta.

El gas natural y el desarrollo sostenible

El gas natural es un combustible fósil que constituye un recurso energético de elevado poder calorífico y múltiples aplicaciones, tanto para el consumo doméstico y comercial como para el industrial, ya que resulta más económico que otras fuentes energéticas alternativas. A su vez, se caracteriza por ser una energía limpia, eficiente y de mínimo impacto ambiental.

Las principales ventajas ambientales del gas natural son las siguientes:

Una energía limpia: Es el combustible fósil que genera menos cantidad de Dióxido de Carbono (CO₂), contribuyendo a la disminución del efecto invernadero. Cada metro cúbico de gas natural consumido evita la emisión a la atmósfera de 1,6 kg de CO₂ (en sustitución de carbón) y 0,7 kg (en sustitución de los productos derivados del petróleo). Las emisiones de NO_x resultan considerablemente menores y son prácticamente nulas las emisiones de SO₂, partículas y compuestos orgánicos volátiles.

Una energía abundante: Las reservas de gas natural están siguiendo una tendencia fuerte y continuamente ascendente.

Una energía eficiente: Lleva asociadas tecnologías de mayor rendimiento, como las centrales de ciclo combinado o los procesos de cogeneración, lo que implica una menor demanda de combustible para una misma cantidad de energía generada.

Gran potencial de aplicaciones: La limpieza, versatilidad, alto rendimiento y economía del gas natural lo hacen especialmente útil en cualquier proceso de generación de calor o frío, y en consecuencia, en múltiples aplicaciones en el hogar, comercio e industria.

Infraestructura compatible con el ambiente: La infraestructura que necesita la industria del gas no es agresiva con el ambiente y es compatible con la preservación de los espacios en donde se encuentra presente.

Mínimo impacto ambiental: Al ser una energía primaria que se puede consumir tal como se presenta en la naturaleza, sus características y composición son la razón de que sea el más limpio y menos contaminante de todos los combustibles fósiles. Es, por lo tanto, una opción energética capaz de compatibilizar la doble exigencia de aportar óptimas prestaciones y alta eficiencia energética en su uso final, con el mínimo impacto ambiental.

Por todos estos motivos, el gas natural se perfila como la fuente de energía que mejor puede hacer compatible el crecimiento económico sostenible con la preservación del ambiente.



3.- La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN

La Responsabilidad Corporativa es una prioridad estratégica para Gas Natural BAN. La entendemos como el cumplimiento de la función empresarial con un horizonte que, más allá de los intereses económicos inmediatos, contribuye al desarrollo económico, ambiental y social a corto y a largo plazo.

Con esta mirada estratégica de la Responsabilidad Corporativa buscamos contribuir al desarrollo sostenible del país a través de la creación de valor económico, ambiental y social.

Esto implica actuar de manera responsable en todos los ámbitos de nuestra actividad empresarial, de acuerdo a nuestra Misión, Visión, Valores y Principios de actuación. En este camino, dialogar, escuchar y comprender las opiniones y expectativas de grupos de interés es esencial para conducir nuestro negocio en forma ética y transparente.

3.1. - Compromisos de Responsabilidad Corporativa

A través de los compromisos que asumimos con nuestros grupos de interés buscamos integrar la Responsabilidad Corporativa en todos los aspectos del negocio. En el siguiente capítulo detallamos las acciones que realizamos durante 2007 para cumplir con cada uno de los compromisos establecidos. (Ver Capítulo 4)

Compromisos con los clientes

1. Mejorar la calidad de las áreas de negocio, para incrementar la satisfacción de los clientes y adecuarse a sus expectativas.
2. Asegurar la oferta de una gama de productos y servicios que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.
3. Establecer una comunicación efectiva con los clientes, para anticiparse a sus necesidades.

Compromisos con los accionistas e inversores

1. Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a los accionistas.
2. Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades.
3. Presencia en los principales índices de inversión socialmente responsables.

Compromisos con los empleados

1. Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro, que facilite la calidad de vida de los empleados.
2. Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional.
3. Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.

Compromisos con los proveedores

1. Mantener relaciones a largo plazo y de confianza, para mejorar la calidad de los productos y de los servicios, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los clientes.
2. Establecer mecanismos objetivos de selección, con el fin de optimizar la relación con los proveedores y suministradores mediante un diálogo abierto y transparente.
3. Exigir el cumplimiento de elevados criterios de seguridad, calidad y ambientales, para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en los procesos y el entorno.

Compromisos con la sociedad

1. Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera Gas Natural BAN.
2. Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad.
3. Establecer canales de comunicación transparentes para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.



Compromisos de sostenibilidad ambiental

1. Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades.
2. Racionalización del consumo energético en todas las actividades de Gas Natural BAN.
3. Identificación y minimización de otros impactos ambientales.

3.2.- Gobierno de Responsabilidad Corporativa

A través de diferentes órganos de gobierno, integramos la Responsabilidad Corporativa en nuestra forma de hacer negocios. Entre éstos, el Comité de Reputación Corporativa es uno de los órganos clave para la implementación de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa en todas las áreas y actividades de la compañía. La Comisión del Código de Conducta también juega un rol importante. Más detalles sobre sus funciones y responsabilidades se encuentran en la sección de Gobierno Corporativo ([Sección 2.4](#)).

La Reputación Corporativa

En Gas Natural BAN entendemos como Reputación Corporativa el reconocimiento que los grupos de interés hacen de nuestro comportamiento en función del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos con cada uno de ellos.

En otras palabras, la Reputación Corporativa es el conjunto de percepciones que tienen sobre la Empresa los diversos públicos con que se relaciona, tanto internos como externos. Es el resultado del comportamiento desarrollado a lo largo del tiempo, que muestra su capacidad de generar valor para cada uno de sus públicos.⁸

Durante 2007 constituimos en Gas Natural BAN el Comité local de Reputación Corporativa. Conformado por todos los miembros del Comité de Dirección, depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo Gas Natural y reporta al presidente de dicho Comité. Las responsabilidades del Comité de Reputación Corporativa complementan aquellas funciones que viene cumpliendo el Comité de Dirección para supervisar la gestión económica, social y ambiental de la compañía.

Responsabilidades del Comité de Reputación Corporativa:

- Implementar la gestión de la reputación corporativa en toda la organización, sobre la base de una actuación responsable que cree valor para los grupos de interés.
- Analizar los riesgos y oportunidades en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando la retroalimentación necesaria para orientar la gestión de la reputación.
- Velar por la existencia de una cultura corporativa de reputación y responsabilidad, mediante la sensibilización e involucramiento de los empleados.

Con la coordinación de la Dirección de Relaciones Externas, el Comité de Reputación Corporativa es el órgano encargado del desarrollo y elaboración de las políticas de responsabilidad corporativa, de la elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y de su verificación por un externo independiente.

Anualmente, el Presidente de Gas Natural BAN evalúa el desempeño del Comité de Reputación Corporativa en torno a la gestión económica, social y ambiental de la compañía y el cumplimiento de las responsabilidades asumidas.

⁸ cfr. Foro de Reputación Corporativa www.reputacioncorporativa.org





3.3.- Diálogo con los Grupos de Interés

En Gas Natural BAN buscamos estar en constante diálogo con nuestros grupos de interés, a través de diferentes canales de comunicación, para incorporar sus expectativas de mejora a nuestra gestión responsable del negocio.

Durante 2007 continuamos aprovechando cada uno de los canales de comunicación para conocer mejor a nuestros grupos de interés y sus opiniones acerca de los distintos aspectos de nuestra actividad cotidiana. Seguimos realizando **Acciones de Consulta** basadas en una doble vía de comunicación, donde escuchamos las opiniones y expectativas de nuestros grupos de interés para mejorar nuestro desempeño, y **Acciones Divulgativas** basadas en una vía unidireccional de comunicación, para dar a conocer y promover nuestra forma de gestión responsable.

Además, establecimos un diálogo específico con nuestros empleados, clientes y proveedores, y con representantes de la comunidad, para conocer sus opiniones y expectativas acerca de nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa y así poder trabajar en mejorar nuestra rendición de cuentas año tras año.

3.3.1. Acciones de divulgación

Clientes
Uso seguro del gas: Desarrollamos planes periódicos de información en materia de consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono, escapes de gas o emergencias.
Asesoramiento a clientes: Informamos acerca de proyectos de cogeneración, aire acondicionado a gas, tubos radiantes, climatización de piscinas, calefacción por agua, GNC y cualquier otra aplicación del gas natural.
Portal Espacio 1:1: Difundimos los distintos usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas.
Flash Gas: Enviamos un folleto informativo adjunto a la factura del servicio.
Gas Natural BAN on-line: Mantenemos actualizada la información sobre la Empresa y nuestros servicios.
Campaña de uso racional del gas: Fomentamos el consumo responsable de gas.
Accionistas
Web corporativa: Presentamos en el apartado "información para inversores y accionistas" todos los datos necesarios para ese grupo de interés.



Empleados

Calidad de vida: Realizamos charlas con nuestros trabajadores acerca de la preservación de la salud integral, y organizamos actividades, torneos y competencias deportivas y de esparcimiento.

Comunicados al Personal: Enviamos por correo electrónico, publicados en la Intranet y en carteleras, comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.

Catálogo de acción: Revisamos y difundimos las prácticas responsables dentro del marco de actuación corporativa y el entorno de la empresa.

Carteleras: Actualizamos permanentemente en todos los edificios de Gas Natural BAN las carteleras de información.

Proveedores

Formación y capacitación técnica: Mejoramos el programa de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obra e instaladores.

Sociedad

Difundimos nuestros programas sociales a través de notas y conferencias de prensa, que publicamos en medios nacionales y locales.

Continuamos la Campaña de uso racional del gas y prevención de Monóxido de Carbono.

Ambiente

Áreas libres de humo: Realizamos charlas informativas para motivar a abandonar o reducir el consumo de tabaco.

Concienciación ambiental a proveedores.

Campaña "Ambiente Natural" de reciclaje de papel y pilas.

3.3.2. Acciones de consulta

Clientes

Programa de Medición Continua de Satisfacción de Clientes: Realizamos encuestas periódicas acerca de la satisfacción sobre los principales procesos.

FONOGAS: Es nuestro servicio de atención al cliente que permite responder telefónicamente inquietudes y consultas.

Centros Integrales de Pago (CIP): Servicio de atención personalizada para realizar pagos.

Servicio de Atención de Urgencias: Atención de emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución.

Oficina Virtual: Permite realizar trámites a través de nuestro espacio corporativo (www.gasnaturalban.com.ar).

Accionistas

Relaciones con el inversor: Reuniones y consultas de inversores institucionales, como AFJPs, compañías de seguros e inversores particulares. Asimismo, comunicaciones oficiales relacionadas con organismos oficiales como la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de Valores.

Reuniones con los accionistas y Asambleas

Empleados

Natural Net Intranet: Es un espacio donde nuestro personal sugiere o expresa sus ideas en forma personalizada o anónima.

Grupo de Comunicación Interna: Creado para desarrollar un ambiente que incentive a nuestros empleados a participar en nuestros procesos de comunicación.

Reuniones específicas: Presentación de nuevos modelos organizativos o de gestión para el personal de estructura, técnicos de alta especialización y mandos medios.

Desayunos de la Gerencia General con el personal: Desarrollamos un ciclo de desayunos del máximo referente de la Compañía con personal de diferentes niveles organizativos, a fin de lograr un conocimiento personalizado y el necesario intercambio del Gerente General con sus colaboradores.

Reuniones de áreas: Desarrolladas periódicamente, son generalmente informativas y de intercambio, de modo de lograr la uniformidad en la acción y corregir desvíos en los cursos de actuación profesional.



Proveedores
Portal de Matriculados: Sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.
Sitio Web corporativo: Tiene una sección específica para gestiones <i>on-line</i> con nuestros proveedores.
Visitas: Visitamos las instalaciones de nuestros Proveedores y ofrecemos la posibilidad a aquellos que quieran visitar las nuestras.
Sociedad
Programa Emprendedores Sociales: Otorgamos "aportes de promoción" para el desarrollo de proyectos e iniciativas comunitarias presentadas por voluntarios de la compañía, orientadas al desarrollo sostenible y la superación de las condiciones de pobreza.
Articulación con distintos sectores: Participamos activamente con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades. Tenemos varios convenios firmados con ONGs, Universidades y otras instituciones de la sociedad civil.
Pacto Global: Seguimos trabajando en la Secretaría Ejecutiva y la Mesa Directiva del Pacto Global de las Naciones Unidas.
Programa El Gas en la Escuela: Continuamos brindando instrucción a chicos de la escuela primaria sobre la historia del gas y su uso seguro y eficiente. Tras las charlas en nuestro auditorio, los niños se llevan folletos y actividades para compartir con su familia.
Programa Primera Exportación: Seguimos adelante con el programa que ha logrado capacitar a PyMES de todo el país para que puedan colocar sus productos en el exterior. Difusión de actividades en el Newsletter y numerosas notas en medios especializados.

3.3.3. Consulta a los grupos de interés sobre nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa

Con el objetivo de mejorar año tras año nuestros Informes de RC e incluir contenidos relevantes para nuestra compañía y nuestros grupos de interés, con éstos comenzamos en 2006 a realizar un proceso de consulta, a fin de conocer sus expectativas con respecto a estos Informes.

Cumpliendo los compromisos que asumimos

El primer año dialogamos con nuestros empleados y con representantes de la comunidad a través de encuestas suministradas vía e-mail. Teniendo en cuenta los aprendizajes obtenidos, en el año 2007 realizamos por primera vez un grupo de enfoque (o *focus group*), que consistió en una reunión presencial con un número reducido y representativo de nuestros proveedores, ya que los consideramos fundamentales para nuestro negocio y buscamos reafirmar nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa en la cadena de valor. Esta consulta nos sirvió para detectar oportunidades de mejora, implementadas en nuestro Informe de RC 2006 y otras que acordamos incorporar a futuro.

Compromisos asumidos en el año 2007 para implementar a futuro	Estado de cumplimiento
Continuar informando sobre la RC de Gas Natural BAN, utilizando un lenguaje simple y comprensible.	Continuamos publicando anualmente un Informe de RC y empleamos un lenguaje simple y comprensible.
Evaluar la posibilidad de acortar la sección "Perfil de la Empresa" en los próximos Informes de RC	En el Informe de RC 2007 hemos acortado algunos contenidos de la sección "perfil de la empresa".
Incluir, en los próximos Informes de RC, testimonios, experiencias y casos de estudio sobre los distintos grupos de interés de la Empresa.	En el Informe de RC 2007 continuamos incluyendo casos de estudio y las opiniones de nuestros grupos de interés. A futuro trabajaremos para profundizar este tipo de contenidos en nuestros Informes.
Evaluar la viabilidad de elaborar y publicar un Resumen de los Informes de RC, además de la versión completa disponible en el sitio web corporativo.	Al igual que con el Informe de RC 2006, publicaremos una versión resumida del Informe de RC que complemente la versión completa disponible en nuestros sitio web corporativo y en CD.
Enviar por e-mail a todos los proveedores el Informe de Responsabilidad Corporativa.	El Informe de RC 2007 será enviado por e-mail a los proveedores de la compañía.



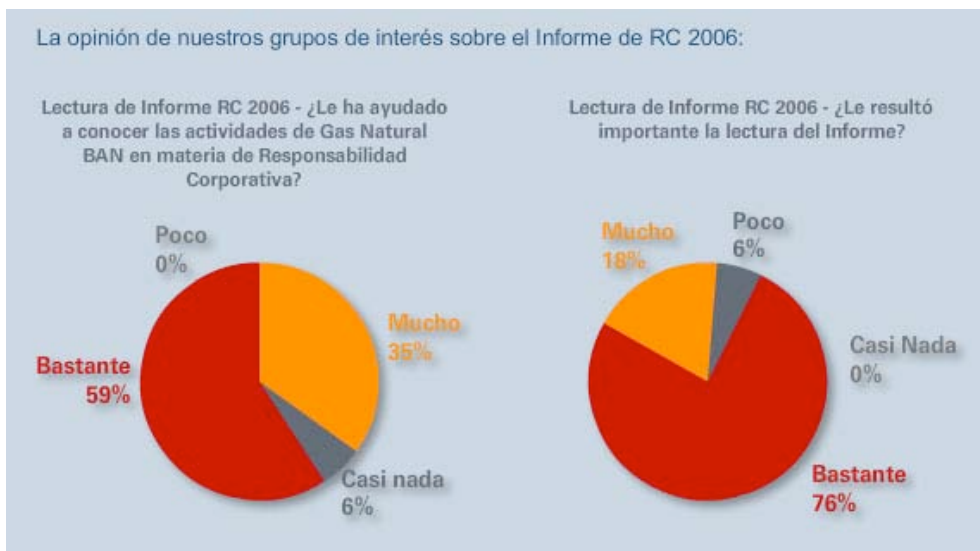
Resultados de la consulta sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa 2006: nuevos compromisos asumidos

En 2007 volvimos a dialogar con nuestros grupos de interés utilizando la metodología del grupo de enfoque (o *focus group*). Participaron nuestros empleados, proveedores, clientes y representantes de la comunidad (ONGs). Nuevamente, la consulta tuvo como objetivo mejorar los contenidos, el formato y el proceso de elaboración del Informe de RC, para que sea de interés a los distintos públicos y cumpla con sus expectativas.

Se dialogó específicamente sobre el Informe de RC 2006, y a partir del relevamiento de opiniones y expectativas se detectaron oportunidades de mejora a implementar en este Informe 2007 y en los próximos.

Específicamente la consulta, realizada al comienzo del proceso de elaboración del Informe de RC 2007, sirvió para realizar el análisis de materialidad y definir los temas más relevantes para nuestros públicos de interés e incluirlos en este Informe (ver el análisis de materialidad en la sección 1.3).

La opinión de nuestros grupos de interés sobre el Informe de RC 2006:



Las expectativas de nuestros grupos de interés sobre nuestros Informes de RC y las respuestas de Gas Natural BAN

Tema	Opiniones de los grupos de interés	Respuestas de GasNatural BAN	
		A implementarse en el informe de RC 2007	A evaluar para los futuros informes de RC
Informes de Responsabilidad Corporativa			
	<ul style="list-style-type: none"> No todos los participantes conocen lo que es un Informe de RC. Los Informes de RC tienen un efecto positivo ante los públicos de la Empresa, porque transmiten confianza y transparencia. Los Informes de RC son la base para los diálogos sobre RC. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la realización y difusión del Informe, para comunicar a los públicos de Gas Natural BAN las actividades en materia de RC. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la realización y difusión de los Informes de RC, invitando a los grupos de interés a dialogar sobre ellos, para mejorarlos año tras año.
Informe de Responsabilidad Corporativa 2006 de Gas Natural BAN			
Lectura	<ul style="list-style-type: none"> El Informe se encuentra redactado de manera muy amena y dinámica. Los casos de estudio facilitan la lectura y muestran de manera eficiente las actividades concretas que realiza la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar utilizando un lenguaje simple y comprensible en nuestros Informes de RC. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar incluyendo casos de estudio y ejemplos concretos de prácticas de RC.



Extensión	<ul style="list-style-type: none"> • Consideraron que la longitud del Informe de RC es correcta, dada la cantidad de información publicada. • Algunos opinaron que el Informe de RC debe ser más corto, preciso y específico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar la cantidad de información incluida en Informes anteriores, pero incluirla en forma más precisa y resumida. • Continuar con el resumen, para contar con una versión de menor longitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir trabajando en el equilibrio entre la cantidad de información y el largo del Informe, y en la publicación de un resumen con los datos principales.
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Es importante incluir una descripción del contexto local en el cual la Empresa está inserta. • Es fundamental mostrar el cumplimiento, o no, de los desafíos planteados año a año, para ver la evolución de la Empresa, mostrando lo bueno y lo malo del desempeño. • El capítulo de Proveedores es más corto que el de los restantes grupos de interés. • La información sobre la comunidad no está sistematizada para todos los programas incluidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir información sobre el contexto local y el mercado del gas en la Argentina. • Incluir un seguimiento de los desafíos planteados en el Informe de RC 2006. • Continuar trabajando para relevar y sistematizar los contenidos incluidos en las secciones de "Proveedores" y "Comunidad". 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar los programas con la comunidad, para tener indicadores homogéneos entre los diferentes programas. • Trabajar en la gestión de RC con los proveedores y luego incluirla en el Informe.
Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Para dar credibilidad es importante encontrar un equilibrio entre las buenas y malas experiencias. • Opinaron que el Informe abunda en información cualitativa por sobre la cuantitativa. • Incluir en el informe declaraciones de los grupos de interés sobre la RC en Gas Natural BAN. • Encontraron muy interesante la carta del auditor externo y consideraron que la mirada externa le da veracidad a la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar y publicar una verificación externa del Informe de RC 2007, para aportar transparencia y credibilidad a sus contenidos. • Continuar señalando los desafíos a futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir mayores datos cuantitativos, como soporte a la información cualitativa. • Señalar aspectos negativos, consignando las oportunidades de mejora detectadas para corregirlos. • Incluir en los próximos Informes de RC testimonios, experiencias y casos de estudio sobre los distintos grupos de interés de la Empresa.
Formato y distribución	<ul style="list-style-type: none"> • La distribución del Informe de RC 2006 fue escasa. • El formato de un solo Informe anual no es suficiente. Es necesario que este Informe esté complementado con información periódica. • La opción del resumen es muy buena para tener mayor alcance. • El formato digital interactivo es muy útil para seleccionar la información que le interesa profundizar al lector. • El Informe se publica muy tarde con respecto al periodo que abarca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar realizando la versión resumida de forma impresa y la completa en un CD. • Efectuar la distribución del Informe con mayor alcance, y avisar en las comunicaciones habituales con los grupos de interés que el Informe está disponible en el sitio web corporativo. • Agilizar los tiempos de elaboración del Informe, para publicarlo más tempranamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Confeccionar gacetillas o documentos con información y distribuirlos periódicamente en los canales de comunicación habituales entre la empresa y sus grupos de interés.



4.- Grupos de interés y sostenibilidad ambiental

4.1.- Los clientes y Gas Natural BAN

Desde los inicios de nuestra actividad en el país, año tras año trabajamos para mejorar la calidad del servicio y ofrecer una gama de productos que nos permitan cubrir todas las necesidades de cada uno de nuestros clientes, cumpliendo con sus expectativas y anticipando sus necesidades futuras.

Uno de nuestros grandes logros durante 2007 fue la incorporación de la atención personalizada a desarrolladores inmobiliarios con el objetivo de captar nuevos clientes, posibilitando un crecimiento sostenido a futuro. Asimismo, afianzamos el modelo de gestión comercial para la gasificación de barrios de menores recursos, siendo reconocidos por esta iniciativa a través de la obtención del Primer Premio Ciudadanía Empresaria 2007, otorgado por la Cámara de Comercio de Estados Unidos en la Argentina, por el Programa "Gasificación de Barrios Carenciados - La experiencia en Cuartel V, Moreno".

Tabla de indicadores de Clientes		
	2007	2006
Ventas de gas		
Clientes residenciales	1.305.868	1.273.281
Clientes comerciales	47.543	46.116
Clientes industriales (PyMEs)	753	752
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	-	-
Subdistribuidoras	3	3
Subtotal	1.354.167	1.320.152
Servicios de transporte y/o distribución		
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	515	498
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	346	332
Otros servicios de transporte y/o distribución	6	6
Subtotal	867	836
TOTAL DE CLIENTES	1.355.034	1.320.988

4.1.1. Compromiso con nuestros clientes: un servicio excelente

1. Mejorar la calidad de las áreas de negocio, para incrementar la satisfacción de los clientes y lograr la consecución de sus expectativas clave.
2. Asegurar una gama de productos, para ofrecer un servicio global que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.
3. Establecer una comunicación bi-direccional efectiva, que nos permita anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes.

4.1.2. Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con sus clientes

1. Mejorar la calidad de las áreas de negocio, para incrementar la satisfacción de los clientes y lograr la consecución de sus expectativas clave.

Durante 2007 iniciamos acciones para modernizar nuestros procesos de negocio, con el fin de alcanzar mejoras en la productividad y eficiencia, y homologar criterios de actuación especialmente



en Servicio a Clientes y Atención de Urgencias. Tales mejoras incluyen el dimensionamiento de la plantilla y la renovación de sus capacidades. Asimismo, se llevaron a cabo iniciativas asociadas con la realización del mapa en los procesos de lectura, facturación y cobro de Clientes Industriales, Residenciales y Comerciales.

Dentro de las gestiones de Aseguramiento y Control de Calidad en los procesos clave del negocio, obtuvimos resultados satisfactorios en la auditoría para la renovación de la certificación del proceso "Determinación de la calidad y odorización del gas natural" según ISO 9001, y se mantuvo sin cambios la acreditación bajo la norma ISO 17025 de los Laboratorios de Calibración.

En cuanto al aseguramiento de la medición, readaptamos los procesos e incrementamos las visitas de prevención en los puntos de suministro de la zona de concesión, con el objetivo de detectar anomalías en los sistemas de medición, asegurando la provisión de un servicio seguro y la adecuada determinación del consumo facturable.

Realizamos un total de **89.903 inspecciones reglamentarias** en las instalaciones de gas de nuestros clientes, y continuamos con el mantenimiento de nuestras redes, para ofrecer la mejor calidad en el servicio.

Mantenimiento de redes	2007	2006
Kilómetros de red reseguída (total)	13.245,97 Km.	12.824 Km.
Red reseguída de alta presión	1.473,4 Km.	1.427,8 Km.
Red reseguída de media presión	11.112,4 Km.	11.327,6 Km.
Red reseguída de baja presión	77,6 Km.	77,6 Km.
Kilómetros de renovación de red	1,51 Km.	1,87 Km.

Por otra parte, durante 2007 continuamos con el trabajo de fortalecimiento de la Gestión de Calidad, teniendo como base el proceso de auto-evaluación integral de la Organización frente al modelo **FUNDIBEQ** (Fundación Iberoamericana para la Calidad) realizado en 2005. Determinamos las pautas para continuar trabajando en proyectos destinados a fortalecer la calidad de la organización tales como: mejoras en prácticas de recursos humanos, plan integral de comunicación interna y mapeo de procesos críticos.

Servicio Comercial	Parámetros ENARGAS	2007	2006*
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	9,2039	8,6623
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	19,2691	17,9026
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	0,4324	0,489
Demora en atención telefónica $\geq 40'$	10%	5,89%	4,26%
Demora en atención telefónica $< 40'$	90%	94,11%	96,87%

* Los datos para el año 2006 incluidos en el Informe de RC 2006 difieren de los presentados a continuación, ya que se incluyeron los datos promedio de todas las distribuidoras.

La medición de la calidad de nuestros servicios nos permitió continuar evaluando nuestra capacidad de respuesta a las emergencias de nuestros clientes y el desempeño del servicio técnico.

Servicio Urgencias	2007	2006
Tiempo de respuesta ante emergencia	99,54 %	98,65% en 60' (*)
Servicio Urgencias		
Capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados (**)	100%	100%
Capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados (***)	100%	100%

(*) Dato que difiere del número consignado en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2006, debido a una mejora en el proceso de medición.



(**) Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas de regulación que, perteneciendo a sistemas aislados, poseen ramal de reserva".

(***) Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas que posean ramales de regulación de reserva, cuya capacidad garantice el suministro ante la eventual salida de servicio de algún ramal activo en sistemas de distribución de gas ligados".

Siguiendo con el plan iniciado en el ejercicio anterior, consolidamos el Programa de Medición Continua de Satisfacción de Clientes y de procesos críticos, realizando la encuesta en forma centralizada, de acuerdo al esquema corporativo de nuestra casa matriz.

Esto nos permite conocer la percepción de nuestros clientes acerca de la calidad del servicio de Gas Natural BAN, estableciendo nuevas pautas para mejorar los procesos de contacto con el cliente. Para ello impulsamos, junto con las áreas de negocio, el análisis de los resultados, de manera de sensibilizar a las personas correspondientes de cada área, sobre la importancia de la calidad del servicio dentro del negocio y la mejora continua de los servicios que se ofrecen a los clientes.

Índice de satisfacción*	2007	2006
Índice de calidad del servicio	89,74%	93,4%
Índice de satisfacción de los principales procesos**		

Continuidad del suministro (i)	94,40%	97 %
Facturación y cobro (ii)	81,6%	93,8%
Atención telefónica (iii)	88,2%	92,0 %
Centros (iv)	90,30 %	93,20%
Urgencias (v)	89,90%	83,90%
Tareas de utilización (vi)	84,10%	81,10%

(i) "Continuidad de Suministro" no es un proceso, sino un atributo de la Encuesta General y de Procesos.

(ii) Lectura, facturación, y cobro: Encuesta sobre clientes que recibieron la factura entre los 15 días anteriores a la medición y el comienzo de la medición. El universo medio semanal es de **75.000** clientes. Se realiza una muestra de **200** encuestas trimestrales.

(iii) Atención telefónica: Muestra de 200 encuestas trimestrales de clientes que utilizaron el servicio 15 días anteriores al inicio de la encuesta (promedio de 5.000 llamadas mensuales).

(iv) Centros del gas y agencias de servicio: Mensualmente, 300.000 clientes (promedio) visitan alguno de los centros del gas o agencias de servicio. Se hace la encuesta con un muestreo trimestral de 300 clientes.

(v) Urgencias: Muestra de 200 encuestas trimestrales de clientes que utilizaron el servicio 15 días anteriores al inicio de la encuesta (promedio de 45.000 llamadas)

(vi) Tareas de utilización: Muestra de 200 encuestas trimestrales de clientes que utilizaron el servicio 15 días anteriores al inicio de la encuesta.

2. Asegurar una gama de productos para ofrecer un servicio global que cubra todas las necesidades de los clientes en materia de energía.

FONOGAS: A través de este servicio de atención al cliente respondemos telefónicamente inquietudes y consultas (lunes a viernes de 8 a 19 horas), y realizamos trámites mediante una atención personalizada y soporte informático que posibilita al usuario realizar consultas en forma automática e instantánea (las 24 horas los 365 días del año). Con este servicio, nuestros clientes pueden también acceder a la financiación de las facturas mediante planes de pago. Durante 2007 continuamos desarrollando este canal de atención, agregando nuevas opciones de atención automatizada (IVR), con el objeto de optimizar los tiempos y el canal de atención. Se instalaron módulos de atención telefónica en los Centros de Gas y en Centros Integrales de Pago, y los primeros resultados se pueden ver en el incremento de llamadas atendidas por operador.

FONOGAS*	2007	2006
Llamados atendidos por operador	526.974	475.669
Llamados por sistema automático (IVR)	720.892	710.894
Total llamadas	1.247.866	1.186.563

*Se contemplan los llamados 24h/365d.



Uso seguro del gas: Ofrecemos asesoramiento a través de nuestros Centros del Gas (abiertos de lunes a viernes de 8 a 16 horas) y agencias de servicio, y contamos con planes de información periódicos en materia de consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono, escapes de gas o emergencias.

Asesoramiento a clientes: También brindamos información a nuestros clientes en temas como aire acondicionado a gas, cogeneración, tubos radiantes, climatización de piscinas, calefacción por agua, GNC y cualquier otra aplicación del gas natural. Seguimos asesorando a la industria local en temas tales como el desarrollo de accesorios de toma en carga, técnicas de inserción de tubos para gas en vivo, soldadura de acero y revestimientos anticorrosivos. Además, trabajamos en foros multidisciplinarios para la actualización de la normativa técnica de la industria del gas.

Planta Peak Shaving en cifras 2007	
Caudal de licuefacción	101.000 m ³ /día
Período de licuefacción	255 días
Capacidad del tanque	25.000.000 m ³
Caudal máximo de emisión	200.000 m ³ /h
Máxima emisión continua	(*) (**)
Planta Peak Shaving	
Inversión de la obra	US\$ 45.000.000 (Año 1995)
Tiempo de construcción	22 meses
(*) máxima emisión diaria 3.667.960 m ³ el 11/07/2000	
(**) máxima emisión en cantidad de horas: 45:35 hs. desde las 8:25 del 28/05/07 a las 06:00 del 30/05/07	

Facturas en sistema BRAILLE: Cualquier cliente que lo solicite puede recibir junto a la factura una nota con los datos más relevantes en braille. Este servicio está disponible desde marzo de 2001 y en la actualidad son 84 los clientes que reciben mensualmente esta información. Para la adaptación de las facturas en braille, contamos con la colaboración de la Biblioteca Argentina para Ciegos.

Suministro de gas a nuestros clientes residenciales: Ofrecimos un servicio ininterrumpido gracias al funcionamiento de la planta de **Peak Shaving** (planta de almacenamiento criogénico de gas).

Programa para llegar a todos los hogares: En 2007 fortalecimos el modelo de gestión de gasificación de barrios de menores recursos, trabajando con los vecinos, las organizaciones sociales y las autoridades locales, para viabilizar proyectos de expansión de redes en este segmento de la población.

CASO DE ESTUDIO

Gasificación en barrios de menores recursos

Experiencia en Cuartel V II y Barrio San Carlos, partido de Moreno, provincia de Buenos Aires

Desde enero de 2001 Gas Natural BAN colabora con la Fundación Pro Vivienda Social en el proyecto de facilitar el suministro de gas natural a más de 4.000 familias del barrio Cuartel V (I) en el municipio de Moreno de la provincia de Buenos Aires. En 2003, este proyecto fue elegido por el Banco Mundial entre un total de 2.400 proyectos como ganador del premio "Development Marketplace", por su "Modelo de Gestión Social", destacando que apuntaba a claves de resolución de problemas a través de la coordinación de diferentes sectores: ONG's, Sociedad, FONCAP y Gas Natural BAN.

El Modelo de Gestión Social propuesto se basa en la participación de las familias, que organizan y se involucran en el diseño y ejecución del proyecto, estableciendo un novedoso sistema de fianza colectiva para el pago de los trabajos. La construcción de las redes de gas natural contribuye a reducir los gastos familiares en combustible, aumenta el valor de su patrimonio construido y mejora la calidad de vida, ya que el nuevo combustible es más seguro, menos contaminante y más versátil en su utilización.

En 2003 se procedió a la conexión de las primeras 25 viviendas a la red de gas natural, concluyendo la obra en 2006. El éxito de la experiencia fue expuesto en casas de estudios de la Universidad de Harvard e IAE (Escuela de Negocios de la Universidad Austral).

Durante 2007 acordamos con el ENARGAS la realización de determinadas redes troncales que faciliten la proximidad del suministro de gas natural a barrios de la provincia de Buenos Aires, en el marco del Acta Acuerdo de Negociación de Tarifas aprobado en abril de ese año. Dos de esas redes configuran los ejes de aproximación a los barrios de San Carlos y Cuartel V (II). Esto dará lugar al desarrollo de infraestructura, mediante un modelo de gestión ya probado en un mercado potencial de muy difícil acceso, por su escasa capacidad económica para afrontar las barreras de entrada que significan los costos unitarios de red e instalaciones.



Objetivo del Proyecto: Instalar una red de gas natural en dos centros urbanos del partido de Moreno, como parte del modelo de gestión social que efectivice el acceso a los servicios públicos no existentes en algunas comunidades.

Este proyecto demuestra que es posible trabajar con el conjunto social que se encuentra en lo que se denomina la Base de la Pirámide, logrando que familias de bajos recursos logren escalar social y económicamente. Lo importante es buscar un mecanismo para construir una red de distribución económicamente factible para los clientes potenciales y para la empresa.

Características del barrio: Está ubicado a 44 km. del centro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuenta con 3.500 viviendas y una población estimada en 20.000 personas de nivel socioeconómico bajo medio a bajo. Con respecto a los servicios, tienen electricidad, calles de tierra y no poseen agua corriente.

Magnitudes: Abarca un radio de 220 manzanas y se ha desarrollado junto a la Fundación Pro Vivienda Social. Se estima que la red abastecerá de gas natural a más de 3.500 parcelas, con una población estable de alrededor de 15.000 personas. Las cañerías a instalar tienen una extensión de casi 78.000 metros. El costo total estimado de la red externa es de alrededor de 6.600.000 pesos.

Alianzas: El principal socio de la empresa en este proyecto es Unión por los Vecinos, Mejor Vivir y Unión Vecinos en Acción. También participaron en los proyectos la Fundación Pro Vivienda y el Banco Interamericano de Desarrollo.

Financiación: Se está analizando la financiación de un fideicomiso en el marco del Fideicomiso Redes Solidarias (FRS), que es administrado por la Fundación Pro Vivienda Social.

3. Establecer una comunicación bi-direccional efectiva que nos permita anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes.

Los principales canales de comunicación que utilizamos en Gas Natural BAN son los siguientes:

Centros Integrales de Pago (CIP): Es un servicio de atención personalizada para realizar pagos, de lunes a viernes de 8 a 16 horas. Este servicio es un complemento al ofrecido a través de FONOGAS.

Servicio de Atención de Urgencias: Atendemos las emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución las 24 horas de los 365 días del año.

Flash Gas: Con el fin de informar a nuestros clientes sobre los riesgos y manejo seguro del gas natural, y para evitar accidentes por monóxido de carbono, enviamos un folleto informativo que se adjunta a la factura del servicio. Durante 2007 continuamos con la emisión del Flash Gas, y difundimos los principales aspectos del "Programa Primera Exportación" ([más información en la sección 4.5](#)).

Portal Espacio 1:1: Permite coordinar una red de comunicación entre arquitectos, constructores y emprendedores inmobiliarios para difundir los distintos usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas. Durante 2007 incorporamos a este Portal toda la información sobre la unidad de Nueva Edificación, para posicionarla como el referente técnico-administrativo dentro del colectivo de arquitectos, constructores y emprendedores inmobiliarios. Paralelamente, desarrollamos material gráfico de soporte destinado a potenciar la difusión de los distintos usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas. A lo largo del año, la cantidad de visitas ascendió a 23.372 y tenemos registrados 2.151 interesados.

Gas Natural BAN on-line: Por medio de nuestro portal de Internet, los clientes pueden obtener información actualizada sobre todos los servicios que prestamos. Durante 2007 se implementó una Oficina Virtual, como respuesta a la creciente demanda de tecnología para el acceso a la información y la realización de trámites virtuales, evitando traslados innecesarios a nuestros centros de atención. En el transcurso del año se registraron 5.200 clientes en la Web.



Confidencialidad de datos de clientes. En todos los casos asumimos el compromiso del uso responsable y confidencial de los datos que nos brindan nuestros clientes, dando cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente en nuestro país y en la normativa del Grupo.



4.2. Los accionistas e inversores y Gas Natural BAN

Uno de nuestros principales objetivos es maximizar el valor de nuestra empresa, de manera que todos nuestros accionistas e inversores puedan obtener un beneficio creciente.

4.2.1. Compromisos con nuestros accionistas e inversores: valor sostenible y transparencia informativa

1. Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a nuestros accionistas.
2. Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades.
3. Estar presentes en los principales índices de inversión socialmente responsables.

4.2.2. Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con sus accionistas

1. Trabajar para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a nuestros accionistas.

Durante 2007 continuamos trabajando para consolidar la posición financiera de la empresa a través de las siguientes acciones:

- Invertimos 64,1 millones de pesos, destinados principalmente al mantenimiento de las instalaciones de clientes y a la expansión comercial (67,5%), y a la renovación y adecuación de las instalaciones técnicas (21,9%). Estas inversiones, además de cumplir con los compromisos asumidos en el Acta Acuerdo, fueron necesarias para mantener la confiabilidad y seguridad del sistema de distribución y contribuir a la expansión del mismo.
- Cumplimos con todos los vencimientos contractuales de capital e intereses de los préstamos financieros que mantiene la Sociedad con diversas entidades financieras del exterior y locales. El 9 de abril de 2007, suscribimos un préstamo por \$5 millones con Natural Energy, S.A. a una tasa de interés del 11,40%. Con los fondos obtenidos de este préstamo precancelamos \$5 millones del préstamo de carácter sindicado que mantenemos con el Banco Santander Río, BBVA Banco Francés S.A., Banco Hipotecario S.A. y Banco Itaú Buen Ayre S.A, situando el capital en \$65 millones, y al mismo tiempo re-pactamos el vencimiento para el 9 de abril de 2008 con una nueva tasa de interés del 11,55%. Posteriormente, con fecha 27 de diciembre de 2007, pre-cancelamos en su totalidad el préstamo que mantenía la Sociedad con Natural Energy, S.A.

2. Establecer canales de comunicación con los accionistas que permitan atender sus demandas y necesidades.

Los canales de comunicación que nuestros accionistas pueden utilizar para hacer llegar sus inquietudes y consultas son los siguientes:

- **Relaciones con el inversor:** Esta área, perteneciente a la Dirección Económico Financiera, se encarga de las relaciones con los inversores, principalmente las de carácter institucional como AFJPs, compañías de seguros y bancos. También se ocupa de las comunicaciones relacionadas con los organismos oficiales, como la Comisión Nacional de Valores y la Bolsa de Comercio de Buenos Aires. Asimismo, concentra información específica del negocio; realiza informes para analistas de inversión y otras entidades; organiza periódicamente reuniones con analistas bursátiles e inversores institucionales, nacionales e internacionales, para explicar el desarrollo de sus actividades. Cualquier accionista puede hacer llegar sus consultas y peticiones a través del correo electrónico relacionesmercado@gasnaturalban.com.ar
- **Reuniones personales con los accionistas:** Mantenemos reuniones personalizadas con accionistas que desean tener un mayor conocimiento de nuestra actividad, dado el carácter de empresa con cotización pública a través de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.
- **Web corporativa:** En www.gasnaturalban.com tenemos una sección "Información para inversores y accionistas" con todos los informes, la Memoria y Balance Financiero Anual, los



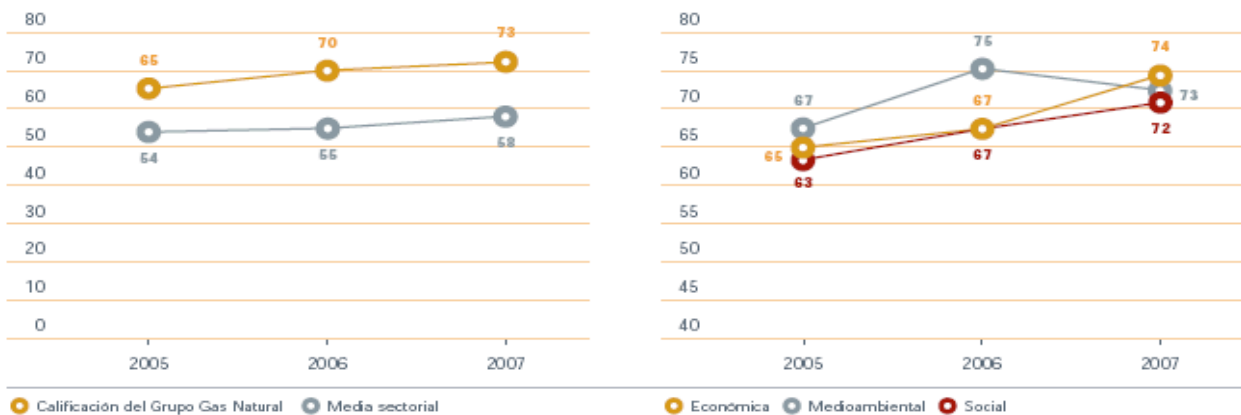
resultados trimestrales y la última cotización de las acciones de la empresa en el Mercado de Valores.

3. Estar presentes en los principales índices de inversión socialmente responsables.

Nuevamente, durante 2007 el Grupo Gas Natural consiguió estar presente en los principales índices internacionales que incluyen a las empresas mejor posicionadas en el mundo por su cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa.

- Dow Jones Sustainability Index:** Gas Natural ha sido incluida, por tercer año consecutivo, en el índice Dow Jones de Sostenibilidad Mundial (DJSI World), que agrupa a las 318 empresas del mundo con mejores criterios de sostenibilidad corporativa. Actualmente sólo tres compañías del sector de distribución forman parte de este Índice. La compañía incrementó aproximadamente un 5% su puntuación respecto del año anterior, obteniendo la máxima puntuación en siete áreas: sistema de gestión de riesgos, código de conducta, sistemas de gestión, proyectos de infraestructura, gestión de las plantas de gas, información en materia de Responsabilidad Corporativa y patrocinio y acción social. Este incremento se debe al liderazgo sectorial en la política y sistema de gestión ambiental, y a la infraestructura de almacenaje, transporte y distribución.

Evolución de la calificación del Grupo Gas Natural en DJSI



- FTSE4Good:** El Grupo Gas Natural ha superado por quinta vez la revisión de la serie de índices FTSE4Good, diseñada para identificar y medir la rentabilidad de empresas que están trabajando para conseguir una sostenibilidad ambiental, desarrollar relaciones positivas con las partes interesadas y proteger y apoyar los derechos humanos universales. La compañía forma parte de dicho índice desde 2001, confirmando el liderazgo de su acción en el ámbito de la inversión socialmente responsable. A su vez, se le otorgó al Grupo la distinción FTSE4Good Environmental Leader, que reconoce a aquellas compañías con un mejor desempeño ambiental.
- Climate Change 100 Index, ECPI Ethical Index Euro y el Índice del Universo de Inversión Ética de Triodos Bank:** Es importante destacar la presencia del Grupo Gas Natural en el Climate Change 100 Index, que reconoce a aquellas compañías mejor posicionadas en materia de cambio climático. También forma parte del ECPI Ethical Index Euro y del Universo de Inversión Ética de Triodos Bank, índices de inversión socialmente responsables que se centran en empresas y proyectos que contribuyen a la sostenibilidad.

4.3.- Los empleados y Gas Natural BAN

En Gas Natural BAN somos un equipo de 578 personas que trabajamos para lograr el mejor servicio a nuestros clientes.





A través de nuestra estrategia de recursos humanos expresamos nuestro interés por las personas que trabajan con nosotros y buscamos garantizar un ambiente de trabajo respetuoso, que facilite su crecimiento y desarrollo profesional y personal. Para ello nos basamos en las siguientes líneas estratégicas:

- Adaptar el equipo humano y el marco laboral al nuevo entorno regulatorio.
- Preservar los talentos y empleados que ocupan puestos críticos.
- Desarrollar y consolidar los sistemas de gestión de Recursos Humanos.
- Desarrollar nuevos ámbitos y sistemas formativos.

	2007	2006
Cantidad de empleados	578	600
Contratos fijos	578	600
Contratos temporales	28	29
Pasantías	13	15
Índice de permanencia	20	19,1
Creación neta empleado	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación	11,7%	7,4%

4.3.2.- Compromisos con nuestros empleados: crecimiento y desarrollo profesional

1. Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro, que facilite la calidad de vida de los empleados.
2. Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional.
3. Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.

4.3.3.- Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con sus empleados

1. Garantizar un entorno de trabajo física y psicológicamente seguro, que facilite la calidad de vida de los empleados.

Entorno laboral seguro y saludable



Durante 2007 realizamos un relevamiento y ponderación de los riesgos laborales de las operaciones más riesgosas. A partir de los resultados, implementamos medidas de contención alineadas con la Política de Seguridad Industrial y de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo, con el objetivo de minimizar dichos riesgos.

Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales del Grupo Gas Natural

Principios que la definen:

- Estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención.
- La seguridad industrial y la prevención de los riesgos laborales son responsabilidad de todos y cada uno de los empleados, siendo obligatorio cumplir y hacer cumplir las directrices de seguridad.
- Las actividades preventivas deben considerarse parte de todas y cada una de las decisiones que se adopten y en todos los niveles jerárquicos del Grupo.
- La información y la formación, tanto teórica como práctica, de los trabajadores será especialmente atendida.
- La acción preventiva debe ser planificada y orientada hacia la mejora continua de las condiciones de seguridad.

Formación e Información

Durante 2007 mantuvimos los estándares de formación en prevención de riesgos, en particular del personal operativo, realizando actividades de capacitación en tareas de mantenimiento de redes e instalaciones auxiliares. Entre otras actividades de formación realizadas, destacamos:

- Capacitación a los mandos medios del área técnica *“El mando y la seguridad”*.
- Capacitación a nuestro personal operativo en *“Seguridad en tareas de intervención en cañerías en carga”*.
- Capacitación al personal operativo en *“Reglas de seguridad en plantas de regulación y medición”*.
- Capacitación al personal operativo en *“Extinción de incendio de gas y técnicas de RCP”* (Resucitación Cardio-Pulmonar).
- Continuación de la implementación de planes de emergencia en nuestros edificios.

Las comisiones y departamentos que tienen una vinculación directa con temas referentes a la salud y la seguridad de los trabajadores son:

- **El Servicio de Medicina y Seguridad Laboral** perteneciente al Departamento de Relaciones Laborales.
- **El Comité de Higiene y Seguridad** dependiente de las Direcciones de Recursos Humanos y Técnica.
- **El Comité de Higiene y Seguridad (Sindical)** conformado por Gas Natural BAN y STIGAS (Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas).

En 2007, estos comités cubrieron y representaron al 75 por ciento de los empleados, alcanzando un número de 441 empleados.



Indicadores de Salud y Seguridad Laboral		
	2007	2006
Tasa de ausentismo ⁽¹⁾	27,05	27,6
Indicadores de siniestralidad		
Nº de accidentes con baja ⁽²⁾	15 ⁽⁷⁾	8 ⁽⁸⁾
Días perdidos por accidente laboral ⁽³⁾	250	109
Duración Media de la Baja ⁽⁴⁾	16,7	14,0
Nº de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia ⁽⁵⁾	25,5	13,4
Índice de frecuencia ⁽⁶⁾	12,7	6,72
Indicadores de salud laboral		
Días perdidos por enfermedad	4.778	3.867
Días perdidos por enfermedad/hombre	8,02	6,56

- (1) Incluye accidentes de trabajo "in itinere" (trayecto de ida y vuelta del trabajo cubierto por la aseguradora de riesgos de la empresa) y enfermedades inculpables. La tasa expresa la cantidad de horas perdidas, por los motivos expuestos, cada 1000 horas trabajadas.
- (2) No incluye accidentes "in itinere" (trayecto de ida y vuelta del trabajo cubierto por la aseguradora de riesgos de la Empresa).
- (3) No incluye accidentes "in Itinere"
- (4) Cantidad de días perdidos dividido por cantidad de accidentes.
- (5) Cantidad de accidentes con baja por cada mil trabajadores. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de trabajadores promedio * 1000. No incluye accidentes "in itinere".
- (6) Cantidad de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de horas trabajadas en el año * 1000. No incluye accidentes "in itinere".
- (7) Accidentes con baja 15, accidentes sin baja 0 y accidentes "in itinere" 5.
- (8) 8 accidentes con baja, 3 sin baja, 8 "in itinere".

Salud laboral

Durante 2007, con el objeto de adoptar una actitud preventiva respecto de la salud de nuestros empleados, realizamos 3.676 consultas en nuestros consultorios y visitas médicas a domicilio, 845 reconocimientos conformados por ingresos, exámenes periódicos, programa de prevención de enfermedades profesionales, incapacidades transitorias y por cambio de puesto. Participaron 1.197 casos en campañas de prevención y/o detección precoz.

Reconocimiento a nuestras oficinas libres de humo

En 2007 obtuvimos la certificación del Programa Nacional de Ambientes Laborales Libres de Humo otorgado por el Ministerio de Salud Pública de la Nación, en reconocimiento a nuestro programa de áreas de trabajo libres de humo implementado en 2006. Esto nos posiciona como una de las 500 empresas que acreditan un trabajo integral en la prevención y lucha contra el tabaquismo.

Continuamos con el relevamiento y evaluación de riesgos de enfermedades profesionales en todos los puestos, con exámenes médicos, efectuando cuando corresponde las adecuaciones al personal expuesto.

También avanzamos con los programas orientados a mejorar la **calidad de vida** de los empleados. Realizamos las siguientes acciones con el objeto de promover la preservación de la salud de nuestros empleados, detectar precozmente los factores de riesgo laborales y otras patologías para lograr una prevención integral:

- Realizamos charlas sobre temáticas basadas en la preservación de la salud integral, como por ejemplo los beneficios de realizar ejercicios físicos regulares para combatir el estrés, el sedentarismo y el sobrepeso, dictadas por nuestro Servicio Médico.
- Impartimos clases de "Yoga en la Empresa". Permite a nuestros empleados, una vez finalizado su horario laboral, disponerse a la relajación y liberación de tensiones.
- Implementamos un plan de ejercicio físico regular, con actividades y participación en torneos y competencias deportivas y de esparcimiento, como por ejemplo la Maratón Accenture.
- Brindamos beneficios para inscribirse en gimnasios de primera línea.



- Continuamos con los Programas de Prevención de Factores de Riesgo Cardiovascular, Prevención de Enfermedades Ginecológicas y Mamarias y Prevención de Enfermedades de la Próstata.

Programas de Prevención	Cantidad de personas participantes	Cantidad de hallazgos	% respecto de la población que se estudió
Prevención de Factores de Riesgo Cardiovascular	350	89	25,4%
Prevención de Diabetes	350	21	6%
Prevención de Dislipemias	362	87	24,03%
Prevención de Enfermedades de la Próstata	135	7	5,2%

2. Garantizar un entorno de trabajo que favorezca la aportación de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados, facilitando las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional.

Diversidad, integración social e igualdad de oportunidades

En Gas Natural BAN promovemos la actuación profesional de nuestra gente garantizando la igualdad de oportunidades. En este sentido, no aceptamos ningún tipo de discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen cultural, social o discapacidad. Por eso, nuestros procesos de selección y promoción de empleados se basan sólo en criterios de mérito y capacidad, definidos en los requisitos del puesto de trabajo. Actualmente contamos con dos empleados con certificados de discapacidad que forman parte de la planta permanente.

Proporción total mujeres y hombres en plantilla			
2007		2006	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
144	434	146	454

Proporción total de mujeres en puestos directivos		
	2007	2006
Puestos directivos	28	24
Mujeres en puestos directivos	4	5
% Mujeres en puestos directivos	14,3%	20,8%

Gas Natural BAN continúa participando como empresa fundadora del proyecto “*Jóvenes con Futuro*”, junto con otras empresas y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. A través de este proyecto buscamos facilitar a los jóvenes, uno de los segmentos con más dificultades para la inserción laboral, la entrada en el mercado formal de empleo, de manera que se potencie el desarrollo económico, social y personal que un trabajo de calidad genera en las personas.

Selección y evaluación del personal

Continuamos impulsando y priorizando las búsquedas internas, para incentivar y favorecer el desarrollo profesional y personal de los empleados. Cuando los perfiles deseados no se ubican entre los existentes en la organización, realizamos búsquedas de personal mediante la asistencia de consultoras externas.

La gestión de nuestros recursos humanos está basada en dos sistemas de gestión que proponen alinear a los profesionales del Grupo con los objetivos estratégicos de la Empresa.

- Modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación del Desempeño
- Sistema de Gestión por Competencias



Dirección por objetivos de Gas Natural BAN		
	2007	2006
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	84	85
Personas participantes en sistema DPO y Evaluación de Desempeño	14,5%	14,16%

- **Programa de desarrollo profesional:** Es la herramienta de los empleados incluidos en convenio (el Sistema de DPO está diseñado para poder desarrollar la carrera del personal fuera de convenio en función de su rendimiento y potencial). Con este programa se busca favorecer la movilidad a través de mecanismos formales de solicitud de traslado a través de Intranet y de la cobertura de las vacantes mediante promoción interna.

Indicadores de carrera profesional		
	2007	2006
Personas promocionadas	26	12
Plantilla promocionada	4,27%	2%

Reconocimiento de la representatividad sindical

Aseguramos la libertad de asociación de acuerdo a la legislación vigente en nuestro país y a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Ésta se canaliza a través de los representantes sindicales elegidos directa o indirectamente por los empleados. Los acuerdos entre Empresa y Sindicato se formalizan a través de los Convenios Colectivos de Trabajo (CCT).

Porcentaje de plantilla empleados sindicalizados		
	2007	2006
STIGAS	22,14%	22,17%
APJGAS(*)	23,18%	n.d.
UPS	0,86%	1%

Convenios		
	2007	2006
Gas Natural BAN	25,26%	(*)
Personal representado	74,74%	73,5%

(*) No se dispone de información para el 2006, ya que las cuotas no se descontaron por planilla.

En 2007 el número total de representantes sindicales fue de 21, un 4,86% del personal bajo convenio. El 71,05% de los acuerdos firmados con el personal bajo convenio cubrieron asuntos de salud y seguridad laboral.

Durante este año no se produjeron incidentes que comprometieran la productividad de la compañía ni el clima de paz social concertado con las distintas entidades sindicales. Se suscribieron distintas actas tanto con STIGAS como con APJ, que incluyen un incremento salarial y la mejora médica para el personal de convenio. Para más información ver la Memoria, Reseña Informativa y Estados Contables de Gas Natural BAN 2006 en www.gasnaturalban.com

Hemos alcanzado también acuerdos con las entidades sindicales APJGAS y STIGAS para el establecimiento de Regímenes Especiales de Turno que combinan la cobertura de las 24 horas del día, los 365 días del año, con jornadas laborales que mejoren la cantidad y la calidad de los días francos, haciendo coincidir su mayoría con sábados y domingos y disminuyendo la prestación de servicios en horarios nocturnos.

Política retributiva

Reconocemos el esfuerzo de nuestros empleados y guiamos nuestra política retributiva basándonos en criterios de equidad y competitividad. Los rangos salariales están relacionados con las distintas situaciones contractuales de la compañía como:

- **Personal de Convenio**
- **Personal de Convenio más Plus.** Está incluido en el ámbito del Convenio Colectivo de Trabajo vigente y tiene además un plus salarial por las tareas especiales que realiza.



- **Personal Excluido de Convenio Sin Variable.** Por su puesto de trabajo o por la confidencialidad de sus funciones, es designado por la Compañía como excluido de convenio, sin estar asociado a ninguna remuneración variable por el cumplimiento de objetivos.
- **Personal Excluido de Convenio Con Variable.** Personal Directivo y Ejecutivo. Dentro de estos últimos se incluye al personal que ocupa puestos gerenciales, jefaturas de servicios y otros profesionales asimilados en funciones específicas.

Retribución		
	2007	2006
Relación entre el salario más alto y el más bajo	18,30(*)	14,56
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	2,23	2,23

Beneficios sociales para empleados

Estos son algunos de los beneficios sociales que reciben nuestros empleados, en función de sus puestos de trabajo, con el objeto de mejorar su calidad de vida y la de su familia a cargo:

- Vales alimentarios
- Vestuario
- Provisión de útiles escolares
- Seguro Colectivo de Vida optativo y de sepelio
- Reintegros jardines maternales
- Días por licencia vacacional, que se cuentan como días hábiles y que pueden gozarse en cualquier momento del año
- Mejoras de prestaciones médicas para el personal incluido en Convenio

Formación para el desarrollo profesional

Respondiendo a las necesidades de nuestros empleados de adquirir herramientas para su desarrollo profesional, realizamos durante 2007 las siguientes actividades:

- **Programa Ejecutivo de Dirección General EDDE:** Continuando con el programa de formación de ejecutivos, en marzo se iniciaron las clases del ciclo 2007, para culminar en diciembre. Estuvo destinado a personal directivo y técnico, a fin de actualizarlo en herramientas de gestión de negocios. El programa brinda un título oficial que posibilita la continuidad de otros posgrados dictados por esa escuela de negocios.
- **Programa Saber Natural:** Cumplimos con el tercer año de este programa, a través del cual los empleados y sus familiares directos pueden completar sus estudios primarios y secundarios, con título oficial, habilitante para el ingreso a estudios universitarios o terciarios. Trabajamos en este proyecto junto con la *Fundación Capacitare*, entidad sin fines de lucro especializada en proyectos de reinserción escolar de adultos, a nivel primario y secundario, en la modalidad de Escuela en Planta. El programa es una de las acciones realizadas para cumplir con nuestro compromiso de facilitar el desarrollo profesional de nuestros empleados y contribuir con nuestras actividades a lograr los hitos propuestos por los Objetivos del Milenio de Naciones Unidas. En 2007 comenzaron y concluyeron el programa 32 alumnos.
- **ACERCA:** Se lanzó la plataforma de formación *on-line*, ACERCA Argentina, que brinda recursos de formación, manuales electrónicos, guías rápidas y cursos de *e-learning*. Los cursos incorporados en esta primera etapa son de Gestión y Seguridad (de acceso libre) y de Ofimática (de acceso libre y restringido).
- **Comunicación Escrita Nivel I y II:** Se realizó el taller de comunicación escrita con el objetivo de lograr una comunicación eficaz, fijar conceptos sobre el contexto de la comunicación en la Compañía y el proceso de la escritura empresarial.
- **Manejo Preventivo:** Se concretó un nuevo entrenamiento tendiente a optimizar las conductas preventivas en el tránsito vehicular. Participaron 18 personas.



- **Reglas de Seguridad en Plantas de Regulación:** El objetivo de este curso fue capacitar al personal acerca de los riesgos presentes en las tareas a realizar en las plantas de regulación y medición, y en cómo controlar dichos riesgos.
- **Gestión de Proyectos:** Se realizó el Taller de Gestión de Proyectos, con el objeto de incorporar competencias que permitan tener claridad en la metodología para llevar a cabo un proyecto, identificar los factores clave de éxito y fundamentalmente tener un enfoque pragmático, para alcanzar mejores resultados.
- **Taller de Relaciones Laborales:** Se concretó una actividad destinada a actualizar información del contexto en el que se desenvuelven actualmente las relaciones laborales en el país, sus perspectivas y tendencias.
- **Modelo de Gestión del Talento:** En línea con el desarrollo corporativo, se completó la recopilación de la información de base para dar cumplimiento al modelo.
- **Desarrollo Estratégico de la Empresa:** Finalizó una nueva edición del PDG (Programa de Desarrollo Gerencial), realizado en España, en el que participan miembros de todas las áreas del Grupo. En la última edición fue invitado un representante de la Dirección Económico-Financiera, quien asistió a la última semana del programa (11 al 14 de junio).
- **Presentaciones Orales Eficaces:** Se realizó este taller con el objeto de potenciar las presentaciones orales que se realizan en la Empresa, contribuyendo a mejorar la comunicación interna y a terceros.
- **Instalación de Medidores:** La Unidad Instrumentación organizó un Taller sobre Instalación de Medidores Rotativos con el fin de aportar al mejoramiento de las tareas de Instalación de Medidores Rotativos en casa de clientes.
- **Comunicación en Crisis/Medios de Prensa:** Con la finalidad de unificar criterios en estos casos, se llevó a cabo una instrucción teórico/práctica a cargo de profesionales de la comunicación, con ejercicios de simulación de reportajes y entrevistas en supuestas situaciones de crisis.
- **El Mando y la Seguridad:** Se realizó esta actividad con el objeto de comunicar a los mandos medios operativos la metodología para relevar los riesgos en los procesos de trabajo preseleccionados y rever conceptos generales en materia de Higiene y Seguridad Laboral.
- **Control presupuestario:** Se realizó un taller, facilitado por el personal de la Gerencia de Contabilidad y Consolidación, con la finalidad de brindar las herramientas conceptuales necesarias para ejecutar y hacer un efectivo seguimiento del presupuesto.
- **Extinción de incendios y RCP:** Esta capacitación se realizó con el fin de concientizar al personal sobre las actitudes que pueden prevenir el inicio de un incendio y las acciones aconsejables, en caso de producirse, con relación a actuaciones en la red y en Planta de GNL. También se realizó una introducción a la RCP.
- **Análisis sensorial:** El curso se basó en la necesidad de normalizar los métodos de ensayo relacionados con el análisis sensorial y establecer metodologías en la identificación de olores, como también el tratamiento estadístico de los resultados.
- **Gestión del Cambio:** Seminario dirigido al Comité de Dirección de Gas Natural BAN, con varias jornadas de actividades, finalizando en el mes de diciembre.
- **Autogeneración Eléctrica:** Se realizó una actividad que expone conceptos de autogeneración, de manera de apoyar los productos que Natural Servicios está desarrollando para suministrar energía eléctrica a empresas en el actual contexto de escasez en el mercado local.
- **DPO:** Se cerró la etapa de Evaluación de Objetivos 2006 para las 90 personas comprendidas en el sistema. Debido a los recientes cambios organizativos, se está a la espera de la clarificación



de algunos movimientos que implican doble dependencia jerárquica y funcional para poder realizar el lanzamiento.

- **Metrología en Patrones de Presión:** Se realizó un curso destinado al Área de Calidad y Tecnología, con el fin de que los participantes cuenten con las herramientas necesarias para evaluar correcciones, asignar valores de incertidumbre de medición y establecer procedimientos de trabajo y documentación vinculada con los niveles de exactitud en calibración de patrones de transferencia.

Actividades de formación		
	2007	2006
Cursos	172	215
Participantes	1.044	1.228
Horas/Hombre(*)	18.793	18.896
Participaciones por persona(**)	1,72	2,06

(*) Horas/hombre es igual al número de horas de formación multiplicado por el número de participantes.

(**) Promedio de acciones de formación a las que asistieron los participantes (excluyendo a los que no asistieron).

Gestión del conocimiento

- **Programa de Pasantías Universitarias y Secundarias:** Se realizó la apertura del Programa de Pasantías Secundarias para el año 2007, como continuidad del programa iniciado durante el año anterior. Contamos con la presencia de autoridades de la Escuela de Educación Técnica N° 4 – Ing. Emilio Mitre, padres de los pasantes, pasantes, tutores, jefes, director del Área Técnica, representantes de la consultora *Arrive* y equipo de RRHH. En la reunión se hizo una presentación institucional y una introducción de las funciones y actividades de las áreas donde se ha previsto que los pasantes realicen su aprendizaje. Posteriormente se acordaron pautas de trabajo, se les entregó material referido al programa, así como el cronograma diario y semanal de actividades definido, y se establecieron pautas para el seguimiento del aprendizaje de los alumnos. Se realizó también un seguimiento del aprendizaje y una evaluación individual de cada pasante, y se están realizando las reuniones de devolución de resultados.
- **Programa de pasantía para hijos de empleados:** Finalizaron las pasantías para hijos de empleados y se realizó un cierre de la actividad con la participación del Gerente General, los pasantes, tutores, padres de los pasantes y autoridades de Recursos Humanos.

3. Establecer mecanismos de comunicación que permitan un diálogo cercano y transparente y faciliten la participación.

El dialogo permanente con nuestros empleados es la clave para una buena relación con nuestra gente, y es por eso que durante 2007 continuamos con las siguientes iniciativas:

- **NaturalNet-Intranet:** Es una herramienta de comunicación interna desarrollada por el Grupo Gas Natural, que presenta secciones como el Buzón del Empleado, un espacio donde nuestro personal puede dar sugerencias o expresar ideas en forma personalizada o anónima.
- **Comunicados al Personal:** Enviamos por correo electrónico, publicamos en Intranet y en cada una de las carteleras de los diferentes centros de trabajo comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.
- **Grupo de Comunicación Interna:** Para incentivar a nuestros empleados a participar en nuestra comunicación interna continuamos en 2007 desarrollando acciones de segmentación de públicos; desarrollamos y evaluamos alternativas en medios de difusión interna y sistematizamos públicos y contenidos.



- **Reuniones específicas:** Presentamos nuevos modelos organizativos, instrumentamos la aplicación de nuevas herramientas de gestión y explicamos las situaciones de interés para el personal.
- **Desayunos de la Gerencia General con el personal:** Desarrollamos un ciclo de desayunos del Gerente General con el personal de Estructura y Mandos Medios. Varios Directores también realizaron desayunos con el personal de sus respectivas Direcciones.
- **Carteleras:** Todos los edificios de Gas Natural BAN cuentan con carteleras de información, que son actualizadas en forma permanente.

A su vez, durante 2007 realizamos las siguientes actividades para promover la comunicación interna entre nuestros empleados:

- **Contribución con el mejoramiento del clima laboral:** A través de la difusión de las prácticas de Recursos Humanos y de la elaboración y difusión del Manual de Beneficios para el Personal.
- **Torneos deportivos 2007:** Participaron cerca de 200 empleados en las distintas disciplinas, incluyendo fútbol, tenis, paddle, bowling, tenis de mesa y truco. La entrega de premios se realizó durante la comida de Fin de Año, a la que asistieron todos los empleados de la Compañía.
- **Revista Cosas en común:** Esta publicación interna tiene como objetivo conocer mejor a quienes formamos parte de Gas Natural BAN a través de actividades extra-laborales, como hobbies, deportes y otros pasatiempos. La revista apunta a un mejor afianzamiento del grupo humano y se refuerza con la encuesta que se desarrolló durante el año, en la cual los empleados, a través de un folleto enviado a sus hogares, podían hacer llegar al Grupo de Comunicación Interna un pequeño cuestionario referente a sus hobbies, habilidades o gustos personales (400 personas respondieron a esta iniciativa). Además, el Grupo de Comunicación Interna lanza anualmente los calendarios y cuadernillos de notas hechos con fotografías de empleados o familiares.
- **Modelo de Complemento por Productividad:** Continuamos implementando el sistema de evaluación para un grupo de 60 personas fuera de convenio, no comprendidas en otros modelos, conocido como "Complemento por Productividad", que prevé el pago de una asignación variable por desempeño.



4.4.- Los proveedores y Gas Natural BAN

Uno de los grandes desafíos en materia de responsabilidad corporativa consiste en llevar las prácticas de responsabilidad a nuestra cadena de valor. Buscamos que el conjunto de actores y actividades que forman parte de la red de relaciones competitivas dentro de nuestro proceso productivo incorporen gradualmente prácticas que contribuyan con el desarrollo sostenible.

El comportamiento de nuestros proveedores y empresas colaboradoras es un eslabón fundamental en el proceso productivo y su desempeño es importante, tanto para nuestra actividad regular como para la prestación de servicios a nuestros clientes.

Es por eso que, siguiendo los lineamientos del Grupo Gas Natural, exigimos elevados estándares de seguridad y de calidad a nuestros proveedores, mediante procesos y verificaciones basados en una relación de confianza y mutuo beneficio. También buscamos incorporar gradualmente aspectos sociales en la relación con nuestros proveedores, por ejemplo a través del envío de nuestro Código de Conducta durante 2007.

Indicadores proveedores	2007	2006
Número total de proveedores	333	298
● Locales (Compre Argentino)	331	296
● Extranjeros	2	2
Órdenes de compra emitidas (*)	\$112.700.000	\$ 82.577.770
Pagos a proveedores generales efectuados	\$329.538.139	\$146.140.206
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF(**)	\$147.028.669	\$202.570.950
Pagos a TGS	\$ 86.956.587	\$ 83.703.792
Pagos a TGN	\$ 38.627.588	\$ 37.476.506
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$ 35.421.184	\$ 7.084.015

(*) Pagos comprometidos para el 2006 que difieren de lo realmente pagado a proveedores generales. El indicador reportado no incluye la compra de gas y la compra del transporte.

(**) En el 2007 la compra de gas a otros proveedores responde a la asignación de abastecimiento del Mercado Interno de la Resolución Secretaría de Energía 599/07, vigente desde agosto del 2007.

4.4.1.- Compromisos con nuestros proveedores: relaciones estables y selección objetiva

1. Mantener relaciones a largo plazo y de confianza, para mejorar la calidad de los productos y satisfacer las demandas de nuestros clientes.
2. Establecer un mecanismo objetivo de selección de proveedores para optimizar nuestra relación con los mismos a través de un diálogo abierto y transparente.
3. Exigir los más altos estándares ambientales a todos nuestros proveedores, para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en nuestro entorno.

4.4.2.- Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con sus proveedores

1. Mantener relaciones a largo plazo y de confianza para mejorar la calidad de los productos y satisfacer las demandas de nuestros clientes.

En Gas Natural BAN, como empresa de servicios públicos, regimos nuestra política de compras por la Ley del Compre Trabajo Argentino. A su vez, en concordancia con la aplicación de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa en la cadena de valor, aplicamos los siguientes criterios para una gestión responsable:

1. Experiencia demostrable en la elaboración del producto o la prestación del servicio a contratar.
2. Aspectos económico-financieros y técnicos del proveedor.
3. Certificaciones de calidad.



Durante 2007 realizamos las siguientes actividades para mejorar el vínculo con nuestros proveedores y colaboradores:

- **Formación y capacitación técnica:** Con el objeto de desarrollar las competencias de nuestros proveedores desarrollamos actividades de formación, para mejorar la capacitación técnica y/o comercial de contratistas de obra, instaladores, teleoperadores y agentes comerciales.
- **Sitio Web corporativo (www.gasnaturalban.com):** Allí disponemos de una sección específica de gestiones *on-line* con nuestros proveedores, a la cual se puede acceder con el número de CUIT y clave de acceso suministrada por la empresa.
- **Seguridad:** Pretendemos de nuestros proveedores el compromiso de mantener los más altos estándares de seguridad, incluyendo en los contratos elaborados por Gas Natural BAN cláusulas que obligan a las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad en sus respectivas instalaciones.
- **Visitas:** Realizamos visitas a las instalaciones de nuestros proveedores y ofrecemos la posibilidad a aquellos que quieran visitar las nuestras, promoviendo un intercambio de ideas que redunde en un incremento de los niveles de seguridad.

2. Establecer un mecanismo objetivo de selección de proveedores para optimizar nuestra relación con los mismos a través de un diálogo abierto y transparente.

El proceso de compra y la selección de nuestros proveedores se basan en cinco principios rectores:

- Eficacia
- Eficiencia
- Flexibilidad
- Igualdad de oportunidades
- Transparencia

Para una mayor eficiencia y transparencia en la administración de la información relacionada y la comunicación con nuestros proveedores, implementamos distintas iniciativas:

- **Sistema informático de registro de información:** Registramos la información relacionada con el proceso de adquisición/contratación y emisión de pedidos y con el correspondiente pago de las facturas, en un sistema informático de última generación (SAP).
- **Acceso a más información y gestión *on-line*:** Hemos migrado la información económica disponible en SAP a los accesos con que cuentan los proveedores a través de la Web, en nuestra sección específica y también telefónicamente.
- **Base de datos laborales de las empresas contratantes:** Con el fin de adecuarnos a los controles establecidos en la Ley de Contrato de Trabajo (Art.30), se utiliza una base de datos en la cual se registran datos filiatorios y categoría, entre otra información, del personal declarado mensualmente por la mayoría de los contratistas de obras y servicios de pedidos vigentes, a los que se les practica el correspondiente control laboral, provisional y de seguros.
- **Modelo de Compras:** Modificamos nuestro modelo de compras facilitando el desarrollo de una red de proveedores locales, para reemplazar productos de origen extranjero. Este cambio obedece al cumplimiento de la reglamentación legal vigente (Compre Trabajo Argentino), que obliga a establecer preferencias de bienes locales frente a extranjeros y a una paridad cambiaria que favorece la reducción de costos, manteniendo los necesarios estándares de calidad operativos.
- **Portal de Matriculados:** Mejoramos y automatizamos el portal, con el fin de afianzar el canal de comunicación con los Instaladores Matriculados. De esta forma, los matriculados pueden realizar las presentaciones y los seguimientos vía Internet. Durante 2007 trabajamos en cuestiones del back office del portal, a los efectos de poder atender con mayor rapidez las demandas de los matriculados. Estas ascendieron a 77.622, de las cuales se han puesto en



servicio unos 34.000 trámites por error en la presentación, por carecer de red o tratarse de inspecciones parciales.

3. Exigir los más altos estándares ambientales a todos nuestros proveedores, para que sus actuaciones tengan un impacto positivo en nuestro entorno.

Estamos trabajando para difundir una cultura preventiva en las actividades que realizan las empresas contratistas y subcontratistas. Además, nuestros proveedores deben respetar y adherirse a los compromisos de preservación ambiental que tenemos como parte del Grupo Gas Natural.

Asimismo, a través de nuestro Código de Conducta, incentivamos a nuestros proveedores y contratistas a respetar y adherirse a los compromisos en relación con la preservación ambiental.



4.5.- La Sociedad y Gas Natural BAN

Desde el inicio de nuestras actividades en la Argentina en 1992, realizamos una intensa labor de cooperación con la comunidad en la que actuamos, desarrollando un conjunto de acciones sociales que busca mejorar la calidad de vida de las personas que la integran. A través de nuestro compromiso con las comunidades cercanas, buscamos:

- Aportar a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad.
- Dedicar parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad, para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

Durante 2007 profundizamos los programas sociales que desarrollamos en forma independiente, a través de la Fundación Gas Natural, o de manera conjunta. Nuestra política de programas sociales apuesta a proyectos sustentables, basados en la capacitación de las personas para mejorar la calidad de vida de ellos y de su entorno, generando cambios estructurales que incentiven el desarrollo económico, social y cultural a mediano y largo plazo, fomentando siempre el respeto por el ambiente.

Continuamos también implementando nuestra política de auspicios, para contribuir a cumplir los compromisos que Gas Natural BAN ha asumido con la sociedad.

Cuadro de indicadores de comunidad		
	2007	2006
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)	\$921.195	\$650.000
● Fundación Gas Natural	\$530.524	\$450.000
● Gas Natural BAN	\$390.671	\$200.000

La Fundación Gas Natural

La Fundación Gas Natural es la entidad benéfica del Grupo Gas Natural, con actuación en España, Argentina, Brasil, Colombia, México, Portugal y Marruecos. Sumado a las acciones para mejorar la calidad de vida de la población, tiene como principal objetivo contribuir a la sensibilización y educación en la protección del medio ambiente en todas aquellas comunidades y países en los que está presente el Grupo Gas Natural.

En Argentina desarrolla todas sus iniciativas a través una estructura de organizaciones que fomenta la construcción de una Red Social integrada por todos los actores (instituciones, participantes, colaboradores) con los que interactúa, posibilitando la transmisión de conocimiento, el surgimiento de nuevas iniciativas y la mejora de las ya existentes, generando un vínculo de confianza entre todas las unidades de la Red. Algunas de las instituciones con las que trabajamos y que forman parte de esta Red Social son:

- Fundación Lactancia y Maternidad (FUDALAM)
- Movimiento de Trabajadores Desocupados de La Matanza – Cooperativa La Juanita
- Fundación Pro Vivienda Social
- Fundación del Viso
- Fundación Global
- Cáritas Argentina
- Comunidad Organizada
- Centro para el desarrollo local Las Tunas

Durante 2007 desarrollamos un encuentro en el Barrio La Juanita durante el mes de marzo, donde participaron autoridades del Centro para el Desarrollo Local Las Tunas, Fundación Gas Natural y Fundación Global. Se intercambiaron opiniones y oportunidades de colaboración entre las organizaciones presentes y se realizó una visita a las instalaciones y programas. La Fundación Gas Natural también acompañó el desarrollo de una Guía de Recursos para resolver problemas, ampliar oportunidades y ejercer derechos desarrollada por este Centro.



4.5.1.- Compromisos con nuestra comunidad: integridad y responsabilidad

1. Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural.
2. Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad.
3. Establecer canales de comunicación transparentes para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

4.5.2.- Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con la sociedad**1. Contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que opera el Grupo Gas Natural.**

Durante 2007 continuamos trabajando en el apoyo a la educación, la promoción social y el cuidado ambiental, afianzando los siguientes programas y acciones:

Apoyo a la educación

Programa “El Gas en la Escuela”: Desde 1995 desarrollamos este programa destinado a alumnos de 4° y 5° año de EGB de escuelas oficiales y privadas de 30 partidos de la provincia de Buenos Aires, con el objeto de llegar a las familias y a la comunidad a través de los niños, para hacer conocer la historia del gas, los beneficios de contar con una energía primaria con reservas suficientes en el planeta y la importancia del uso racional de este recurso no contaminante del ambiente.

Durante el año 2007 participaron en el Programa escuelas de los partidos de General Rodríguez, San Martín, La Matanza, Hurlingham, Merlo, Moreno, Morón, Pilar, San Fernando, San Miguel, Tigre y Vicente López.

Además, trabajamos en la adaptación de la nueva modalidad del programa a distancia, con el objeto de sistematizar toda la información del programa presencial para aquellas instituciones que tengan dificultad en acercarse hasta nuestra sede. Estas instituciones recibirán la misma información y elementos didácticos que se distribuyen en el programa presencial, más la visita de un instructor que dará la charla en el establecimiento.

El gas en la escuela	Total desde inicio	2007	2006
Cantidad de alumnos	106.844	4.287	10.459
Cantidad de docentes	8.248	398	649
Cantidad de escuelas	1.632	50	112
Costo del Programa	\$1.359.742	\$79.605,59	\$ 80.137

El Gas Natural, la energía del siglo XXI: A través de esta actividad facilitamos el conocimiento del gas natural como una energía limpia, abundante, eficiente y fuente energética del futuro; fomentamos actitudes críticas frente al abuso de energías no renovables y promovemos la colaboración de alumnos y profesores para compartir realidades diversas y descubrir problemas comunes. En la edición 2007 ganó el concurso una escuela de la provincia de Santa Fe.

Campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono: Como todos los años, durante la temporada invernal realizamos la campaña de prevención de accidentes con monóxido de carbono y uso racional de la energía, buscando educar y concientizar sobre la importancia de seguir consejos y cumplir con las normas de instalación de artefactos a gas para evitar accidentes. Trabajamos junto con ADIGAS (Asociación Distribuidora de la Industria del Gas) y ENARGAS. Se distribuyó información en las escuelas públicas y privadas de todos los niveles de nuestra zona de distribución, en las ONG's con las que realizamos actividades, en los cuarteles de bomberos y personal de Defensa Civil, y en asociaciones de consumidores de toda nuestra zona de distribución.



Campaña de prevención de accidentes por monóxido de carbono		
	2007	2006
Número de escuelas	3.250	3.250
Bomberos (n° de cuarteles y destacamentos)	25	56
Defensa Civil (Cantidad de partidos de la provincia de Buenos Aires)	5	30

Promoción social

Programa de Voluntarios de Gas Natural y Talleres de Formación y Capacitación: Este programa nació en 2002 auspiciado por la Fundación Gas Natural. A través de la agrupación de los voluntarios según sus áreas de interés, durante 2007 se siguieron desarrollando las siguientes iniciativas, para ofrecer a las personas una formación que les permita tener mayores habilidades y les proporcione instrumentos con los que insertarse en el mercado laboral:

- **Taller de artesanías en papel:** Fue realizado en 2007 en el Centro de Desarrollo Local de Las Tunas (partido de Tigre) y en el Centro para la Educación y Formación de Cultura Comunitaria (Ceffoc) del Barrio La Juanita (La Matanza), localidades donde, a través de la Fundación Gas Natural, tenemos acuerdos de colaboración con organizaciones locales. Estos talleres estuvieron dirigidos especialmente a mujeres de entre 25 y 60 años con dificultades para integrarse en el mercado laboral. En Las Tunas, el Taller estuvo acompañado del Programa de Orientación y Fortalecimiento de Iniciativas Emprendedoras, que contó con el patrocinio de la Fundación. En la actualidad, muchas de las egresadas han iniciado proyectos para la comercialización de sus artesanías.
- **Taller de pintura y apreciación del arte:** Por tercer año consecutivo se desarrolló el Taller de Dibujo y Pintura para niños en los barrios Pinazo y Del Viso y en el barrio La Juanita. Asimismo, por primera vez se dictó el taller en el barrio Las Tunas. El objetivo es brindar herramientas para crear y apreciar el arte y encontrar en la pintura un espacio para la imaginación.
- **Taller de iniciación práctica en electricidad:** Por sexto año consecutivo se desarrolló en el Taller Escuela de Artes y Oficios del Barrio Almaguero, en el partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires. El taller fue dictado, como todos los años, por un voluntario de la Empresa, y tuvo por fin ofrecer a las personas del barrio conocimientos sobre oficios, al transferirles herramientas para mejorar su desempeño laboral y apoyarlos en la formalización de sus iniciativas y en el desarrollo de las competencias básicas para desempeñarse. Dada la preocupante coyuntura social que el barrio ha presentado en el último tiempo –debido al tráfico y comercialización de drogas y a la delincuencia juvenil–, el taller ha adquirido en los hechos un carácter de prevención y contención.

Programa de voluntarios de Gas Natural BAN	2007	2006
Taller de artesanías en papel (personas capacitadas)	91	56
Taller de pintura y apreciación de arte (cantidad de niños participantes)	137	100
Taller de iniciación en electricidad (personas capacitadas)	17	40

CASO DE ESTUDIO

Programa de Emprendedores Sociales Gas Natural

Habiendo acompañado los momentos más complejos de la crisis social argentina y canalizado la voluntad de los empleados de la Compañía para ayudar con las necesidades más inmediatas y urgentes de la comunidad, el Programa de Voluntarios de Gas Natural BAN adoptó para el período 2007-2008 un nuevo diseño para su desarrollo e implementación.

Objetivo: Canalizar la voluntad de los empleados de “ayudar a que otros se ayuden a sí mismos”. En este nuevo diseño, la Fundación Gas Natural apoya a los voluntarios de la Compañía para la ejecución de proyectos e iniciativas comunitarias que se orientarán al desarrollo sostenible y la superación de las condiciones de pobreza.

Ejecución: En los meses de febrero y marzo se redactaron las bases y el reglamento del concurso y se diseñó el formulario de presentación. En el mes de mayo se lanzó la convocatoria a todo el personal y se brindó la



capacitación a los interesados. En el mes de julio cerró la presentación de proyectos y en agosto se reunió el jurado para seleccionar los 6 proyectos 2007.

Los proyectos Emprendedores Sociales 2007 fueron:

- Cuentos para ver – Teatro para leer: Promoción de la lectura infantil.
- Curso de Iniciación en Informática: Dictado de cursos de informática para mejorar las condiciones de empleabilidad.
- Invernadero Santa Cruz: Creación de un invernadero para colaborar en la lucha contra la desnutrición.
- Hogar de Niños Ricardo Servente: Creación de una sala de computación e informática.
- Biblioteca Comunitaria La Juanita: Adecuar las condiciones edilicias y el espacio físico de la biblioteca, recategorización de los libros, apoyo del Programa Analfabetismo Cero.
- Futuro en juego – Adecuación de un espacio deportivo para desarrollar habilidades sociales para la integración con la comunidad.

Proyecto “Edificando Futuro” – Taller escuela de artes y oficios de la comunidad del barrio Almafuerde: La futura Escuela de Artes y Oficios está destinada a ofrecer una formación técnica que mejore las condiciones de empleabilidad de los participantes, favoreciendo la calidad de vida de los vecinos. Por medio de la Fundación Gas Natural, hemos colaborado con la donación de rezago informático, materiales de obra y un vehículo.

La Huerta de San Juan Diego

La Huerta Comunitaria “San Juan Diego” se encontraba en el predio cedido temporalmente por Gas Natural BAN en Camino de Cintura y Av. Crovara, Barrio Almafuerde, partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires. El programa fue pensado, diseñado y ejecutado con la finalidad de brindar herramientas para enfrentar la crisis social argentina (en sus distintas etapas y modalidades).

Etapas del Programa:

- Primera etapa. Etapa fundacional (2002-2003): la Fundación Gas Natural y Gas Natural BAN, a través de la Fundación Global, se vincularon con el Programa Pro-Huerta del INTA, para analizar la posibilidad de desarrollar una huerta comunitaria que contribuyera a la nutrición de cientos de familias. Desde hacía varios meses, Fundación Gas Natural y Gas Natural BAN –con la coordinación de Fundación Global– desarrollaban iniciativas comunitarias en Villa Palito (Barrio Almafuerde), partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires. Conociendo las necesidades y problemáticas de la zona y los pedidos expresos de los vecinos y referentes del barrio, las tres instituciones decidieron localizar el programa en esa zona.
- Segunda etapa: Consolidación (2004-2005).
- Tercera etapa: Superadora (2005-2006): El proyecto brindó contención para enfrentar las secuelas de la crisis. La población presentaba deficiente formación y requería el fortalecimiento de sus capacidades de autodeterminación y de construcción individual y colectiva.
- Cuarta etapa: Proyección de la huerta y finalización del proyecto (2007): Si bien se encontraron dificultades para mantener la voluntad de los voluntarios, principal problema en los últimos tiempos, se habían logrado identificar nuevos aliados estratégicos, que le dieron a la huerta un nuevo impulso de trabajo. La alianza con la huerta del Patronato Español y sus voluntarios permitió sembrar la temporada de invierno y primavera/verano, preparando la huerta para constituirse en un Centro Demostrativo.

En el último trimestre del 2007, la situación social en el Barrio Almafuerde empeoró, presentando serios problemas de seguridad asociados al incremento del consumo y comercialización de drogas, especialmente el “paco” entre los jóvenes. Esta situación derivó en graves y complejos problemas de violencia. Por dicha razón, ante los actos de vandalismo y violencia y ante la imposibilidad de garantizar la seguridad física de los voluntarios, en el mes de noviembre de 2007 se decidió concluir el proyecto.

Huerta San Juan Diego	2007	2006
Cantidad de Kilos de alimentos por temporada	1500	2400

Promoción de la Lactancia Materna (FUNDALAM-Fundación Lactancia y Maternidad): Fundación Gas Natural, en alianza con la Fundación Lactancia y Maternidad (Fundalam) promueve



la lactancia materna y la crianza en salud, asistiendo a las familias e informando a la comunidad de distintos partidos del Gran Buenos Aires desde hace ya tres años. El Programa de Promoción de la Lactancia Materna tiene como finalidad sensibilizar, formar y dar conocimientos técnicos. Además, se esfuerza en dar a los especialistas sanitarios herramientas con las que asesorar y lidiar con situaciones complejas, como la crianza y la nutrición infantil.

En el año 2007 esta iniciativa fue distinguida por el Premio de Responsabilidad Social Comunicativa por su compromiso con la comunidad.

En función de la diversidad del público destinatario, el Programa está estructurado en módulos educativos diferenciados, entre los cuales se encuentran:

- **Talleres de sensibilización en lactancia materna y crianza en los barrios:** Talleres informativos dictados por profesionales de FUNDALAM dirigidos a las familias, especialmente a las madres, en el barrio Las Tunas. El taller contribuyó a fortalecer los conocimientos y a despejar dudas sobre crianza en salud y lactancia natural. Nuevamente, las principales preocupaciones planteadas fueron el embarazo adolescente y las madres solteras.

- **Seminarios Intensivos para profesionales de la salud en hospitales públicos:** Son cursos de formación para personal sanitario (médicos, obstetras, enfermeras) dictado por profesionales de FUNDALAM en hospitales públicos del Gran Buenos Aires. La finalidad de estos espacios de encuentro es compartir visiones, conceptos y experiencias relativas a la Lactancia Materna, la crianza y nutrición de niños y madres. El Seminario está destinado a ayudar –con conocimientos teóricos y prácticos– a los especialistas médicos en su tarea diaria de asesoramiento y atención pediátrica. Es el tercer año que se realiza esta actividad de formación y capacitación en dos niveles de curso, cuya duración fue de dos días de dos horas y media cada uno.

Los Seminarios se realizaron en los siguiente hospitales y centros de salud: Centro de Estimulación Temprana N° 1, Hospital Municipal de Morón, partido de Morón; Centro de Salud Presidente Ibáñez, Morón Sur, partido de Morón; Hospital Provincial 32 “Simplemente Evita”, González Catán, partido de La Matanza; Sala Saturnino Segurola, La Tablada, partido de La Matanza y Unidad Sanitaria de Salud Eva Perón, partido de La Matanza.

- **Becas Fundación Gas Natural para el Seminario intensivo sobre Lactancia Materna para profesionales de la salud:** Por segundo año consecutivo, Fundación Gas Natural otorgó 5 becas a profesionales de la salud de hospitales y salas de salud del Gran Buenos Aires, para que participen del Seminario Intensivo sobre Lactancia Materna para Profesionales en Sede.

- **Becas Fundación Gas Natural para la Tecnicatura Universitaria en Puericultura y Crianza UNSAM/Fundalam:** Con la finalidad de colaborar en la formación de personal capacitado en asesoramiento puericultor, la Fundación Gas Natural en Argentina decidió otorgar anualmente una beca anual para cursar la Tecnicatura Universitaria que dicta la Universidad Nacional de San Martín en Puericultura y Crianza, con la colaboración de FUNDALAM.

FUNDALAM (Fundación para Lactancia Materna)	2007	2006
Talleres de lactancia y crianza (Cantidad de mamás capacitadas)	265	228
Seminarios sobre lactancia materna (Cantidad de profesionales participantes)	277	247
Número de seminarios	10	11
Beca Fundación Gas Natural Seminario Lactancia Materna FUNDALAM (N° de becas otorgadas)	4	10
Beca Fundación Gas Natural Tecnicatura Puericultora UNSAM/Fundalam (N° de becas otorgadas)	1	1

Tarjeta solidaria de Navidad: Editamos nuevamente la tarjeta navideña en formato digital, donando el ahorro de impresión a la Fundación Bacigalupo, que trabaja con niños discapacitados en temas de deportes. En 2007 se donó un total de 3.000 pesos.

Programa Primera Exportación



Creado por la Fundación Gas Natural. Desde el año 2001, "Primera Exportación" brinda asesoramiento gratuito y especializado en comercio exterior a empresas PyME radicadas en la Argentina. Fue el primer Programa de este tipo llevado adelante por iniciativa privada bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresaria y de carácter totalmente gratuito.

Objetivos

- Incentivar las posibilidades de inserción en el exterior de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) argentinas, como forma de desarrollo empresarial y social.
- Promover la asociación entre las empresas para que juntas coloquen sus productos en el exterior.
- Difundir el concepto de Producción Limpia y Cuidado Ambiental orientado a la exportación.

Mecanismos

- Asesoramiento personalizado.
- Capacitación intensiva.
- Formación de grupos exportadores.
- Cuidado ambiental.
- Programas, acuerdos y servicios adicionales.

Asesoramiento

Se diagramó un esquema de atención gratuita en lugares estratégicamente ubicados, donde las empresas pueden concurrir optando por la zona geográfica que más les convenga (Barracas en Capital Federal; San Martín, Morón, Martínez y próximamente San Miguel, en provincia de Buenos Aires). A las empresas del interior se las asesora de forma telefónica y vía correo electrónico.

En cada oficina hay un consultor que atiende gratuitamente las inquietudes que presentan los empresarios que desean exportar.

Durante 2007, más de 1.200 empresas han sido asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail.

Capacitación

A lo largo de estos años se realizaron más de 500 seminarios sobre exportaciones y cuidado ambiental, tanto en el auditorio de Gas Natural BAN como en instituciones con las que se trabaja en conjunto, tales como universidades, municipalidades, uniones industriales, cámaras, bancos, fundaciones, etc.

Se dictaron más de 100 seminarios en la provincia de Buenos Aires y en el interior del país, visitando Córdoba, Santiago del Estero, Chaco, Misiones, Santa Fe, La Rioja, Tucumán, San Luis y Jujuy.

También se dictaron 5 seminarios en Paraguay por invitación del Ministerio de Industria y Comercio y la Red de Inversiones y Exportaciones (REDIEX) de ese país. Se participó en un Taller sobre Internacionalización de empresas PyME en Cartagena de Indias, Colombia.

Durante 2007 se realizaron cerca de 68 seminarios, más de 3.064 empresas han sido capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios y 95 empresas que han pasado por el Programa Primera Exportación en 2007 han exportado.

Participación de IDEC/Universidad Pompeu Fabra (Barcelona)

Desde hace siete años consecutivos se dicta el Ciclo "Exportaciones y Marketing Internacional", con la participación exclusiva de profesores de la Maestría de Negocios Internacionales del Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. Los seminarios consisten en 10 módulos y 30 horas, y proveen a las PyMEs de recursos clave para su desarrollo. El objetivo es que



los participantes ganen seguridad en la toma de decisiones y pongan en práctica los conocimientos adquiridos en el ciclo, para llevar sus negocios de exportación a buen puerto.

Capacitación para consorcios (in company)

Es un sistema de formación en la cual se capacita técnicamente “in company” a las empresas que compongan consorcios de exportación en el marco del Programa. Los temas tratados involucran un análisis más profundo y a medida de las empresas.

Instituciones con las que se han realizado y/o financiado capacitaciones en el período 2001 - 2007

Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Secretaría de Minería de la Nación, Unión Industrial de la Provincia de Buenos Aires, Universidades, Cámaras y Municipios de Buenos Aires y del interior del país, Banco Río de la Plata S.A. (Grupo Santander), Banco COMAFI S.A., ACACE (Asociación de Consejeros Económicos), UPS de Argentina.

A finales de marzo de 2007, junto al IDEC y al Observatorio de Investigaciones sobre Relaciones con América Latina (ORLA) de la Universidad Pompeu Fabra se realizó una jornada sobre “Oportunidades comerciales entre la Unión Europea y Argentina” mediante la presentación de estudios sectoriales, en la que participaron 20 empresarios, docentes y alumnos de la Universidad Pompeu Fabra.

Durante ese mismo año se han realizado capacitaciones junto con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Ministerio de Economía de la Nación, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Secretaría de Minería de la Nación, Cámara Española de Comercio en la República Argentina, Unión Industrial de la Provincia de Buenos Aires, Universidad Católica de Salta, Universidad Católica de La Plata, Cámaras y Municipios de Buenos Aires y del interior del país, ACACE (Asociación de Consejeros Económicos).

Consortios y Grupos exportadores

Desde mediados de 2003, el Programa impulsa y promueve la asociación entre sus empresas participantes.

Cuidado ambiental

Se ha tratado con especial énfasis el tema ambiental, mediante la capacitación y asesoramiento a las empresas del Programa en lo que respecta a producción limpia, exportaciones y protección del ambiente.

La Secretaría de Recursos Sustentables y Política Ambiental de la Nación, por Resolución 903 de 23/08/02, auspicia todas las actividades de capacitación ambiental del Programa, en el marco de impulsar el concepto de “Conciencia Exportadora y Ambiental”.

Algunos de los seminarios dictados en esta área son: “Fundamentos ambientales para la exportación” y “El Medioambiente en las Empresas y Asociaciones”, en forma conjunta con FLACAM (Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales) y CEMA (Cámara Empresaria de Medioambiente).

Asimismo, se realizaron proyectos conjuntos con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación. Como resultado de esto, en enero de 2007 se editó el segundo estudio sobre requerimientos ambientales para la exportación de cueros.

Viaje de Capacitación y Negocios a Barcelona

Por segundo año consecutivo se realizó el viaje de capacitación y negocios a Barcelona, con la participación de 14 empresas PyME. En este marco, se realizó un curso de nivel posgrado en IDEC/UPF de 25 horas cátedra y a cada empresario se le organizaron 4 reuniones de negocios con empresas españolas.



Proyectos y Servicios Adicionales

Desde hace dos años se trabaja de forma conjunta con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, apoyando la primera exportación de distintos proyectos productivos de todo el país, los cuales han sido preseleccionados por el viceministro en el año 2005. Se está trabajando en el apoyo de la Cooperativa Citrícola San Francisco (25 productores de Corrientes), en la Cooperativa Vitrofin del sector cristalería (50 integrantes de Santa Fe) y de la Cooperativa tabacalera La Invernada (2.000 familias de la provincia de Tucumán) y un emprendimiento productivo de palmeras en Buenos Aires.

El Programa tiene su propio website, que informa sobre actividades, capacitaciones, novedades, testimonios, notas técnicas, etc. (www.primerexportacion.com.ar). En 2007 hubo más de 287.000 visitas, lo cual representa un crecimiento del 300% comparado con el mismo período de 2006. Por otro lado, desde diciembre de 2004 se publica periódicamente y de forma gratuita el Newsletter con los acontecimientos más destacados. Hacia fines de 2007 dicha publicación llegaba a 13.990 personas.

Durante 2007 continuaron vigentes los siguientes acuerdos: Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, Secretaría de Minería de la Nación, Asociación de Consejeros y Agregados Comerciales, Cámara Española de Comercio en la República Argentina, Municipios de Buenos Aires e interior del país, Cámara de Comercio Exterior de la Provincia de San Juan, Unión Industrial de la Provincia de Buenos Aires, Fundación Exportar/Cancillería, REDIEX - Ministerio de Industria y Comercio de Paraguay, Universidad Católica de La Plata, Universidad Pompeu Fabra de Barcelona, Universidad Tecnológica Nacional, Programa River Exporta Marca País (CARP), IARSE – Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, Ediciones Aduaneras – PC RAM, KHT Sistemas de Información Comercial, Banco COMAFI S.A.

Estadísticas 2001 a 2007

Cantidad de empresas asesoradas: **5.900**

Cantidad de empresas capacitadas: **Más de 15.500**

Cantidad de empresas que han realizado su primera exportación: **Alrededor de 470**

Monto invertido en exportaciones: **53 Millones de Euros**

CASO DE ESTUDIO

Programa Conciencia Exportadora

Conciencia Exportadora es el programa de capacitación destinado a alumnos de colegios secundarios, próximos a egresar, que muestra la importancia que tienen la exportación y el cuidado del ambiente en el desarrollo económico y social del país.

Gas Natural BAN diseñó en 2007 un programa orientado a capacitar a los jóvenes acerca del rol de las exportaciones en una estrategia de desarrollo que inserte exitosamente al país en el ámbito internacional, así como también fomentar en ellos la visión de que el comercio exterior es una opción profesional con futuro.

A lo largo de 2007, el Programa Conciencia Exportadora capacitó a 1574 alumnos de 20 establecimientos educativos tanto públicos como privados de las Zonas Norte y Oeste del Gran Buenos Aires.

Objetivos:

- Concienciar a los jóvenes que pronto guiarán el destino del país sobre el rol trascendental de la exportación y el cuidado medioambiental.
- Demostrar que la exportación es un concepto estructural, no coyuntural, de la estrategia comercial de una empresa.
- Reflexionar sobre la relación entre la actividad exportadora, el cuidado medioambiental y el desarrollo social.
- Inculcar el concepto de Responsabilidad Corporativa a las jóvenes generaciones.

Acción Ambiental



Programa Ambiente Natural: Con este programa buscamos desarrollar iniciativas que promuevan el cuidado, protección y defensa del ambiente; fomentar entre los empleados valores vinculados al respeto del ambiente y crear un ámbito que permita encontrar soluciones, mecanismos y planes de actuación que contribuyan a la reducción de residuos y a gestionarlos adecuadamente.

Las iniciativas que integran el programa son:

- **Programa reciclado de papel:** en 2002 Gas Natural BAN firmó un acuerdo de cooperación con la Asociación Civil Programa Nuevo Sol dedicada a la asistencia de personas con problemas de drogodependencia. El programa combina dos de las principales líneas de actuación en temas de RSE ya que supone una acción social y medioambiental a la vez. El programa consiste en donar todo el papel recolectado por la empresa a la Asociación la cual lo vende a una empresa recicladora. Con el dinero recaudado se financian los proyectos de la Asociación como la Comunidad Terapéutica y educativa “La Posada de la Vida”, la huerta orgánica (cuya producción se dona a comedores comunitarios de la zona) y la panadería (en la que trabajan jóvenes en recuperación).

Programa de Reciclado de Papel		
	2007	2006
Cantidad de kilos de papel reciclado	11.373	23.056

- **Programa de reciclado de pilas:** El programa consiste en la recolección de pilas usadas mediante contenedores ubicados en los centros de trabajo de Gas Natural BAN. La iniciativa tuvo una amplia difusión entre los empleados mediante posters para las distintas carteleras, folletos para entregar al personal y piezas para enviar por correo electrónico.

Becas FLACAM (Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales) en Maestría en Desarrollo Sustentable. La Fundación Gas Natural en Argentina ha ofrecido durante los últimos diez años, becas a reconocidos profesionales de toda Latinoamérica para realizar la Maestría en Desarrollo Sustentable que dicta el Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales (FLACAM). Esta Maestría cuenta con la Cátedra de la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) para el Desarrollo Sustentable.

Para más información referente a la Maestría en Desarrollo Sustentable diríjase a www.flacam-red.com.ar

Becas FLACAM			
	Acumulado	2007	2006
Cantidad de Becas entregadas	71	24	21

Auspicios

En Gas Natural BAN, con la Fundación Gas Natural, desarrollamos desde hace años una política de auspicios a programas y acciones que contribuyen a desarrollar la visión que tiene la Empresa de su responsabilidad en la sociedad. Algunos de los auspicios que realizamos durante 2007 fueron:

✚ Programa: “Gas Natural BAN en las Artes”:

- Concierto en Catedral del Collegium Musicum
- Becas para el Collegium Musicum
- Ciclo de Conciertos “Ars Nobilis”.
- Fundación Teatro Colón.

✚ Programa: “Gas Natural e Instituciones Sociales”:

- Cámara Española de Comercio en la República Argentina.
- Cámara Argentina de Comercio.

✚ Programa: “Gas Natural e Instituciones de Bien Público”:



- Bomberos Voluntarios de los 30 partidos de nuestra área de distribución
- Colegio Los Molinos
- Asociación Cooperadora del Hospital de Niños "Ricardo Gutiérrez"
- Fundación Hospital Pedro Elizalde (ex Casa Cuna).
- Cáritas
- Servicios de Hospital "Damas Rosadas".
- Nuevas Olimpíadas Especiales.
- Asociación de Esclerosis Múltiple Argentina

Desembolso en auspicios		
	2007	2006
Ambientales	\$146.439,5	\$6.238
Sociales	\$128.097,7	\$36.942
Culturales	\$67.450	\$65.800

2. Colaborar y mantener un diálogo constante con las asociaciones para el impulso de la sociedad

Con la Fundación Gas Natural en Argentina participamos activamente en un grupo de asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs que trabajan por el desarrollo social de nuestro país, desarrollando un amplio espectro de programas y actividades. Entre otras organizaciones, destacamos nuestra colaboración con:

- **Organizaciones de la Sociedad Civil:** Asociaciones de Consumidores, Cáritas, Centro para el Desarrollo Local Las Tunas, Cooperativa del Barrio La Juanita, FUNDALAM, Fundación Pro Vivienda Social, Fundación Del Viso, Fundación Global, FIEL (Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas), FLACAM (Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales), Fundación Manos Abiertas, IARSE, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, entre otras organizaciones como escuelas, museos, universidades, hospitales, destacamentos de bomberos, Defensa Civil, instituciones culturales y educativas.
- **Organizaciones empresariales nacionales e internacionales:** Cámara Española de Comercio, Fundación Cámara Española de Comercio, FORETICA, Fundación España, ADIGAS (Asociación Distribuidora de la Industria del Gas), IAPG (Instituto Argentino del Gas y el Petróleo), Club del Petróleo, ADESPA (Asociación de Empresas de Servicios Públicos Argentinos), IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina), IDEApyme, Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas, Cámara Argentina de Comercio, UIPBA (Unión Industrial de la Provincia de Buenos Aires), AEA (Asociación Empresarial Argentina), ACDE (Asociación Cristiana de Empresas), Cámara de Sociedades Anónimas, Instituto Argentino de Servicios Públicos, CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible), INTI, entre otras.
- **Organizaciones Gubernamentales:** Mantenemos acuerdos vigentes, en el marco del Programa Primera Exportación, con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, la Secretaría de Minería de la Nación, con los 30 municipios de las Zonas Norte y Oeste del Gran Buenos Aires y el Ministerio de Industria y Comercio de Paraguay. En el marco del Programa "El Gas en la Escuela", mantenemos un acuerdo con el Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires. Por otro lado, mantenemos un diálogo permanente con organismos directamente vinculados a nuestra actividad tales como ENARGAS (Ente Nacional Regulador del Gas), la Secretaría de Energía, la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Inspección Nacional de Justicia (IGJ), el Ministerio de Economía, el Ministerio de Planificación, Obras y Servicios Públicos, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, entre otros.

Nuestra vinculación con cada una de estas organizaciones se gestiona desde el área de Relaciones Externas de la Empresa y de la Fundación Gas Natural en la Argentina. El vínculo con cada una de ellas depende del programa o proyecto que estemos desarrollando. En general son relaciones a largo plazo, ya que nuestra prioridad es participar en proyectos que fomenten el desarrollo social a partir de acciones estructurales, lo que implica largos períodos de trabajo.



3. Establecer canales de comunicación transparentes, para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

A través de los siguientes canales de comunicación buscamos favorecer el diálogo, conocer las expectativas de todos nuestros grupos de interés, así como facilitarles el acceso a la información de nuestra empresa:

- Página Web Corporativa www.gasnaturalban.com
- Publicación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2004, 2005, 2006 y 2007.
- Publicación de la Memoria y Balance Anual.
- Notas y conferencias de prensa.
- Presencia en medios de comunicación argentinos (nacionales y locales).

Canales de comunicación		
	2007	2006
Informe de Responsabilidad Corporativa	SÍ	SÍ
Memoria Anual	SÍ	SÍ
Notas de Prensa(*)	712	886
Comunicados de prensa	17	21
Presencia en medios argentinos (por medios)(*)		
TV	35	27
Diarios	451	646
Radio	198	187
Otros	28	26

(*) Según datos del Informe mediático 2006 a cargo de Managementpress.

LA OPINIÓN DE PERIODISTAS

Como parte de nuestro diálogo con los distintos grupos de interés, consultamos sobre nuestro Informe de RC 2006 a 6 periodistas que nos dieron su opinión y sugirieron oportunidades de mejora.

En este sentido, hemos realizado algunos avances, trabajando para lograr un Informe más concreto y menos extenso, incorporando a nuestros empleados en el diálogo sobre nuestros Informes de RC, mejorando la elaboración de la versión resumida y agilizando los tiempos de publicación.

1. ¿Conoce los informes de Responsabilidad Corporativa publicados por Gas Natural BAN?

Cuatro de los seis periodistas ya conocían los Informes de RC de Gas Natural BAN, y dos lo recibieron por primera vez en esta consulta.

“Es la primera vez que tengo oportunidad de leer uno de ellos, y valoro la extensión y profundidad del mismo. Creo que el grado de detalle es muy relevante, es un espacio informativo en el que sobran los informes superfluos e intrascendentes.” -Francisco Martirena Auber, BAE.

2. ¿Le parece que los Informes son un buen reflejo de la política de responsabilidad corporativa de la empresa??

“...en líneas generales, el informe detalla y da una idea puntual de las tareas que ha desarrollado la compañía, transparenta números que muchas veces no se hacen públicos y que son necesarios para sincerar la actividad.” – Leandro Renou, Revista Algo en Común.

“El informe es una muy buena muestra de la amplitud de acciones de la empresa” -Francisco Martirena Auber, BAE.

“Creo que es una de las mejores maneras de hablar del tema por parte de una empresa. A mi entender le dan credibilidad e institucionalizan el tema dentro de la compañía.”- Pablo Leidi, Comunicarse.

“No sé si puedo asegurar que el mismo (el Informe) es un ‘buen reflejo’ de la política que la empresa aplica en la práctica, pues estar fuera de la organización limita mucho mi poder de análisis. Habría que ver qué piensa un



empleado o un ex empleado” - Martín Santos, Revista Sinergia.

3. ¿En qué cree que podrían mejorar? ¿Es adecuado su formato, extensión, estilo de redacción, contenidos y estructura?

“El formato me parece muy práctico, pero debería trabajarse un poco más a fondo para que este tipo de informes puedan llegar en una fecha concreta, para que sirva de balance del año. De todas maneras, me parece un trabajo dinámico y que va al punto con los datos justos” – Leandro Renou, Revista Algo en Común.

“El informe es obviamente técnico y difícil de leer, incluso para un periodista especializado. Les sugiero hacer una versión resumida del Informe, usar un estilo coloquial”- Fernando Flores Maio, Revista Foro Ecuménico.

“Me agradó particularmente el estilo de redacción, que es un punto clave en la elaboración de un material informativo. Tal vez la extensión se podría resumir pero el contenido lo justifica ampliamente.” -Francisco Martirena Auber, BAE.

“Creo que es adecuado. Se basa en indicadores que son reconocidos internacionalmente.”- Pablo Leidi, Comunicarse.

“El Informe es completísimo y abarca todas las áreas en forma detallada. Considero apropiada la redacción, la extensión, contenidos y estructura. Tal vez al inicio le agregaría un resumen ejecutivo del informe con una síntesis de las estadísticas más importantes del documento.” Daniel Barneda, Revista Prensa Energética.

“La extensión me parece excesiva, de todas formas sé que hay un paradigma que se respeta durante la elaboración y en ese sentido creo que está a tono con todos los reportes que he leído, que son muy parecidos los unos a los otros.”- Martín Santos, Revista Sinergia.

En 2007 recibimos los siguientes reconocimientos por nuestra labor en Responsabilidad Corporativa:

- Primer Premio Ciudadanía Empresaria 2007 en la categoría Promoción Social, otorgado por la Cámara de Comercio de Estados Unidos en la Argentina por el programa “Gasificación en barrios carenciados - La experiencia de Cuartel V, Moreno”.
- Distinción otorgada por las autoridades de Responsabilidad Social Comunicativa 2007 4ª Edición, en la categoría “Empresas, ONG’s y medios de comunicación” por el programa “Promoción de lactancia materna”.
- Premio al Emprendedor Solidario 2007, en la categoría Educación por el Programa “Saber Natural” otorgado por el Foro Ecuménico Social.
- Premios especiales a la Exportación Argentina en reconocimiento al éxito del “Programa Primera Exportación” otorgado por la revista Prensa Económica.
- Premio otorgado por la Cancillería y la Fundación Exportar al “Programa Primera Exportación”.



4.6.- Sostenibilidad ambiental

La preservación del medio ambiente es un tema fundamental dentro de nuestra gestión, no sólo por el bienestar de nuestros clientes, sino por la protección de la sociedad en general. Asumimos un comportamiento responsable en todas nuestras actividades dentro del proceso y a través del control en el transporte y distribución de gas.

Para afirmar nuestros compromisos en la preservación ambiental tenemos definida una política y un sistema de gestión de esa problemática, buscando consolidar en el tiempo el proyecto global de sostenibilidad de todo el Grupo Gas Natural.

Política de gestión ambiental en Gas Natural BAN

La Dirección de Gas Natural BAN manifiesta, asume y comunica a todos los Grupos de Interés los siguientes compromisos ambientales:

- **Mejora del impacto ambiental.** Realizar un esfuerzo continuado en identificar, caracterizar y mejorar los aspectos ambientales derivados de nuestras actividades, instalaciones, productos y servicios, procurando una utilización eficiente de los mismos.
- **Adaptación continua a la normativa aplicable y a otros requisitos.** Cumplir la legislación ambiental aplicable a nuestras distintas instalaciones y operaciones. Tener en cuenta las normas aplicables y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones que puedan tener un impacto ambiental significativo, especialmente en aquellas áreas en las que no exista legislación aplicable.
- **Prevención de la contaminación y evaluación de riesgos potenciales.** Aplicar el principio básico de prevención de la contaminación desde la planificación y evaluación de proyectos.
- **Colaboración ambiental.** Colaborar cuando sea requerido por las diferentes administraciones y entidades públicas o privadas, en la búsqueda de soluciones a los problemas ambientales planteados por el ejercicio de nuestra actividad.
- **Incorporación de los criterios ambientales a la gestión general del negocio.** Incorporar los criterios ambientales en los procesos de negocio de Gas Natural BAN.
- **Criterios ambientales en la relación con las empresas contratistas.** Comunicar a las empresas contratistas de Gas Natural BAN los procedimientos y requisitos ambientales aplicables.
- **Comunicación e Información ambiental.** Facilitar la comunicación ambiental interna y externa con criterios de transparencia.
- **Formación ambiental.** Promover la formación ambiental de aquellas personas implicadas en la gestión y operación de las instalaciones de Gas Natural BAN.
- **Mejora continua.** Aplicar la mejora continua mediante la evaluación sistemática y periódica del Sistema de Gestión Ambiental, a través de la realización de Auditorías Ambientales.

4.6.1.- Compromisos con el Ambiente

1. Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades.
2. Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo Gas Natural.
3. Identificación y minimización de otros impactos ambientales.

4.6.2.- Las respuestas de Gas Natural BAN a los compromisos con el Ambiente

1. Elaboración y aplicación de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero derivados de sus actividades.

Al generar menos emisiones de dióxido de carbono (CO₂) que otros combustibles fósiles, la distribución de gas natural nos permite contribuir a reducir las emisiones de CO₂ en las comunidades donde operamos. La combustión de gas natural, compuesto principalmente por metano (CH₄), produce un 25% menos de dióxido de carbono (CO₂) que los productos petrolíferos y un 40% menos de CO₂ que la combustión del carbón.



Emisiones de metano (CH₄)

En 2007, las emisiones totales de metano (CH₄) registraron un valor de 29,69 millones de m³/año. Dicho valor es resultado del aumento de la longitud de las redes y gasoductos y la cantidad de ERP – Estaciones Reguladoras de Presión (4 más).

EMISIONES DE METANO (CH ₄)	Previsión 2008	2007	2006
Emisión Total CH ₄ en Red (m ³ / año)	27.820.000	27.324.320	50.115.385
Emisión Total CH ₄ en ERM's (m ³ / año)	2.390.000	2.368.644	2.335.708
Emisión Total CH₄ (m³/ año)	30.210.000	29.692.964	52.451.093
Longitud de la red (Km.)	22.300	21.960	21.587

* Los valores presentados en 2007 y la previsión 2008 corresponden a factores de emisión por cada clase de tuberías para la estimación de fugas en la red de distribución. La baja de los indicadores de emisión total respecto del periodo 2006 se debe a la actualización sobre dichos factores según procedimiento del Grupo Gas Natural en España.

Emisiones de dióxido de carbono (CO₂)

Durante 2007, el aumento de las emisiones de CO₂ por fuentes móviles se debió al cambio en el método de cálculo (litros de combustible en lugar de km recorridos). El incremento en las emisiones de CO₂ por fuentes fijas fue producto del aumento del consumo de gas para climatización de los centros del gas, asociado a las bajas temperaturas del invierno. Estas condiciones climáticas extremas también produjeron el aumento en el gas utilizado en el proceso de la planta de *Peak Shaving*.

RESUMEN – Emisiones totales de CO ₂	Previsión 2008	2007	2006
Fuentes Móviles (Kg.)	707.636	706.265	515.207
Fuentes Fijas (Kg.)	8.926.588	10.179.990	7.022.971
Indirectas (Kg.)	2.694.500	2.685.018	2.467.614
TOTAL (Kg.)	12.328.724	13.571.273	10.005.792

Emisiones de CO₂ por fuentes móviles

Debido al uso de vehículos a gasolina, diesel y GNC, durante 2007 emitimos un total de 706.265 kg de dióxido de carbono (CO₂) en los tres tipos de vehículos (gasolina, diesel y GNC), registrando un aumento de 191.058 kg con respecto al año anterior.

EMISIONES DE CO ₂ POR FUENTES MÓVILES (Kg)	Previsión 2008	2007*	2006
Vehículos gasolina	122.683,30	123.150,21	66.911
Vehículos diesel	351.462,40	352.791,37	237.870
Vehículos GNC	233.489,90	230.323,07	210.426
Total	707.635,6	706.264,649	515.207

* A partir del año 2007 la emisión de fuentes móviles se calcula con los litros y m³ de combustible utilizado por la flota propia.

Emisiones de dióxido de carbono (CO₂) por fuentes fijas

Debido al gas consumido para la climatización de centros de trabajo y los motores de la planta *Peak Shaving*, durante 2007 aumentaron las emisiones con respecto al año anterior.

EMISIONES DE CO ₂ POR FUENTES FIJAS (kg)	Previsión 2008	2007*	2006
Turbinas	-	-	434.839.950
Calderas Climatización	118.588	129.487	116.777
Motores	8.808.000	10.050.503	6.906.194
Total	8.926.588	10.179.990	441.862.921



* A partir del año 2007 no se incluye el gas consumido para el transporte del gas, ya que no es una operación de la compañía.

Emisiones indirectas de dióxido de carbono (CO₂)

En 2007, las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) por el consumo de energía eléctrica en la planta *Peak Shaving*, protección catódica y centros de trabajo se mantuvieron prácticamente en los mismos niveles del año anterior.

EMISIONES DE CO ₂ POR CONSUMO DE ENERGÍA*	Previsión 2008	2007	2006
Total (KgCO ₂)	3.901.500	3.887.770	4.118.672
Centros de Trabajo (KgCO ₂)	1.606.500	1.605.390	1.632.187
Proceso (KgCO ₂)	2.295.000	2.282.381	2.486.485

*Estos valores fueron obtenidos utilizando el factor de emisión de gases de efecto invernadero de la red eléctrica local de las secretarías de Energía y de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, que contemplan los valores de consumo de energía eléctrica de distintas fuentes de generación sobre los últimos 3 años en todo el país. En nuestros Informes de RC anteriores presentamos este indicador siguiendo la metodología de cálculo empleada por nuestra casa matriz en España (The GHG Indicator: Electricity Emission Factors – All Fuels. January 2007. Versión 1.2), estando alineados a las prácticas de medición del Grupo. En este sentido, podrá apreciarse a continuación los valores resultantes de dicho parámetro.

EMISIONES DE CO ₂ POR CONSUMO DE ENERGÍA	Previsión 2008	2007	2006
Total (kg)	2.694.500	2.674.236,09	2.467.614
Centros de Trabajo (kg)	1.109.500	1.108.733	977.890
Proceso (kg)	1.585.000	1.576.285	1.489.724

2. Racionalización del consumo energético en todas las actividades del Grupo Gas Natural.

Nuestras principales fuentes de consumo energético son:

- El sistema de distribución de gas.
- La generación eléctrica.
- El consumo de electricidad y gas en los centros de trabajo.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Previsión 2008	2007*	2006
Centros de Trabajos (GJ)	12.600	12.591	12.801
Proceso (GJ)	18.000	17.779	19.502

* La electricidad en centros de trabajo corresponde a datos de consumo en los centros de servicio. La electricidad en proceso es la suma de *Peak Shaving* (PS) correspondiente al consumo de potencia activa en la planta PS y de la electricidad consumida en protección catódica. La energía eléctrica de proceso corresponde a la utilizada en PS y protección catódica en el primer trimestre, ya que desde abril pasó a ser operada por otra compañía.

El consumo de gas en proceso corresponde a lo consumido en la planta *Peak Shaving*. Históricamente se incluía en los informes el consumo del gas necesario para el transporte del gas. A partir de este informe no se incluye, dado que el transporte no corresponde a una operación de la distribuidora.

CONSUMO DE GAS NATURAL	Previsión 2008	2007	2006
Centros de Trabajos (GJ)	2.348,28	2.564,11	2.312,42
Proceso (GJ)	170.784,00	194.948,30	133.908,66

Incrementamos nuestra eficiencia energética tanto en el consumo de gas natural en proceso y operaciones de redes como en el consumo de gas natural en la fabricación de gas manufacturado en la planta de *Peak Shaving*.



EFICIENCIA ENERGÉTICA	Objetivo 2008	2007	2006
Consumos de gas natural en proceso y en operación de redes (Transporte y Distribución)			
Gas natural consumido (GJ) de redes	-	-	83.432.183
Consumo de Gas natural en Centros de Trabajo (GJ)	2.348	2.564	2.312
Gas natural Transportado o Distribuido (GJ)	136.640.000	126.349.300	123.830.000
Eficiencia Energética (%)	100	100	6,81
Consumos de gas natural en fabricación de gas manufacturado / planta de <i>Peak Shaving</i> *			
Gas natural consumido (GJ)	170.800	194.948	133.921
Gas natural Manufacturado o Almacenado (GJ)	854.000	1.140.751	769.630
Eficiencia Energética (%)	80,00	82,92	82,60

* El gas natural consumido en planta de *Peak Shaving* corresponde a la suma anual de consumo en vaporizadores, compresor reciclo, baño salino y antorcha. No se incluye el gas combustible para el transporte, dado que no es una operación de la distribuidora de gas.

En 2007 realizamos las siguientes actividades para trabajar en la racionalización del consumo energético:

- Campaña de difusión sobre el uso racional del gas: Durante 2007 continuamos realizando la campaña de comunicación para el "*Uso racional de la energía*", orientada a sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del recurso y su correcta utilización. La campaña permite acompañar los esfuerzos de los distintos actores sociales en la promoción de un consumo responsable de gas natural en el sector residencial, a fin de ayudar a reducir la restricción del servicio para la industria.
- Manual de Procedimientos Ambientales: Se concluyó la elaboración del manual de procedimientos ambientales asociado a la Norma NAG (Normas argentinas mínimas para la protección ambiental en el transporte y distribución de gas natural y otros gases por cañerías), permitiendo que se cumplieran todos los estándares y atenuando el impacto ambientales para la ejecución de nuevos proyectos.

3. Identificación y minimización de otros impactos ambientales.

Para proteger el ambiente, además de reducir el consumo de energía y las emisiones de CO₂, es necesario controlar también otros impactos ambientales, como la emisión de gases contaminantes (NOx y CO), el consumo de recursos (agua y papel) y la generación de residuos. Además, desarrollamos estudios de impacto ambiental para analizar el impacto de nuestras operaciones en el entorno que nos rodea.

Control de las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y monóxido de carbono (CO).

Nuestras emisiones de NOx y CO son una consecuencia de la generación de electricidad en plantas de cogeneración y centrales de ciclo combinado. Cabe mencionar que el incremento de NOx emitido en boca de chimenea en 2007 respecto del 2006 se debió a los 292 días de operación de la Planta de *Peak Shaving*, que supera la media anual normal. También el incremento en el gas empleado para el transporte, distribución y el consumo de los centros de trabajo estuvo asociado a las rigurosas condiciones invernales.



EMISIONES DE NOx (óxidos de nitrógeno)	Previsión 2008	2007*	2006
Por medida directa en boca de chimenea			
Total por Distribución (Kg.)	6.000	6.455	5.155
Por consumo de combustible			
Transporte (Kg.)	-	-	277.628
Distribución (Kg.)	-	-	5.512
Centros de Trabajo (Kg.)	77	84	76
Total (Kg.)	77	84	283.217
CONCENTRACIÓN DE NOx			
Transporte (mg/m ³ (n))	123	123	123
Distribución (mg/m ³ (n))	140	135	153,77
Centros de Trabajo (mg/m ³ (n))	123	123	123
EMISIONES DE CO (monóxido de carbono)	Previsión 2008	2007*	2006
Por medida directa en boca de chimenea			
Total por Distribución (Kg.)	16.000	16.776	15.524
Por consumo de combustible			
Transporte (Kg.)	-	-	564.285
Distribución (Kg.)	-	-	17.811
Centros de Trabajo (Kg.)	157	172	155
Total (Kg.)	157	172	582.251
CONCENTRACIÓN DE CO (monóxido de carbono)			
Transporte (mg/m ³ (n))	250	250	250
Distribución (mg/m ³ (n))	300	484,31	496,85
Centros de Trabajo (mg/m ³ (n))	250	250	250

Consumo de agua

El consumo de agua representa otro de los impactos ambientales que consideramos relevantes para nuestra gestión ambiental, siendo fundamental su control y medición.

El aumento de la cantidad de agua consumida en 2007 se debió al incremento de la cantidad de días en los cuales la Planta *Peak Shaving* estuvo en proceso de licuación y vaporización (270 y 22 días respectivamente).

CONSUMO DE AGUA *	Previsión 2008	2007	2006
Agua Sanitaria – Red Abastecimiento (m ³)	23.000	23.012	23.693
Agua de Proceso utilizada – Pozo (m ³)	35.000	42.048	27.072
GESTIÓN DE AGUA DE PROCESO			
Agua de Proceso devuelta al medio (m ³)	35.000	42.048	27.072

* Los datos de agua de proceso corresponden a una estimación según el volumen del tanque y las horas de funcionamiento con la planta en marcha.

Control y mejora de la gestión de residuos

En el marco de nuestro compromiso con el control y la mejora de la gestión de residuos, durante 2006 comenzamos a desarrollar el proceso de implementación de un sistema de gestión de residuos no peligrosos. Esto nos permitió durante 2007 sistematizar toda la información referente a los mismos.

El incremento en la producción de residuos peligrosos de proceso se debió a tareas extraordinarias de mantenimiento en la Planta de *Peak Shaving*. Para el año 2008 también se prevé un



mantenimiento extraordinario, que elevará a 10.000 kg los residuos peligrosos en la Planta *Peak Shaving*, valor superior a la media anual histórica.

RESIDUOS	Objetivo 2008	2007	2006
En Proceso			
Generación de residuos peligrosos (Kg.)	10.000	29.850	2.613
Generación de residuos no peligrosos (Kg.)	3.500	400	3.490
total (Kg.)	13.500	30.250	5.806
Centros de Trabajo*			
Generación de residuos no peligrosos (Kg.)	145.000	146.262	140.000
Consumo de Papel	35.000	34.048	37.564

* La generación de residuos correspondiente a los centros de trabajo la realizan los Municipios respectivos, a excepción de Centro San Martín, donde se retira una media mensual de 21 volquetes, cuyo peso estimativo es de 180 kg cada uno. A partir de allí se extrapola la generación total de residuos en función de la cantidad total de personas. Los residuos No Peligrosos se expresan en m³ estimados según el volumen promedio de los volquetes.

Materiales utilizados

El odorante utilizado es una mezcla de 80% TBM (terbutil mercaptán) y 20% MES (metil etil sulfuro). Los lubricantes y la monoetanolamina se utilizan en el proceso de la planta de *Peak Shaving*.

Materiales utilizados	Objetivo 2008	2007	2006
TBM+MES	59.000	59.243	57.599
Lubricantes (litros)	6.000	5.964	-
Monoetanolamina (Kg.)	2.500	2.556	-

Estudios de Impacto Ambiental

Con el fin de minimizar los impactos ambientales, durante 2007 desarrollamos 15 estudios de impacto ambiental, que fueron presentados ante diversas reparticiones. Esto representa un incremento del 200% con respecto a 2006 (15 contra 5 del año 2006). Los estudios de impacto ambiental se realizaron en las siguientes áreas de influencia de nuestro trabajo:

- Planta Peak Shaving
- Cruce Arroyo Dupi - La Matanza
- Empalme AP - Morón
- Empalme MP - Morón
- Cruce de Arroyo Sin Nombre - Pilar
- Cruce Arroyo Las Catonas - Moreno
- Cruce de Arroyo Sin Nombre - José C. Paz
- Cruce de Arroyo Sin Nombre - Mercedes
- Cruce de Arroyo Don Mario - La Matanza
- Cruce de Arroyo Claro - Tigre
- Cruce de Arroyo Albuera - Malvinas Argentinas
- Cruce de 2 Arroyos Sin Nombre - José C. Paz
- Cruces de Arroyo Claro - Malvinas Argentinas
- Cruces de Arroyo Las Víboras - La Matanza
- Cruce de Arroyo Sin Nombre - Moreno



INVERSIONES		En pesos argentinos
2006		
Estudio de Impacto ambiental en obras		1.913
2007		
Estudio de Impacto Ambiental en Obras		1.638
Elaboración del Manual de Procedimientos Ambientales asociado a la norma NAG 15		15.500
GASTOS		En pesos argentinos
2006		
Impacto Ambiental <i>Peak Shaving</i> (Ecotec y Dakar)		9.030
Residuos <i>Peak Shaving</i> y Centro San Martin		17.030
2007		
Impacto Ambiental <i>Peak Shaving</i> (Ecotec)		970
Residuos Centro San Martin		12.372
Residuos <i>Peak Shaving</i>		44.680

Gas Natural BAN y la Problemática del Cambio Climático

En Gas Natural BAN distribuimos una energía que, en comparación a otros combustibles fósiles, es más respetuosa con el ambiente, ya que emite una media de 220 kg. de CO₂ por cada MWh producido, en comparación con los 263 kg generados por el petróleo o los 363 kg del carbón.

Existen varias situaciones provocadas por el cambio climático, que transformamos en oportunidades para el negocio con el fin de preservar el ambiente:

- Impulsar la expansión de los usos de tecnologías de conversión que utilizan gas natural, más eficientes y con menos necesidad de combustible por unidad de energía generada, y fomentar el desarrollo de sus aplicaciones.
- Los motores Starling y los motores movidos con gas natural presentan altos grados de eficiencia y bajas emisiones de gases nocivos, al igual que el uso del gas natural para la generación de energía eléctrica.
- Fomentar el uso del gas natural e intentar que llegue al máximo de usuarios y de aplicaciones. Este sistema es más eficiente y menos pernicioso para el ambiente y actúa como sustituto al uso de otros combustibles fósiles.
- Concientizar a nuestros consumidores sobre la necesidad de usar eficientemente este recurso, para asegurar que las generaciones futuras también puedan aprovechar sus beneficios.
- Fomentar el uso de tecnologías eficientes en un contexto doméstico, comercial o industrial. De hecho, muchas de nuestras actividades de formación dirigidas a estudiantes y empresas tienen como vocación formar usuarios responsables.

El Cambio Climático plantea sin duda importantes retos para todos los actores del sector energético, pero a la vez supone una considerable oportunidad para incentivar el uso de tecnologías nuevas, eficientes y compatibles con el crecimiento sostenible.



5.- Compromisos y desafíos futuros

Objetivos 2007	Estado de cumplimiento	Desafíos para 2008
Clientes		
Atención on-line para clientes residenciales.	Creación de la Oficina Virtual.	Ampliación de la prestación de servicios y trámites a gestionar por este canal web.
Nuevo canal de cobro para clientes industriales a través de una plataforma bancaria on-line.	Plataforma bancaria online con el Banco Río	Extensión de la plataforma bancaria online con 3 bancos más.
Ampliación de las funcionalidades del Portal de Matriculado en la Web: visualización y comunicación de sanciones.	Desarrollo de cuestiones del back office del portal, a los efectos de poder atender con mayor rapidez las demandas de los matriculados.	-
Ampliación de la encuesta de satisfacción a nuevos procesos: atención telefónica automática y trabajos de utilización.	Se amplió la orden de compra con el proveedor para extender la medición hasta fin de 2007	Homogeneizar indicadores de la encuesta de todos los países de Latinoamérica del Grupo a fin de obtener resultados comparables y que avancen en criticidad
-	-	Formalización del Comité de Calidad y Medio Ambiente, con sus integrantes y funciones
Accionistas e inversores		
Aplicar el Modelo de Control Interno Económico- Financiero en base a los criterios de la ley Sarbanes- Oxley para los ciclos más relevantes del negocio.	Presentación en Barcelona del proyecto a implantar en las filiales del Grupo Gas Natural, y se establecieron las pautas de trabajo, para cada uno de los países involucrados.	Realización del seguimiento del cumplimiento de los planes establecidos en cada uno de los países.
Empleados		
Lanzar la herramienta informática corporativa ACERCA, para que el personal pueda realizar cursos de formación on-line a través de la Intranet del Grupo Gas Natural, facilitando el desarrollo profesional permanente de la plantilla.	Lanzamiento: Se brindaron recursos de formación, manuales electrónicos, guías rápidas y cursos de e-learning.	Fortalecer esta herramienta, en su acceso y utilización, incrementando el número de estudiantes on-line respecto de 2007.
Continuar con el desarrollo del Programa Saber Natural y el Programa Ejecutivo de Dirección General (PEDG).	Realización con éxito de ambos programas brindando títulos oficiales que posibiliten la continuidad de otros posgrados y estudios.	Seguir adelante con Saber Natural, facilitando la finalización del ciclo de estudios de la mayor cantidad de personal que así lo desee y desarrollar un nuevo programa ejecutivo: "Liderando transformaciones positivas en su equipo" en ESEADE.
-	-	Identificación y valoración de talentos y armado de los cuadros de sucesión
-	-	Realización de un Programa de Inducción siguiendo lineamientos corporativos
-	-	Realización de una Encuesta de Clima
-	-	Entrenamiento al área Comercial y Servicio al Cliente en técnicas de venta y fidelización, respectivamente.



Proveedores		
Realizar gestiones conjuntas entre las distintas unidades de negocio del Grupo (filiales y España) para lograr acuerdos ventajosos con proveedores de alcance internacional.	Desarrollo de gestiones coordinadas de análisis entre distintas unidades de negocio para determinar la conveniencia de compras coordinadas, en temas tales como válvulas esféricas para red y cañería de acero revestida tricapa.	Trabajo sobre algunos objetivos comunes en el desarrollo de estrategias de compras con la finalidad de avanzar en la integración y optimización de las compras, participando además en subastas electrónicas.
Comenzar con la implantación de los "Entornos colaborativos con proveedores", que consiste en automatizar algunos aspectos del proceso general de compras/contrataciones, tales como intercambio de documentación con proveedores a través de Internet, intercambio de ofertas electrónicas, mecanismos de mesa de apertura, intercambio y aceptación de pedidos por medios electrónicos, gestión de acreditaciones de proveedores, etc.	Participación de la capacitación efectuada por la Dirección de Compras sobre los aspectos del proceso relacionado con la implantación del Proyecto "Entorno Colaborativo con Proveedores", efectuando sobre los mismos todas aquellas observaciones relacionadas con localismos legales, fiscales y/o regulatorios que pudieran existir para la utilización del mismo.	Implementación del Proyecto "Entorno Colaborativo con Proveedores" de acuerdo con el cronograma que establezca la Dirección de Compras.
Enviar cartas a Proveedores donde les informamos acerca de la aprobación del Código de Conducta del Grupo Gas Natural.	Envío de 238 cartas a proveedores habituales de la Compañía (tuvieran o no Pedidos de entrega/cumplimiento, tanto a grandes empresas como a pequeñas y medianas), en donde se les informó acerca de la existencia del Código de Conducta en vigencia y el acceso al mismo a través del portal de Gas Natural.	Incorporación en las Condiciones Generales de Compra y de Contratación de Servicios un apartado en donde se comunique la responsabilidad del Proveedor en conocer y cumplir lo establecido en el Código de Conducta, brindando la posibilidad de consultar el mismo a través de la página de Internet de Gas Natural BAN.
-	-	Dictado de cursos y otorgamiento de matriculas a aquellos contratistas de tareas de utilización, post-venta y call center (teleoperadores) que trabajen dentro del ámbito geográfico de la Compañía.
Sociedad		
Consolidación de la Red Social Gas Natural BAN.	Consolidación de la red Social de Gas Natural con todos las ONGs y organismos con los que desarrollamos proyectos sociales.	Incorporación a la red social de los emprendedores ganadores. Buscaremos optimizar las sinergias de nuestra Red con más ONGs de manera tal de ampliarla aún más.
Difusión de los programas sociales en medios de comunicación, focalizándose en los medios especializados en estas temáticas.	Comunicación de nuestro programas de RSE en medios especializados.	Continuación de la iniciativa de comunicar nuestra labor en medios especializados en RSE
Consolidación del compromiso activo en asociaciones empresarias y en la Mesa Directiva del Pacto Mundial.	Reelección de la empresa como Miembro de la Secretaría Ejecutiva y de la Mesa Directiva del Pacto Mundial. Fuimos miembros fundadores de Forética y formamos parte del Comité Ejecutivo del mismo.	Continuación con nuestra labor y compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, Forética y Comités de RSE de IDEA, CEADS, CECRA y Amcham.
Ampliación de los alcances de los talleres de formación y capacitación para la inserción en el mercado laboral.	Desarrollo de talleres en los Barrios de La Juanita, Almaguere y Las Tunas.	Instrumentación del "Aula Fundación Gas Natural" donde centralizaremos todas las actividades de capacitación de los talleres para la inserción laboral y aquellos otros contenidos que nos demanden las organizaciones con las que desarrollamos programas.
Consolidación del trabajo de la huerta comunitaria promoviendo la línea de trabajo sobre los valores y la contención.	Conclusión de las actividades de la Huerta.	-
Nuevo programa de de Emprendedores Sociales.	Lanzamiento de la primera edición de este nuevo proyecto.	Lanzamiento de la segunda edición del Programa de Emprendedores Sociales.
Nuevo Taller de Arte para niños en el Centro Santa Clotilde - Barrio Las Tunas.	Implementación del taller de Arte para niños en los barrios Santa Clotilde, Pinazo, Del Viso y La Juanita	Cambio del programa de Arte para Niños por el de Lectura Natural, la prueba piloto se realizará en un Jardín de Infantes del barrio de las Tunas.
Servicio de orientación a micro emprendedores en el barrio Las Tunas	Desarrollo del taller para emprendedores en el Barrio Las Tunas.	-
Sostenibilidad Ambiental		
Implementación de la norma NAG 153 – Normas Mínimas para la protección Ambiental en el Transporte y Distribución de Gas natural y Otros Gases.	Elaboración del Manual de Procedimientos Ambientales asociado a la norma NAG 153.	Implementación del Manual y Procedimientos Ambientales asociados a la NAG 153 en el ámbito de la compañía.



6.- Informe de Verificación Externa



INFORME DE VERIFICACIÓN
Señores Presidente y Directores de
Gas Natural Ban SA
Isabel La Católica 939
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Price Waterhouse & Co.
Asesores de Empresas S.R.L.
Firma miembro de PricewaterhouseCoopers
Bouchar 557, piso 10°
C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: (54-11) 4850-6000
Fax: (54-11) 4850-6100
www.pwc.com/ar

1. Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 2 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo I del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Gas Natural BAN para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007 (en adelante el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"*). Dichos indicadores son los que el Directorio de Gas Natural BAN ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a las necesidades de información de sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0.

El Directorio de Gas Natural BAN es responsable de la información incluida en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"*, así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación, que se detallan en el Anexo 2 del *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"*.

Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:

- Si el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"* recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.0, para el nivel de aplicación B+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural BAN.
 - La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión (Anexo I).
 - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han preparado de acuerdo con las bases y criterios de preparación expresados en el Anexo 2 del *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"*.
 - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2007.
2. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el Internacional Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:
 - Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 en su nivel de aplicación B+ han sido incluidos en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2007"*.
 - Desarrollo de entrevistas con el personal de Gas Natural BAN responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
 - Revisión de la documentación soporte utilizada para calcular y entrega la información por parte de Gas Natural BAN en relación a los indicadores objeto de esta verificación.

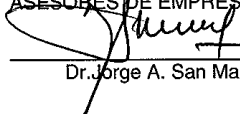




- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación indicados en el Anexo 2 del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
3. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 2 anterior podemos concluir que:
- El "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0, para el nivel de aplicación B+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural BAN.
 - Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
 - Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios indicados en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007".
 - No hemos identificado desvíos significativos en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Buenos Aires, Agosto 2008

PRICE WATERHOUSE & CO.
ASESORES DE EMPRESAS S.R.L.


(Socio)
Dr. Jorge A. San Martín





Anexo I

En la siguiente tabla se presentan los indicadores que han sido objeto de la verificación, correspondientes al ejercicio 2007 y se incluye la referencia a las páginas del Informe en las que dicho indicador se muestra. Se han verificado exclusivamente los indicadores descritos en la siguiente tabla, si bien en el Informe pueden figurar junto a otros indicadores que no han sido objeto de la verificación.

Indicadores objeto de la verificación 2007	Pág. de referencia	
Perfil de la Organización y su Mercado		
Principales Accionistas de Gas Natural Ban	9	
Gastos de personal	10	21
Número de Clientes	10	31
Número de Empleados	10	39
Ventas de Gas	11	
Venta de Transporte	11	
Extensión Total de la Red	11	
Impuestos pagados en moneda local	11	
Gobierno Corporativo		
Número de reuniones del Consejo de Administración y Comisiones	16	
Los Clientes		
Inspecciones reglamentarias realizadas	32	
Índice de calidad del servicio	33	
Continuidad del suministro	33	
Facturación y cobro	33	
Atención telefónica	33	
Centros	33	
Urgencias	33	
Los empleados		
Desglose de la plantilla por categorías profesionales	39	
Índice de rotación	39	
Número de accidentes con baja	41	
Índice de incidencia	41	
Días perdidos por accidente laboral	41	
Índice de frecuencia	41	
Número de víctimas mortales	41	
Proporción total de mujeres en plantilla	42	
Proporción de mujeres en puestos directivos	42	
Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad	43	
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	44	
Capacitación Horas/hombre	46	
Participaciones por persona	46	
Los Proveedores		
Proveedores Locales	49	
La sociedad		
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social	52	
Sostenibilidad ambiental		
Emisiones de Metano	65	
Emisiones de Dióxido de carbono por consumo de energía total	66	
Consumo de Energía eléctrica en proceso	67	
Consumo de Gas Natural en Proceso	67	
Generación de residuos peligrosos - proceso	69	
Consumo de materiales relevantes: Papel	70	
Consumo de materiales relevantes: Odorizantes	70	



Nota sobre la carta de verificación: La carta de verificación correspondiente al "Informe de Responsabilidad Corporativa 2007", fue realizada en base al documento completo, previo al proceso de diseño final, motivo por el cual los números de página que figuran como referencia de los indicadores verificados (Anexo 1), no necesariamente coinciden con la presente versión. A continuación podrá encontrar la referencia precisa en la tabla de indicadores de GRI utilizados en este informe. Asimismo y en referencia al Anexo 2, la información a la que alude, es decir, las bases, criterios y datos relativos a los indicadores objeto de verificación, se encuentran también en la sección a continuación.

7. Indicadores GRI

Tabla de indicadores utilizados en este Informe

La siguiente tabla indica las secciones del Informe de Responsabilidad Corporativa, donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative* -GRI, G3, Guía 2006). Las posibles aclaraciones están especificadas con llamadas al pie de tabla. GRI lanzó en octubre de 2006 su tercera generación de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad, llamada "G3", que fue elaborada con la participación "*multi-stakeholder*", lo que ha dotado a la Guía G3 de GRI de una amplia credibilidad y de mayor rigurosidad como herramienta de rendición de cuentas.

Aclaraciones:

- **N/D:** Significa no disponible durante el período de elaboración de este Informe. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos informes.
- **N/A:** Significa que no se aplica a las actividades de la Empresa.

1. Visión y estrategia Páginas		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la Organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	1.1
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1 1.2 2.4.2 2.5 3.1 3.2 4.6.2 5
2. Perfil		
Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	2.1
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	2.1 4.1
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	2.1.4
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	2.1.1
2.5	Nº de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria.	2.1.1
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	2.1.1
2.7	Mercados servidos.	2.1 4.1
2.8	Dimensiones de la organización informante.	2.1.3
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2.1.4 2.4.1
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informado.	4.1
3. Parámetros de la Memoria		
Perfil de la Memoria		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la Memoria.	1.3.1
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	1.2
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	1.2
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	1.3.1
Alcance y cobertura de la Memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria.	1.3.2
3.6	Cobertura de la Memoria.	1.3.1 1.3.2
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	1.3.2 7
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	1.3
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	(1)
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	(1)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	(1)



Índice del contenido GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria.	7
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Si no se incluye en el Informe de Verificación en la Memoria de Sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	1.3.1 6
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés		
Gobierno		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	2.4.1
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	2.4.1
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	2.4.1
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	3.3 4.2 4.3
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	2.4.1
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	2.4.4
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigibles a los miembros del máximo órgano de gobierno, para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	2.4.1 3.2
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2.2 2.4.4 3.1 8
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	2.4.1 3.2 2.4.4 8
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	3.2
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	2.4.2 2.4.3 2.4.4 3.2 3.3 4.6 8
4.12	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	4.1 4.5 8
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	4.5.2
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3.1
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	1.3.2 3.3
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	1.3.2 3.3 4
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	1.3.2 1.3.3
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Desempeño económico		
Enfoque de Gestión		2.1 2.5
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	2.1.3 4.4 4.5
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debidas al cambio climático.	4.6.2
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	N/D
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A
Presencia en el mercado		
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	4.3.3
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	4.4.2
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	(2)



Impactos económicos indirectos		
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	4.5
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	2.5
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE		
Enfoque de Gestión		4.3
Empleo		
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	4.3
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	4.3
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	4.3.3
Relaciones empresa/trabajadores		
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	4.3.3
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	(3)
Salud y seguridad en el trabajo		
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	4.3.3
LA7 (P)	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y Nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	4.3.3
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	4.3.3
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4.3.3
Formación y educación		
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	4.3.3
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	4.3.3
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	4.3.3
Diversidad e igualdad de oportunidad		
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	4.3.3
LA14 (P)	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	(4)
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de Gestión		2.4.4 4.3 4.4
Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1 (P)	Porcentaje y Nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	(5)
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/D
HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	N/D
No discriminación		
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	2.4.5
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5 (P)	Actividades de la Compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	4.3.3
Explotación infantil		
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	(6)



Trabajos forzados		
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	(6)
Prácticas de seguridad		
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D
Derechos de los indígenas		
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	(7)
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD		
Enfoque de Gestión		2.4.3 4.5
Comunidad		
SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la Empresa.	4.5
HR5 (P)	Actividades de la Compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	4.3.3
Explotación infantil		
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	(6)
Trabajos forzados		
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	(6)
Prácticas de seguridad		
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/D
Derechos de los indígenas		
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	(7)
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD		
Enfoque de Gestión		2.4.3 4.5
Corrupción		
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/D
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la Organización.	N/D
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	2.4.4
Política pública		
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	4.5.2
SO6 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	N/A (8)
Comportamiento de competencia desleal		
SO7 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia y sus resultados.	2.4.5
Comportamiento normativa		
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y Nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	2.4.5





INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
Enfoque de Gestión		4.1.2
Salud y seguridad del cliente		
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	4.1
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	2.4.5
Etiquetado de productos y servicios		
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	(9)
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	(10)
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	4.1.2
Comunicaciones de Marketing		
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de Marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	(11)
PR7 (A)	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de Marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	2.4.5
Privacidad del cliente		
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	2.4.5
Cumplimiento normativo		
PR9 (P)	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la Organización.	(12)
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Enfoque de Gestión		4.6
Materiales		
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	4.6.2
EN1 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	N/A (13)
Energía		
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	4.6.2
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	4.6.2
EN5 (P)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	4.6.2
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	4.6.2
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	4.6.2
Agua		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	4.6.2
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A (14)
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	4.6.2
Biodiversidad		
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N/A (15)
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A (15)
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A (15)
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A (16)



EN15 (A)	Nº de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A (15)
Emisión, vertidos y residuos		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	4.6.2
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	4.6.2
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	4.6.2
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N/D
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	4.6.2
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	4.6.2
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	4.6.2
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A (17)
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	4.6.2
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	(18)
Productos y servicios		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	4.6.2
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A (19)
Cumplimiento normativo		
EN28 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	4.6.2
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	N/D
General		
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	4.6.2
<p>(1) Las técnicas de medición de datos y las bases para realizar los cálculos son aclaradas a lo largo del informe en las tablas de indicadores presentados cuando corresponde.</p> <p>(2) Al igual que en el Grupo Gas Natural, en Gas Natural BAN entendemos que la sensibilidad a las particularidades locales es crítica para el éxito de la compañía, por lo cual promovemos la contratación de empleados y directivos locales.</p> <p>(3) Las notificaciones sobre los cambios organizativos se realizan cumpliendo con la legislación vigente en nuestro país.</p> <p>(4) En Gas Natural BAN aplicamos el mismo salario base por categoría profesional más allá de la diferencia de sexo.</p> <p>(5) La Compañía no ha realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de Derechos Humanos.</p> <p>(6) No constan incumplimientos relacionados con trabajo forzoso o infantil.</p> <p>(7) No se encuentran poblaciones indígenas dentro del área de concesión de Gas Natural BAN.</p> <p>(8) El Grupo Gas Natural a través de su Código de Conducta se declara contrario a las compensaciones impropias y al tráfico de influencias.</p> <p>(9) Gas Natural BAN se rige por la legislación y normativa local que regula la información que deben proporcionar las empresas suministradoras sobre el uso seguro del gas.</p> <p>(10) Este indicador no es aplicable a las actividades realizadas por la Compañía.</p> <p>(11) Al igual que en el Grupo Gas Natural, en Gas Natural BAN adherimos a la legislación vigente, especialmente, en lo que se refiere al tipo de información que debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios.</p> <p>(12) No se han registrado multas significativas. Se ha tomado como criterio (multas significativas) las impuestas por resoluciones firme por montos superiores a \$50.000 (pesos cincuenta mil).</p> <p>(13) El gas natural no se considera un material reciclable (ver Indicador Protocol Set EN1 de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de GRI).</p> <p>(14) Los centros de trabajo del Grupo Gas Natural se proveen de la red de abastecimiento urbana y vierten a la red de alcantarillado público. El agua consumida de proceso se devuelve al medio, prácticamente en su totalidad.</p> <p>(15) No se registran zonas de alta biodiversidad adyacentes a la red de distribución.</p> <p>(16) No se registran zonas de alta biodiversidad adyacentes a la red de distribución. Sin embargo, se elaboró el Manual de Procedimientos Ambientales asociado a la norma NAG 153 "Normas Mínimas para la Protección Ambiental en el Transporte y Distribución de gas natural y otros gases".</p> <p>(17) Durante 2007 no hubieron derrames accidentales significativos.</p> <p>(18) Ninguno de los procesos ni de las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural afecta significativamente a fuentes de agua protegidas o consideradas como reservas. La compañía prioriza la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos. En ocasiones, en el ámbito internacional la captación de agua se realiza en sistemas considerados como reservas, pero siempre desde el respeto a los límites establecidos por los organismos competentes, y sin poner en riesgo su riqueza en biodiversidad.</p> <p>(19) La actividad comercial del Grupo Gas Natural no incluye productos manufacturados.</p>		



Niveles de Aplicación del Informe

	Nivel de aplicación	C		B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto declaración		Informe verificado externamente				Informe verificado externamente
	Verificación Externa						
Optativo	Verificación GRI						

Declaración de Independencia, imparcialidad y competencia de ReporteSocial.com

ReporteSocial.com es un emprendimiento independiente de profesionales especializados en Responsabilidad Social Empresaria (RSE), cuya misión es promover e impulsar la RSE y su incorporación en la gestión integral de las empresas. El equipo de trabajo tiene conocimientos teóricos y experiencia práctica en el desarrollo de Sistemas de Gestión de RSE, Comunicación Interna y Externa de RSE, Desarrollo de Capacitaciones en RSE, Definición de Estrategias de RSE, Diálogos con los Grupos de Interés y Elaboración de Reportes Sociales, entre otros temas relacionados.

ReporteSocial.com ha realizado el diseño y desarrollo del Proceso de Elaboración del cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural BAN, así como el proceso de consultas con los grupos de interés y el informe de materialidad. Se nos ha suministrado la información solicitada para cumplir con los lineamientos de la *Global Reporting Initiative*, sin que esto haya incluido la verificación de la misma por nuestra parte.

Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con dicha empresa o sus grupos de interés que puedan implicar un conflicto de intereses. Por lo tanto, se considera que este trabajo ha sido realizado por un ente independiente e imparcial.

Más información sobre ReporteSocial.com en www.reportesocial.com
 Para contactar al equipo de ReporteSocial.com escribir a info@reportesocial.com



8.- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio

Durante 2007 seguimos trabajando desde la Mesa Directiva y la Secretaría Ejecutiva del Pacto Mundial de Naciones Unidas en la Argentina, para promover y apoyar el compromiso de las empresas con esta iniciativa mundial de Responsabilidad Corporativa. Esta iniciativa de las Naciones Unidas tiene como objetivo fomentar la adopción de principios universales sobre derechos humanos, condiciones laborales, el ambiente y la anticorrupción. Para más información sobre el Pacto Mundial de Naciones Unidas ver www.pactoglobal.org.ar/. A través de este Informe, presentamos nuestra Comunicación sobre el Progreso del año 2007. La siguiente tabla muestra los indicadores económicos, ambientales y sociales de la *Global Reporting Initiative (GRI)* que dan cumplimiento a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En la tabla mostramos la correspondencia entre los Principios del Pacto Mundial y los indicadores de cumplimiento GRI. A través de esta tabla no sólo demostramos cómo cumplimos con cada uno de los Principios del Pacto Mundial, sino que además concretamos nuestro compromiso de realizar anualmente nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP).

Asimismo, a través de esta tabla mostramos nuestro compromiso y cumplimiento de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio, planteados para alcanzar en el año 2015. Estos objetivos constituyen un plan convenido por todos los estados que forman parte de las Naciones Unidas y todas las instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial.

Esta iniciativa reúne esfuerzos de todos los países para ayudar a los más pobres del mundo. Desde Gas Natural BAN y la Fundación Gas Natural continuamos durante 2007 trabajando para alcanzar el cumplimiento de los mismos, mediante nuestras actividades de Responsabilidad Corporativa. Para más información ver www.un.org/spanish/millenniumgoals.

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI		Objetivos de Desarrollo del Milenio
	Relevancia Directa	Relevancia Directa	
Derechos Humanos			
Nº 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos	HR1-9	LA4, LA13, LA14 ; SO1	1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre. 2. Lograr la enseñanza primaria universal. 3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. 4. Reducir la mortalidad infantil. 5. Mejorar la salud materna. 6. Combatir el IH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. 7. Garantizar la sostenibilidad del ambiente. 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
No 2. No ser cómplice de abusos de los derechos	HR1 - 2, HR8		
Condiciones laborales			
Nº 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva	HR5; LA4, LA5		
Nº 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio	HR7	HR1-3	2. Lograr la enseñanza primaria universal. 3. Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
No 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil	HR6	HR1-3	
No 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación	HR4; LA2, LA13, LA14	HR1, 2; EC5, EC7; LA3	
Ambiente			
Nº 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos ambientales	4.11	EC2	
No 8. Promover mayor responsabilidad ambiental	EN2, EN 5 - 7, EN10, EN13 - 14, EN18, EN 21 - 22, EN 26 - 27, EN30	EC2; EN1, EN3 - 4, EN8 - 9, EN 11 - 12, EN 15-17, EN19 - 20, EN 23-25, EN 28 - 29; PR3 - 4	7. Garantizar la sostenibilidad del ambiente.
Nº 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente	EN2, EN 5 - 7, EN 10, EN 18, EN 26 - 27		
Anti-corrupción			
No 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad	SO2-4	SO5-6	



9.- Glosario

En este capítulo presentamos la definición de términos que han sido utilizados en este Informe de Responsabilidad Corporativa para su mejor comprensión.

Calidad. Conjunto de acciones orientadas a alcanzar la satisfacción de los clientes y aumentar su fidelización con criterios de eficiencia económica.

CH₄. Metano. La más pequeña de las moléculas de los hidrocarburos, con un átomo de carbono y cuatro átomos de hidrógeno. Es el componente principal del gas natural, pero también está presente en las capas de carbón y es producido por animales y por la descomposición de los vegetales. Es un gas ligero y sin color ni olor.

CO. Monóxido de carbono. Gas tóxico, incoloro e inodoro, que se desprende en la combustión incompleta (mal rendimiento) del carbono contenido en toda materia orgánica.

CO₂. Dióxido de carbono o anhídrido carbónico. Es el gas que más incide en el efecto invernadero. Se produce en todos los procesos de combustión en los que interviene el carbono, que está en la totalidad de las sustancias orgánicas, tanto en procesos naturales (por ej. la respiración de los seres vivos) como artificiales (por ej. la utilización de combustible en procesos industriales, motores de automóviles, etc.).

Combustible fósil. Sustancia combustible que se encuentra en el interior de la corteza terrestre y que se ha formado por el enterramiento y posterior transformación, a lo largo de los tiempos geológicos, de la materia orgánica. Son combustibles fósiles el carbón, el petróleo, el gas natural y las pizarras carbonosa y bituminosa.

Comisión Nacional de Valores. Es la encargada del buen funcionamiento y vigilancia del cumplimiento de todas las normativas vigentes en la Bolsa.

Comunicación de Progreso (COP). Es un informe que las empresas adheridas al Pacto Mundial deben presentar anualmente, como forma de ratificar su compromiso con la iniciativa liderada por el ex Secretario General, Kofi Annan, de la Organización de las Naciones Unidas. Este informe debe ser incluido dentro del Informe de Responsabilidad Corporativa de una empresa, o, en el caso de que la empresa no cuente con un Informe de Responsabilidad Corporativa, puede ser presentado como un documento aparte.

City Gates. Se define así comúnmente al “Punto de Entrega”, es decir una planta donde se produce el paso del gas natural transportado por una Transportadora (TGN o TGS) a la Distribuidora.

Desarrollo Sostenible. Aprovechamiento de los recursos que satisfacen las necesidades actuales, protegiendo el ambiente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Índice elaborado por Dow Jones, Stoxx y SAM, del que forman parte las compañías que ya están en el Dow Jones STOXX 600 Index, y que incluye a las empresas del mundo mejor posicionadas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa.

Energía Alternativa. Energía sustitutiva de las consideradas clásicas (carbón, petróleo, gas natural, nuclear, hidráulica, etc.), como son las energías propiamente conocidas como renovables y otras como las células de combustible, que funcionan con hidrógeno, prácticamente inagotable.

FTSE4Good. Índice elaborado por FTSE (Financial Times Stock Exchange) del que forman parte aquellas compañías con mayor compromiso en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa.

Gas Natural. Mezcla de hidrocarburos gaseosos formada en rocas sedimentarias en yacimiento seco o junto con crudo de petróleo. Está constituido principalmente por el metano (86%), gases



licuados de petróleo, nitrógeno y gas carbónico. Por su gran poder calorífico y la casi total ausencia de contaminantes, está aumentando su empleo en la generación de energía eléctrica y en consumos domésticos urbanos.

Gases de Efecto Invernadero. Conjunto de gases, de origen natural o antropogénico, causantes del efecto invernadero. Se consideran seis gases: dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, halofluorocarbonos, perfluorocarbonos y hexafluoruro de azufre.

GJ. Giga julio. Unidad de energía.

Global Reporting Initiative. (Iniciativa de Reporte Global). Organización europea independiente, creada en 1997, cuyo objetivo es elaborar unas directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que informen sobre la dimensión económica, social y ambiental de sus actividades, productos y servicios. Los criterios establecidos por esta prestigiosa asociación, a través de su guía anual, son reconocidos a nivel internacional.

GNL. Gas Natural Licuado. Gas natural compuesto principalmente por metano y etano que, para facilitar su transporte, se pasa a fase líquida mediante el descenso de su temperatura.

Grupos de Interés (Stakeholders). Este término engloba a todas aquellas terceras partes, ya sean personas físicas, jurídicas o colectivas que se ven afectadas de forma directa o indirecta por las actividades de una empresa, sus productos o servicios (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad, entre otros).

ISO 9001. Norma internacional que especifica los requisitos de un sistema de gestión de calidad.

NOx. Oxidos de nitrógeno. Son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas. Proceden de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y del contenido en el combustible. Tienen un efecto nocivo sobre el aparato respiratorio de las personas y sobre las plantas, e intervienen en el fenómeno de la "lluvia ácida".

Newsletter. Boletín informativo.

Peak Shaving. Término inglés utilizado para referirse a las plantas de almacenamiento criogénico de gas, que se utilizan para asegurar la provisión de gas en los períodos críticos o para cubrir los picos de demanda.

Red de Distribución. Conjunto de estaciones de regulación y medida, redes, acometidas e instalaciones comunes que suministran el gas a los usuarios domésticos, comerciales e industriales, a una presión menor de 16 bar.

Responsabilidad Corporativa. Consideramos que el concepto de Responsabilidad Corporativa implica que la gestión de nuestro negocio sea ética y transparente en relación con los grupos de interés con quienes nos relacionamos y, que a la vez, haya un estado de equilibrio entre los objetivos financieros que como empresa debemos alcanzar y el impacto social o ambiental de nuestras actividades.

Sostenibilidad. Es la actividad económica que satisface las necesidades de la generación presente, sin afectar la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

t. Tonelada. Unidad de peso.



10.- Opinión de los lectores

Para continuar avanzando en la mejora de este Informe de Responsabilidad Corporativa, necesitamos conocer su opinión y/o sugerencias.

A través del siguiente formulario podremos conocer su punto de vista para mejorar nuestras acciones futuras. Puede enviarlo por Fax al teléfono **4309-2612** o por correo a:

GAS NATURAL BAN

DIRECCION DE RELACIONES EXTERNAS
Isabel la Católica 939, Piso 2°
C1268ACS – Capital Federal
República Argentina

También podrá enviarlo por correo electrónico a relacionesexternas@gasnaturalban.com. Muchas gracias.

Formulario de opinión

Impresión general de este informe			
Sin interés interesante	Algún interés	Interesante	Muy
Le ha ayudado a conocer las actividades de Gas Natural BAN en materia de Responsabilidad Corporativa			
Casi nada Mucho	Poco	Bastante	
La información aportada en los siguientes apartados la considera:			
	Insuficiente	Suficiente	Excelente
Carta del Presidente			
Carta de la Directora de Relaciones Externas			
Proceso de Elaboración del Informe			
Perfil de la organización			
Misión, Visión y Valores			
Nuestra Marca			
Gobierno Corporativo			
Contribución de Gas Natural BAN al Desarrollo			
Compromisos de Responsabilidad Corporativa			
Gobierno de Responsabilidad Corporativa			
Diálogo con los Grupos de Interés			
Los clientes y Gas Natural BAN			
Los accionistas e inversores y Gas Natural BAN			
Los empleados y Gas Natural BAN			
Los proveedores y Gas Natural BAN			
La sociedad y Gas Natural BAN			
Sostenibilidad ambiental			
Compromisos y desafíos futuros			
Informe de Verificación Externa			
Indicadores GRI			
El Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio			
Glosario			
Opinión de los lectores			



Comentarios o **sugerencias:**

Nombre y Apellido:

Dirección: _____ Localidad: _____ Provincia: _____ País:

Teléfono: _____ Correo

electrónico: _____

Relación con Gas Natural BAN:

Cliente	Accionista	Empleado	Proveedor
Otros (Por favor, especificar)			

Edición: Dirección de Relaciones Externas Gas Natural BAN
www.gasnaturalban.com

Facilitadores externos del Proceso: ReporteSocial.com
www.reportesocial.com

