

0

9

Informe de  
Responsabilidad  
Corporativa

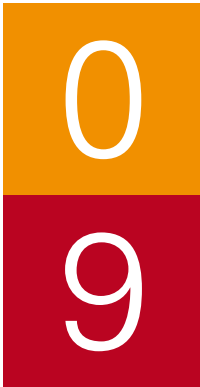


Este sexto Informe de Responsabilidad Corporativa presenta el desempeño económico, social y ambiental de Gas Natural BAN en el año 2009. Además, incluye indicadores cuantitativos del año 2008 para facilitar una lectura más completa del desempeño de la compañía en el tiempo.

Una vez más, basamos la elaboración de nuestro Informe en la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI), migrando al máximo nivel de aplicación A+. El Informe ha sido verificado externamente por *Pricewaterhouse Coopers*, un experto independiente, asegurando la integridad y credibilidad de los contenidos.

En nuestro sitio web corporativo [www.gasnaturalban.com](http://www.gasnaturalban.com) se encuentran disponibles la presente publicación, como las ediciones anteriores y nuestra Memoria y Balance Anual 2009. Asimismo, se puede consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 del Grupo Gas Natural en la web de nuestra casa matriz: [www.gasnatural.com](http://www.gasnatural.com).

Para más información contactar a: [relacionesexternas@gasnaturalban.com](mailto:relacionesexternas@gasnaturalban.com).



# Informe de Responsabilidad Corporativa

<b>Carta del Presidente</b>	<b>3</b>
<b>Diálogo con la Directora de Relaciones Externas</b>	<b>5</b>
<b>1 El mundo de Gas Natural BAN</b>	<b>6</b>
1.1 Perfil de la organización	7
1.2 Contexto general de la industria	9
1.3 Misión, Visión y Valores	10
1.4 Contribución de Gas Natural BAN al desarrollo	11
<b>2 La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN</b>	<b>12</b>
2.1 Política de Responsabilidad Corporativa	13
2.2 Gobierno de Responsabilidad Corporativa	15
2.3 Diálogo con los grupos de interés	17
2.4 Definición de los contenidos del informe: El análisis de materialidad	18
<b>3 Compromisos de Responsabilidad Corporativa</b>	<b>22</b>
3.1 Orientación al cliente	23
3.2 Compromiso con los resultados	32
3.3 Medio ambiente	34
3.4 Interés por las personas	40
3.5 Seguridad y salud	46
3.6 Responsabilidad social	49
3.7 Integridad	56
<b>4 Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas</b>	<b>60</b>
<b>5 Informe de Verificación Externa</b>	<b>66</b>
<b>6 Opinión de los lectores</b>	<b>70</b>



## Carta del Presidente

Desde el inicio de nuestras operaciones en 1992 trabajamos para prestar un servicio de gas natural por redes, seguro y de calidad, aportando al desarrollo sostenible del país a través de la distribución de una energía limpia y eficiente.

Hace seis años, dimos un paso importante en la rendición de cuentas de nuestro desempeño económico, social y ambiental, publicando nuestro primer Informe de Responsabilidad Corporativa siguiendo los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (GRI-Global Reporting Initiative), el marco más aceptado a nivel mundial para elaborar este tipo de reportes.

Hoy, tengo el orgullo de presentar nuestro sexto Informe de Responsabilidad Corporativa, aplicando al máximo nivel de GRI, A+, y reflejando un avance importante en la gestión y comunicación de nuestro desempeño en materia de sostenibilidad. Asimismo, nos convertimos en una de las primeras empresas del país en alcanzar dicha calificación, que refuerza, a su vez, nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, avanzando en el cumplimiento de sus diez principios.

Durante 2009 se produjo un hecho a nivel corporativo que quiero destacar y que establece un hito histórico en la extensa trayectoria del Grupo Gas Natural. Me refiero a la fusión por absorción de Unión Fenosa, acontecimiento que abre una nueva etapa de crecimiento e innovación. Esta operación –verdaderamente significativa en la industria energética a nivel mundial– permitió al Grupo duplicar su tamaño e integrar gas y electricidad en un mismo negocio. Hoy tenemos presencia en 23 países de todo el mundo, más de 20 mil empleados y cerca de 20 millones de clientes, de los cuales más de 10 millones se encuentran en Latinoamérica.

En cuanto a la gestión local, continuamos nuestro crecimiento a pesar de un entorno económico y financiero desafiante, incrementando el número de clientes y la extensión de nuestras redes de distribución, logrando el objetivo estratégico de la compañía: resguardar en todo momento la atención al público y la calidad del servicio.

Del mismo modo, dimos continuidad al modelo estratégico de gasificación de barrios de menores recursos, más conocido por la experiencia en Cuartel V, ahora con la gasificación de otras localidades, entre las que se destaca el Barrio San Carlos, en el partido de Moreno. Durante el año, también trabajamos en los anteproyectos de tres nuevos barrios del segundo cordón urbano de nuestra zona de distribución.

Paralelamente, seguimos adoptando medidas para compatibilizar el desarrollo energético con la protección del medio ambiente, y acciones destinadas a promover la salud y seguridad a lo largo de toda la cadena de valor. Lanzamos el primer seminario de capacitación para proveedores, e incorporamos consideraciones ambientales en las cláusulas de contratación de obras y servicios.

Puertas adentro, continuamos con los programas de formación y desarrollo de habilidades, incluyendo disertaciones para que los colaboradores de Gas Natural BAN pudieran analizar la problemática del cambio climático, e implementamos planes de acción en respuesta a las demandas de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en 2008.

Otro de los hitos, ahora en materia social, fue el lanzamiento del programa Consumo Responsable, que busca concientizar a clientes actuales y potenciales, como así también a la comunidad en general, sobre el uso seguro y racional del gas, favoreciendo la construcción de ciudadanía. Por otro lado, Primera Exportación de la Fundación Gas Natural logró más de 20.000 PyMEs capacitadas desde sus inicios en 2001.

Todos estos esfuerzos para promover una gestión responsable fueron reconocidos por diversas instituciones, incluyendo la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina, quien posicionó a Gas Natural BAN entre las tres compañías que más trabajan a favor de la sostenibilidad.

Los desafíos por delante son muchos, pero estoy convencido de que trabajando conjuntamente con nuestros grupos de interés enfrentaremos los retos de 2010, convirtiendo cada desafío en una posibilidad de mejora y de crecimiento.

Quiero agradecer, por último, los esfuerzos realizados por todos los colaboradores para avanzar en una gestión ética del negocio, y en especial, a los miembros de nuestro Grupo Multifunción, cuya participación fue clave para elaborar este Informe. Sus miembros, se están convirtiendo en verdaderos promotores de la Responsabilidad Corporativa en cada área de trabajo. A ellos y a toda la comunidad de Gas Natural Argentina mis felicitaciones.



Horacio Cristiani  
Presidente



## Diálogo con la Directora de Relaciones Externas

*¿Cuáles son las prioridades para Gas Natural BAN en materia de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa?*

Las prioridades son en primera instancia, atender las necesidades de nuestros grupos de interés. La intención de ir mejorando año a año nuestro desempeño económico, social y ambiental va de la mano con las necesidades de los distintos *stakeholders*. Para ellos buscamos hacer una rendición de cuentas más exhaustiva, más clara y con aportes concretos, que evidencien nuestro compromiso y responsabilidad.

*¿Cuáles son los principales aspectos de la sostenibilidad que impactan sobre el negocio de Gas Natural BAN? En ese sentido, ¿Cuáles son los principales riesgos u oportunidades respecto de la sostenibilidad para la compañía?*

Sin dudas el cuidado ambiental es uno de los temas más importantes a la hora de hablar de sostenibilidad. En relación a nuestro negocio, debemos velar por promover el uso seguro y racional del gas. Este es uno de los temas que más está vinculado a la sostenibilidad, y debe ser para las empresas de energía un imperativo, en el sentido moral o de responsabilidad. Hay que contribuir a que estos recursos no renovables se prolonguen en el tiempo, lo máximo posible.

Es importante, a su vez, que cada uno de los actores del sector energético, tanto públicos como privados, asuman responsablemente su rol a la hora de invertir o realizar mejoras. Esto es fundamental para que el suministro continúe dándose sin inconvenientes. En ese sentido, es parte de nuestra responsabilidad actuar en forma coordinada con los otros actores del sector: producción y transporte, como así también con organismos públicos, para entre todos brindar el mejor servicio posible a los clientes.

Entrevista realizada por el equipo  
de Relaciones Externas de Gas Natural BAN.

*Para los grupos de interés ¿cuáles considera que son los temas más relevantes?*

Todo lo vinculado al servicio. Siendo Gas Natural BAN una empresa distribuidora de gas, la atención a los clientes debe ser nuestra prioridad y creo que es la primera demanda que recibimos en general de nuestros públicos: que cumplamos nuestra misión con la mejor calidad posible. También creo que para los grupos de interés es relevante que sigamos creciendo, que nos sigamos expandiendo, es decir, que crezca la empresa, para poder así llegar a más familias dentro de nuestra zona de operaciones.

*En función de esto ¿cuál es la estrategia para gestionar transversalmente la Responsabilidad Corporativa (RC)?*

Hoy se gestiona transversalmente la RC desde el momento en que todo el Comité de Dirección está involucrado y el Grupo Multifunción participa activamente, con representantes de cada una de las áreas, liderando esta gestión y promoviendo mejores prácticas al interior de sus sectores.

*Más allá de que Gas Natural BAN siga los lineamientos de la casa matriz, ¿cuál es su visión local de una política de Responsabilidad Corporativa en el contexto de la empresa?*

Yo creo que Gas Natural BAN ha sido y es pionera a nivel local en esta materia. Hemos sido de los primeros en promover una visión integral y comprometida con el contexto local. Este compromiso no sólo se manifiesta con el Informe de RC según los lineamientos GRI, que venimos haciendo desde 2004, sino desde el inicio de las operaciones, en 1992, estuvimos abiertos a escuchar a los *stakeholders*, por más que en ese entonces no se conocían los estándares de la RC como hoy. Dimos prioridad a los habitantes y organizaciones de la comunidad, que más han sufrido las diferentes crisis. Más que declaraciones vacías, nos esforzamos por intervenir mediante acciones concretas, hayan sido de asistencia en su momento, o de formación y capacitación más adelante, de acuerdo a las urgencias de cada caso.

*¿Cuál es el rol del Comité de Reputación Corporativa en la planificación, seguimiento y evaluación de una estrategia de negocio sostenible?*

Su objetivo es implantar la RC en forma transversal, contribuyendo a sensibilizar de que no se trata de acciones o políticas de un área específica, sino de toda la organización. Creemos que habiendo involucrado al máximo nivel ejecutivo, demostrando responsabilidad en las decisiones, es más fácil llegar a los mandos inferiores y a todos los colaboradores.

*¿Cómo releva la empresa las opiniones de sus grupos de interés, integrándolos en la toma de decisiones de la empresa?*

A través de distintos métodos. Con empleados, por ejemplo, con encuestas de clima y talleres GRI; con clientes, realizamos la encuesta permanente de satisfacción, relevando indicadores de calidad y nivel de atención; con los accionistas, a través de las comunicaciones que desarrolla nuestro departamento de “relaciones con el inversor”; y así con cada grupo de interés. Para el caso de la comunidad, nos comunicamos por medio de la Red Social de la compañía y la Fundación, en la que confluyen una serie de organizaciones de la sociedad civil con las que cooperamos.

No quiero olvidar los focus groups que hacemos todos los años para conocer la opinión de nuestros principales públicos sobre el modo en que “rendimos cuentas” en nuestros Informes de RC.

*¿Qué desafíos se le presentan a Gas Natural BAN en el mediano y largo plazo?*

Pienso que el principal desafío es seguir profundizando el trabajo con la cadena de valor, como lo hemos venido haciendo con cada grupo de interés.

*¿Cómo ha sido la experiencia en la sistematización y rendición de cuentas del desempeño económico, social y ambiental?*

Muy positiva y se vio reflejada en la evolución que fuimos haciendo según los niveles de aplicación de GRI, pasando gradualmente de C+ a B+ y ahora logrando el primer A+. Si bien el proceso fue paulatino y por ejemplo, antes de pasar al nivel de este Informe, repetimos dos veces B+, hoy veo que también el desafío por parte de la compañía fue ambicioso y ha sido una herramienta clave de gestión.

**Bettina Llapur**  
Directora de Relaciones Externas

# 1

## El mundo de Gas Natural BAN

- 1.1. Perfil de la organización
- 1.2. Contexto general de la industria
- 1.3. Misión, visión y valores
- 1.4. Contribución de Gas Natural BAN al desarrollo

**Prestamos servicio a más de 7 millones de personas ubicadas aproximadamente en unos 15.000km<sup>2</sup> en 30 partidos de la Provincia de Buenos Aires, zona densamente poblada que incluye a importantes parques industriales. Esto nos convierte en la segunda distribuidora en el país por cantidad de clientes, con una participación del 17,2% sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial.**





## 1.1. Perfil de la organización

### 1.1.1. Quiénes somos

Desde 1992 Gas Natural BAN, S.A. es la licenciataria del servicio público de distribución de gas natural por redes de las zonas Norte y Oeste del Gran Buenos Aires. El plazo de la licencia otorgada por el Estado Nacional es de 35 años, prorrogable por 10 más.



Prestamos servicio a más de 7 millones de personas ubicadas aproximadamente en unos 15.000km<sup>2</sup> en 30 partidos de la Provincia de Buenos Aires, zona densamente poblada que incluye importantes parques industriales. Esto nos convierte en la segunda distribuidora en el país por cantidad de clientes, con una participación del 17,2% sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial.

El Grupo Gas Natural, compañía multinacional líder en el sector del gas y la electricidad, es nuestro accionista mayoritario. Está presente en 23 países y cuenta con más de 20 millones de clientes. En 2009 culminó su proceso de fusión con Unión Fenosa, duplicando su tamaño e integrando los negocios de gas y electricidad, y convirtiéndose así en uno de los grupos energéticos más importantes de Latinoamérica.

Durante 2009, la estructura accionaria de Gas Natural BAN no presentó variaciones con respecto al año anterior. La Sociedad es controlada por Invergas S.A. con una participación del 51% y por Gas Natural SDG Argentina S.A. con una participación del 19%, las cuales a su vez son controladas, con una participación del 72%, por el Grupo Gas Natural de España, que en forma indirecta representa un 50,4% en Gas Natural BAN. Asimismo, como un importante accionista de Invergas y Gas Natural SDG Argentina se destaca el Grupo empresario multinacional de origen argentino, Chemo España SL., con sede en dicho país y con presencia en 24 naciones. Su participación en dichas sociedades asciende al 28%, que en forma indirecta representa un 19,6% en Gas Natural BAN.

Del 30% restante, el 26,6% corresponde a la Administración Nacional de la Seguridad Social ("ANSES") por la absorción de las participaciones accionarias de las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, y el 3,4% a inversores privados.

### 1.1.2. Principales magnitudes<sup>1</sup>

	2009	2008
<b>Personal</b>		
Cantidad de empleados	541	557
Inversión en Personal (millones de pesos)	69,34	64,59
<b>Clientes</b>		
Clientes (al 31 de diciembre)	1.425.568	1.393.401
Variación anual neta	32.167	38.367
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	513.557	481.390
<b>Explotación</b>		
Venta de gas (millones de m <sup>3</sup> )	1.842,2	1.867,2
Venta de transporte (millones de m <sup>3</sup> )	4.203,4	4.409,4
Total ventas (millones de m <sup>3</sup> )	6.045,6	6.276,7
Extensión total de la red (miles de km)	22,7	22,4 <sup>2</sup>
<b>Operaciones realizadas desde la toma de posesión</b>		
Nuevas cañerías (km)	7.501	7.124
Renovación de cañerías (km)	4,76	4,76
Capacidad promedio de transporte contratada en firme (millones de m <sup>3</sup> /día)	14,1	14,1
<b>Financiero</b>		
Ingresos por ventas y servicios (millones de pesos)	729,03	611,2
Ganancia del ejercicio (millones de pesos)	20,9	20,3
Inversión en bienes de uso (millones de pesos)	65,5	69,0
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	465,4	450,4
Solvencia (patrimonio neto/pasivo total)	1,7817	1,6673 <sup>3</sup>
Total pasivo (pesos)	483.292.448	510.697.038 <sup>3</sup>
Patrimonio neto (pesos)	861.081.127	851.466.638
<b>Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural BAN (en pesos)<sup>4</sup></b>		
Impuestos pagados en moneda local	196.101.189 <sup>6</sup>	197.010.795 <sup>6</sup>
Impuestos a cuenta y cargos de tercero <sup>7</sup>	165.342.389	167.769.786
<b>Impuestos a cargo de Gas Natural BAN especificados por tipo</b>		
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene) <sup>5</sup>	723.215	1.010.529
Ingresos Brutos	23.599.088	20.128.092 <sup>6</sup>
Impuesto Ganancia Mínima Presunta/ Impuesto a las ganancias	11.646.544	6.753.813 <sup>6</sup>
Pagos RAFA - IG	707.142	665.754
IVA Serv. Exterior	1.149.956	682.821

<sup>1</sup> Datos al 31 de Diciembre 2009 y 2008 respectivamente.

<sup>2</sup> En el IRC08 se había publicado 22,5, efectuando en esta edición el redondeo en forma correcta.

<sup>3</sup> Cifra modificada como consecuencia de la reclasificación del saldo del Programa de Uso Racional de la Energía, a efectos de exponerla de manera uniforme con la correspondiente al ejercicio 2009.

<sup>4</sup> Importes correspondientes a impuestos pagados, no devengados

<sup>5</sup> Impuestos pendientes de traslado a clientes.

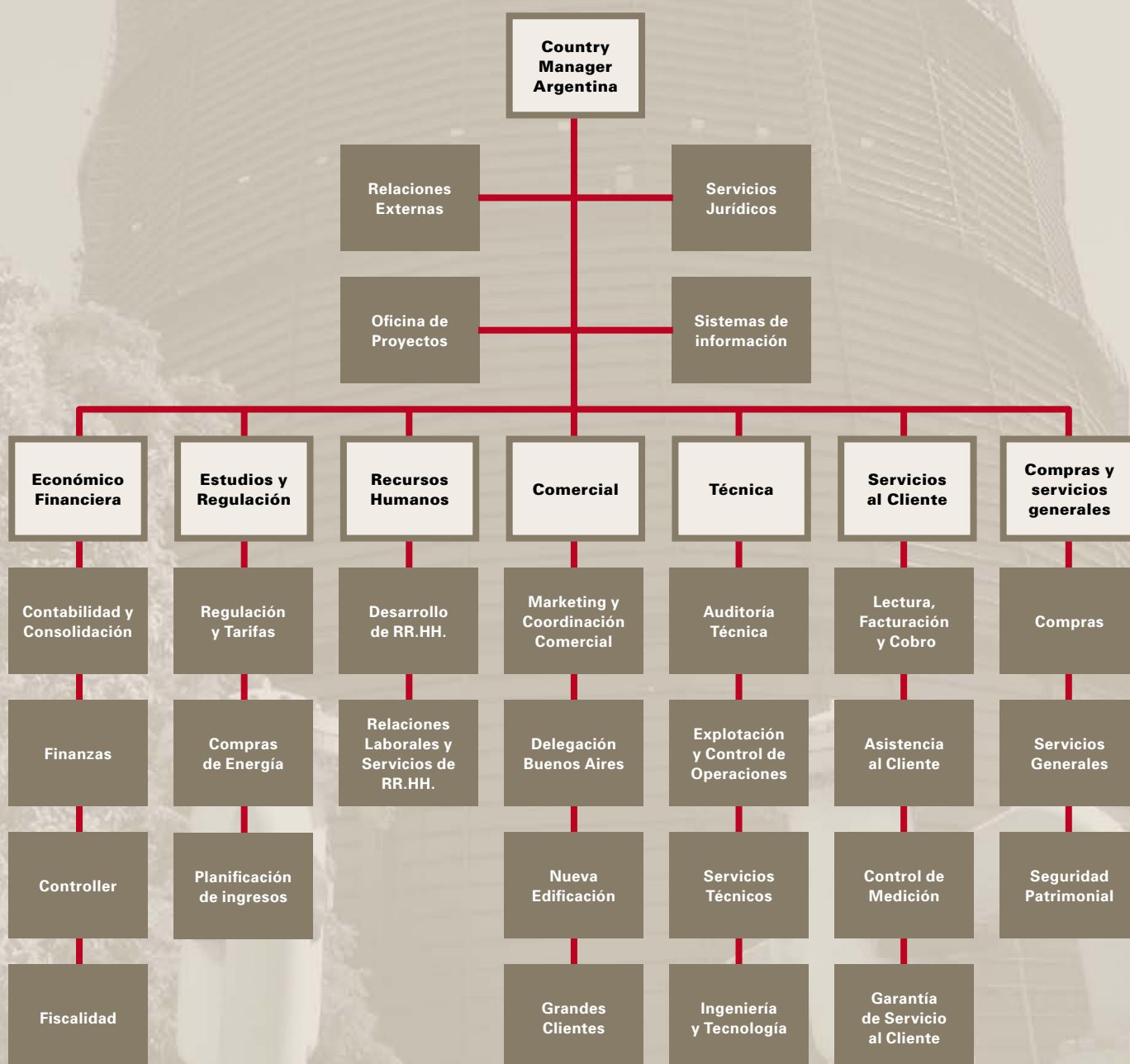
<sup>6</sup> Valores actualizados respecto al informe 2008. Los mismos no incluían pagos realizados mediante compensaciones y/o retenciones.

<sup>7</sup> Incluye impuestos trasladables a clientes y retenciones a terceros.

### 1.1.3. Estructura organizativa de Gas Natural BAN

Nuestro proceso de organización para la toma de decisiones se basa en criterios de departamentalización por funciones, tipo de clientes, y unidades de negocio, según el caso. A lo largo de 2009 continuamos con la revisión de los procesos generales de la compañía<sup>1</sup>.

Para más información sobre el perfil de Gas Natural BAN ver la Memoria, Reseña informativa y Estados Contables 2009 en [www.gasnaturalban.com](http://www.gasnaturalban.com) sección Gas Natural Argentina, Información para accionistas e inversores.



<sup>1</sup> En relación al año anterior, el organigrama sufrió pequeñas modificaciones, con el objeto de homogeneizar el modelo organizativo de Argentina con el del Grupo a nivel mundial.

## 1.2. Contexto general de la industria

La distribución de gas natural por redes 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 Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

En la siguiente sección se presenta una descripción detallada y técnica del marco regulatorio de la industria y su impacto en la empresa y en la sociedad, en respuesta a las expectativas planteadas tanto por los grupos de interés internos como los externos durante las instancias de diálogo desarrolladas por Gas Natural BAN.

### 1.2.1. Marco regulatorio

En 2006, mediante el decreto N° 385, el Poder Ejecutivo Nacional ratificó el Acta Acuerdo alcanzado entre Gas Natural BAN y el Estado Nacional para la adecuación del contrato de licencia. Durante 2007, la Resolución ENARGAS N° 3729 convirtió a Gas Natural BAN en la primera distribuidora de gas natural que obtuvo la modificación de sus tarifas.

Durante 2008 la Resolución ENRG I/445 aprobó un nuevo cuadro tarifario con vigencia a partir del 1 de Septiembre de 2008 que incluyó tanto incrementos en el precio de gas en boca de pozo, derivado del Acuerdo Complementario con Productores de Gas Natural suscrito entre la Secretaría de Energía y los Productores y aplicado a todas las distribuidoras mediante la Resolución SE 1070/08, y un incremento del cargo de distribución únicamente para Gas Natural BAN.

La aplicación de este incremento se realizó en forma diferencial a los clientes residenciales segmentados en rangos de consumo anual (año móvil) basados en la Resolución ENRG I/409:

Categoría Residencial	Consumo anual móvil	Incrementos
R1	Hasta 500	Sin incremento
R2-1	501 a 650	
R2-2	651 a 800	
R2-3	801 a 1000	Primer Nivel de incremento
R3-1	1001 a 1250	Segundo Nivel de incremento
R3-2	1251 a 1500	
R3-3	1501 a 1800	Tercer Nivel de incremento
R3-4	Mayores a 1800	

Este incremento excluyó a los consumidores residenciales de menores consumos y a los organismos que prestan servicios esenciales (centros asistenciales, entidades educativas, religiosas y públicas entre otras).

Cabe aclarar que la parte del aumento correspondiente al precio de gas en boca de pozo no impacta en los resultados de Gas Natural BAN, dado que las Reglas Básicas de la Licencia de

Distribución establecen que las variaciones en el precio de gas en tarifa no deben generar resultado económico sobre la licenciataria - (ver la sección 1.2.3. "conformación de la factura"). Dicho costo e incremento se abona a los productores de gas natural.

### 1.2.2. Nuevo cargo tarifario

Hacia fines de 2008, y con posterioridad a la aprobación del cuadro tarifario de la Resolución ENRG I/445 que otorgara a Gas Natural BAN un incremento en su tarifa de distribución, por Decreto 2067/2008 del Poder Ejecutivo Nacional (PEN) se creó el "Fondo Fiduciario para atender las importaciones de gas natural y toda aquella necesaria para complementar la inyección de gas natural que sean requeridas para satisfacer las necesidades nacionales, con el fin de garantizar el abastecimiento interno y la continuidad del crecimiento del país y sus industrias."

Este Decreto estableció cargos tarifarios a pagar por los usuarios de los servicios regulados de transporte y/o distribución, sobre los cuales Gas Natural BAN, al igual que el resto de las licenciatarias de distribución, sólo actúa como agente de percepción. Es decir, su rol es el de actuar como instrumento de facturación y cobranza de un cargo con destino a un fondo fiduciario administrado por el PEN. En ningún aspecto, este cargo debe ser considerado como un subsidio a la empresa prestadora del servicio de distribución, ni tampoco como un ingreso propio.

Hacia fines de diciembre de 2008, el ENRG mediante la Resolución I/577 aprueba un nuevo cuadro tarifario derivado del Acuerdo Complementario con Productores de Gas Natural suscrito entre la Secretaría de Energía y los Productores de dicho fluido, mediante Resolución SE 1417/08 por el que se determinaron nuevos valores de precios de cuenca a partir del 1 de Noviembre de 2008, incremento que alcanza a los consumidores residenciales de mayor consumo (R3). Al igual que en el caso de la Resolución I/445 por tratarse de un incremento en el precio gas en boca de pozo, éste no impacta en los resultados de Gas Natural BAN.

### 1.2.3. Conformación de la factura

Durante 2009, la aplicación de los distintos incrementos del servicio de gas natural generó un gran impacto en la opinión pública. A lo largo del año, la compañía realizó un importante trabajo de comunicación con sus clientes para explicar la aplicación de estos cargos e incrementos.

En tanto la empresa constituye el eslabón final de la cadena de valor entre el productor de gas natural y el nexo con el cliente usuario del servicio, es importante recordar qué aspectos conforman una factura y cuál es nuestro rol en dicha cadena.

### 1.3. Misión, Visión y Valores

Los conceptos detallados en una factura residencial están generalmente integrados por:

Gas	Cargo fijo	<b>Cargo fijo</b> por factura
	Cargo Variable	Cargo variable por cantidad de metros cúbicos consumidos. Está compuesto por precio del Gas en boca de pozo y del gas retenido, costo del transporte, <b>costo de la distribución.</b>
	Costo del Gas Importado	Cargo por Dec. 2067/08
	Impuestos	Sobre Ingresos Brutos (transporte y distribución), Ley 25413, etc.
	Programas de Uso Racional de Energía	Programas de incentivo o castigo sobre el ahorro o exceso de consumo.
Cargos adicionales	<b>Por servicios prestados (Tasas y cargos)</b>	Sólo aquellos servicios autorizados por el Ente Regulador: instalación y habilitación del servicio, colocación de medidores, avisos de deuda, etc.
	Por financiación de deuda	Intereses por mora en los pagos.
Impuestos - Tasas - Contribuciones	IVA	
	Fondo Fiduciario Ley 25565	Subsidio al consumo residencial en el área Patagónica
	Impuestos Provinciales	Según cada Provincia
	Tasas	Según cada Municipio

Los conceptos específicos que conforman los ingresos de una distribuidora son: el Cargo Fijo, el componente del Costo de la Distribución del Cargo Variable, y los cargos adicionales autorizados a cobrar por el Ente Regulador - indicados en negrita en el cuadro anterior. En el caso de la factura del ejemplo, estos ingresos representan aproximadamente una cuarta parte del total abonado por el cliente.



#### 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.

## 1.4. Contribución de Gas Natural BAN al desarrollo

El gas natural es el combustible fósil más limpio, eficiente y con reservas probadas que, dadas sus características, está llamado a ser una fuente de energía clave en este siglo.

La composición química del gas natural<sup>2</sup> lo convierte en el combustible fósil<sup>3</sup> menos agresivo con el ambiente. En su combustión emite entre un 40 a un 45% menos de CO<sub>2</sub> que el carbón y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo. Es por lo tanto, una de las mejores soluciones energéticas frente a los efectos del cambio climático y otros problemas ambientales como la acidificación de atmósferas y lluvias ácidas.

A su vez, la utilización de gas natural lleva asociadas tecnologías de mayor rendimiento, permitiendo ofrecer un balance energético mejor que el resto de los combustibles fósiles ya que para conseguir la misma cantidad de energía se necesita quemar menos gas natural que el resto de este tipo de combustibles.

Por otro lado, 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. Asimismo, 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.

En Gas Natural BAN entendemos que nuestra principal contribución al desarrollo y al bienestar reside en cooperar con la distribución de gas natural de manera sostenible, eficiente y segura.

En particular, somos concientes del lugar que ocupa el gas natural en la vida de los argentinos, en tanto mejora el coste energético y promueve una mejor calidad de vida. Por esta razón facilitamos la incorporación de nuevos clientes a la red, promoviendo el acceso de familias a esta fuente de energía muchas veces insustituible y esencial.

<sup>2</sup> Un combustible fósil es una 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.

<sup>3</sup> El Gas Natural es una 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.

Acompañar este desarrollo es todo un desafío y por ello en Gas Natural BAN trabajamos en estrecha relación con entes gubernamentales, municipalidades, desarrolladores, empresas constructoras y ONGs para que el servicio que prestamos pueda llegar a todos los hogares de nuestra zona de distribución, en la que actualmente alcanzamos un 80% de penetración. A su vez, venimos trabajando desde hace tiempo en el desarrollo de proyectos de gasificación de barrios de menores recursos, en asociación con organizaciones sociales representativas de los vecinos de cada comunidad.

Buscamos lograr la eficaz distribución de gas natural aportando al desarrollo de nuestra sociedad a través de la creación de empleos estables y de calidad, impactando positivamente en las comunidades que nos rodean con proyectos de acción social, pagando impuestos y generando valor a lo largo de toda la cadena energética.

### Reconocimiento a la sostenibilidad

La Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AmCham), distinguió a Gas Natural BAN como una de las 3 compañías que más trabajan a favor de la sostenibilidad en nuestro país.

AmCham distingue anualmente a las empresas más comprometidas con la Responsabilidad Corporativa, y, a través de un jurado conformado por importantes líderes internacionales, elabora un ranking con las empresas cuya gestión más se aboca a la sostenibilidad.

El galardón fue entregado por la embajadora de Estados Unidos en Argentina, Vilma Martínez, quien es acompañada en la foto por Patricia Sclocco, Bettina Llapur y Javier García Moritán (desde la izquierda), de la Dirección de Relaciones Externas y Rolando Meninato, presidente de AmCham.



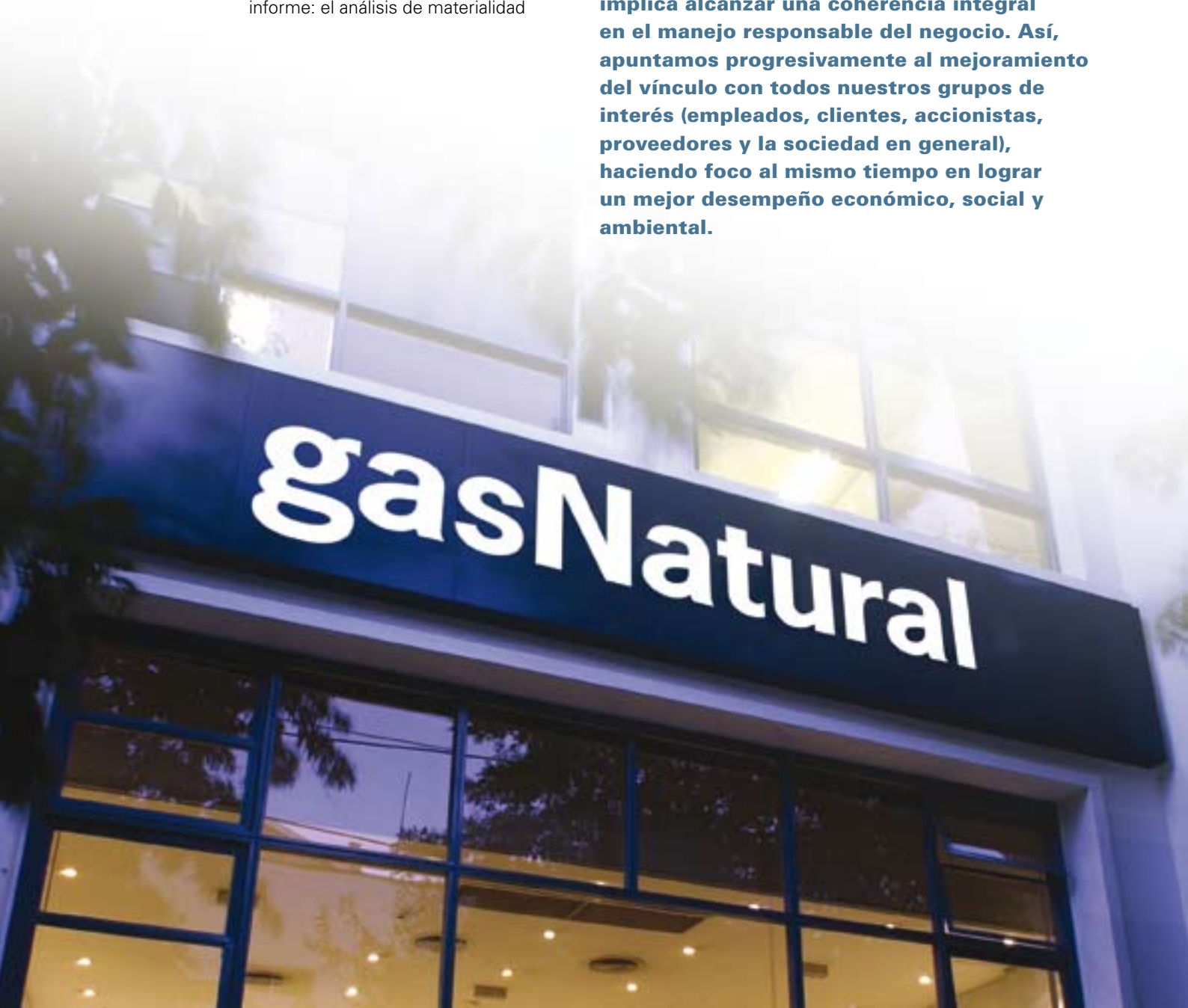
# 2

## La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN

- 2.1. Política de Responsabilidad Corporativa
- 2.2. Gobierno de Responsabilidad Corporativa
- 2.3. Diálogo con los grupos de interés
- 2.4. Definición de los contenidos del informe: el análisis de materialidad

### ¿Por qué Responsabilidad Corporativa?

**En Gas Natural BAN –y en sintonía con el Grupo Gas Natural– acuñamos el concepto de Responsabilidad Corporativa porque implica alcanzar una coherencia integral en el manejo responsable del negocio. Así, apuntamos progresivamente al mejoramiento del vínculo con todos nuestros grupos de interés (empleados, clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general), haciendo foco al mismo tiempo en lograr un mejor desempeño económico, social y ambiental.**



## 2.1. Política de Responsabilidad Corporativa

En Gas Natural BAN entendemos la Responsabilidad Corporativa (RC) como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza con nuestros grupos de interés y satisfacer de manera coherente y equilibrada sus expectativas. Con esta mirada, buscamos velar por la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo y contribuir al desarrollo del país a través de la creación de valor económico, ambiental y social.

Nuestra Política de RC tiene como base la Misión, Visión y Valores de la compañía. A través de esta Política identificamos a cada uno de nuestros grupos de interés y establecemos lineamientos para incorporar la sostenibilidad en la gestión del negocio.



### Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural

**La Responsabilidad Corporativa está integrada en la estrategia del Grupo Gas Natural. La política de la compañía en esta materia formaliza y hace visibles los compromisos adquiridos con los grupos de interés.**

#### 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 una respuesta inmediata y eficaz.**

Nuestros principios:

- Construir relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder anticiparnos a sus necesidades.
- Trabajar, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

#### Compromiso con los resultados

**Elaboramos planes, señalamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de las finalidades de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la asunción del nivel de incertidumbre mínimo necesario para alcanzar dichos objetivos.**

Nuestros principios:

- Trabajar para obtener de forma sostenida una rentabilidad adecuada a las expectativas del mercado.
- Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

#### Medio ambiente

**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. En el respeto al entorno actuamos más allá de la adaptación continua a la normativa vigente. En áreas en las que no exista legislación aplicable, tenemos en cuenta las normas internacionales y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones que puedan tener un impacto ambiental significativo.**

Nuestros principios:

- Combatir los efectos del cambio climático, minimizando el impacto de nuestras actividades.
- Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio, procurando la máxima eficiencia.
- Transmitir, a lo largo de toda la cadena de valor, los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento.
- Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales donde se desarrollan nuestras operaciones.
- Impulsar la mejora continua mediante la evaluación del Sistema de Gestión Ambiental, e informar interna y externamente sobre el desempeño.

### 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, culturas, edades y géneros en nuestras organizaciones.**

Nuestros principios:

- Proporcionar a nuestros empleados oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

### Seguridad y salud

**Impulsamos políticas para el desarrollo de una cultura de prevención que garantice las condiciones de seguridad y salud en toda la cadena de valor.**

Nuestros principios:

- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
- Formar e informar adecuadamente, como elemento clave de prevención.
- Integrar en todas las actividades y decisiones la acción preventiva, asegurando la mejora continua.
- Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

### 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 manera que incremente la credibilidad y prestigio de nuestro Grupo.**

Nuestros principios:

- Integración positiva en la sociedad de los países donde desarrollamos nuestra actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno.
- Generar valor a través del desarrollo de nuestra propia actividad y con la creación de alianzas con la comunidad local en todos los países donde estamos presentes.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

### Integridad

**Insistir en que todas las personas que conforman el Grupo Gas Natural actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos de conducta profesional que impulsa el Grupo contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad hacia nuestra empresa.**

Nuestros principios:

- Rechazar la corrupción y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos.
- Apoyar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

### Gestión estratégica de la Responsabilidad Corporativa en el Grupo Gas Natural





## 2.2. Gobierno de Responsabilidad Corporativa

### Órganos de Gobierno

El compromiso con la RC forma parte de la estrategia del Grupo Gas Natural. La supervisión del desempeño de la compañía en este ámbito recae sobre el Consejo de Administración del Grupo, y las iniciativas desarrolladas localmente son impulsadas por el Comité de Reputación Corporativa y la Comisión del Código Ético.

### Comité de Reputación Corporativa

El Comité de Reputación Corporativa es uno de los órganos principales para la implementación de nuestra estrategia de RC en todas las áreas de Gas Natural BAN. Creado en 2007, está conformado por todos los miembros del Comité de Dirección y depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo Gas Natural.

#### Funciones del Comité de Reputación Corporativa

- **Implantar la gestión de la responsabilidad y la reputación corporativa en toda la organización, sobre la premisa de una actuación responsable y creadora de valor para los grupos de interés.**
- **Analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía.**
- **Velar por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la Responsabilidad Corporativa.**

Anualmente, el presidente de Gas Natural BAN evalúa el desempeño del Comité de Reputación Corporativa en torno al cumplimiento de las responsabilidades asumidas, ajustando la retribución variable de cada miembro al cumplimiento de los objetivos fijados en esta materia.

En 2009 el Comité mantuvo cinco reuniones a lo largo del año, y algunos de los temas conversados y analizados incluyeron:

- Gestiones para lograr una mayor transversalidad e implantación de la RC en todas las áreas de la compañía.
- Capacitación y tendencias de la RC a nivel nacional y global.
- Resultados del IRC 2008 y desafíos a futuro.
- Lineamientos del Grupo Gas Natural en materia de RC.
- Resultados de los diálogos con los grupos de interés.
- Presentación de nuevos programas a realizar con públicos clave.

### Comisión del Código Ético

Su cometido es contribuir a la efectiva implantación del Código Ético en todo el Grupo.

#### Funciones de la Comisión del Código Ético

- **Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.**
- **Facilitar una vía de comunicación a todos los empleados que deseen enviar consultas o comunicar incumplimientos del código.**
- **Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código Ético.**

La Comisión está presidida por Auditoría Interna y cuenta con representación de unidades directamente implicadas en el seguimiento del Código Ético. Reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control. Para más información ver el capítulo de Integridad.



### Grupo Multifunción

Creado en el año 2005, el Grupo Multifunción de Gas Natural BAN está conformado por representantes de cada área de la empresa que actúan como referentes de RC. Su principal responsabilidad consiste en sistematizar el desempeño económico, social y ambiental de la empresa, relevando los indicadores e información relevante para el Informe de RC (IRC) anual, y detectando oportunidades de mejora a incorporar gradualmente en la gestión de la empresa.

#### Grupo Multifunción de RC

Auditoría Interna:	Esteban Ferreyra
Comercial:	Francisco Herrán Marcó
Compras y Servicios Generales:	Silvia Roverano
Económico Financiera:	José Padula
Mejora de Procesos:	Marcela Fazio
Planificación de Ingresos y Regulación:	Analia Fazzini
Recursos Humanos:	Alejandro Delobelle y Pablo González
Relaciones Externas:	Patricia Sclocco
Servicio al Cliente:	Facundo Persia y Maximiliano Keller
Servicios Jurídicos:	Santiago Pol
Técnica:	Daniel Cassano
Coordinación (Relaciones Externas):	Javier García Moritán

## Lanzamiento del Newsletter de Responsabilidad Corporativa

En abril de 2009 el presidente de Gas Natural BAN presentó el nuevo Newsletter de Responsabilidad Corporativa, un medio para fortalecer la comunicación de las actividades de la empresa y de la Fundación Gas Natural en pos de la sostenibilidad.

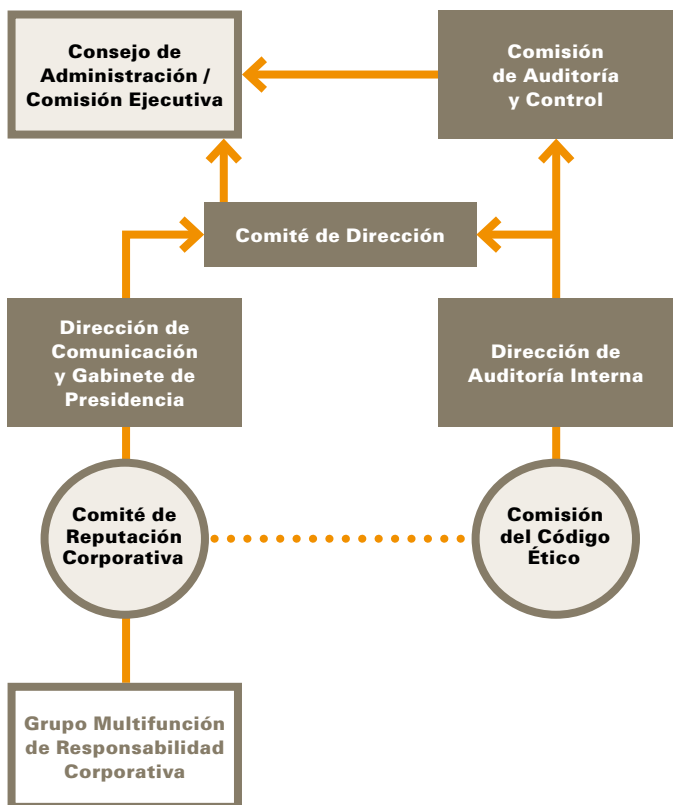
El espíritu de esta iniciativa busca integrar a toda la compañía en la gestión de la RC y dar a conocer entre todos los empleados las acciones realizadas. Esta herramienta convoca a cada colaborador a participar desde su quehacer cotidiano, compartiendo su contribución al desempeño económico, social o ambiental, o al mejoramiento del vínculo con los clientes, proveedores, organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

De esta forma, todos en Gas Natural BAN pueden proponer notas de interés, a través de los integrantes del Grupo Multifunción de RC (referentes de esta gestión en cada una de las áreas). ¿El objetivo? Lograr una mayor transversalidad. La RC no es la gestión específica de un sector, sino una forma ética de llevar adelante el negocio, y esto se logra con el compromiso de todos los sectores. En este sentido, es una herramienta de comunicación que se propone difundir y sensibilizar cómo cada área aporta a la sostenibilidad.



En 2009 una vez más el Grupo Multifunción fue redefinido por la Dirección de Relaciones Externas junto al Comité de Reputación Corporativa, con el fin de detectar un grupo de referentes de cada una de las áreas de la compañía. Se busca afianzar este grupo de trabajo, capacitándolos para que sean verdaderos emblemas de la RC en la integración transversal de su gestión.

## Estructura de gobierno de Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN



## 2.3. Diálogo con los Grupos de Interés

En Gas Natural BAN sabemos que escuchar y comprender las opiniones de los grupos de interés es esencial para conducir nuestro negocio en forma ética y transparente. El diálogo nos ayuda a conocer las inquietudes de nuestros públicos, responder a sus expectativas, e identificar nuevas oportunidades de mejora.

Las acciones de comunicación realizadas durante 2009, tanto de consulta como divulgativas, con cada grupo de interés abarcaron:

### Clientes

**Programa de medición continua de satisfacción de clientes:** encuestas periódicas acerca de la satisfacción sobre los principales procesos.

**Fonogas:** servicio de atención al cliente

**Centros Integrales de Servicio:** atención personalizada.

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

**Gas Natural BAN on line:** herramienta para realizar trámites a través de nuestro espacio corporativo, actualización de la información sobre la empresa y nuestros servicios. ([www.gasnaturalban.com](http://www.gasnaturalban.com)).

**Asesoramiento a clientes:** información acerca de cualquier aplicación del gas natural, y actividades de diálogo con clientes industriales.

**Portal Nueva Construcción:** difusión de los distintos usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas.

**FlashGas:** folleto informativo adjunto a la factura del servicio.

**Oficina Móvil:** promueve y facilita el proceso administrativo de adhesión al servicio.



### Accionistas

**Reuniones con los accionistas:** reuniones y asambleas, informes financieros y comunicaciones oficiales.

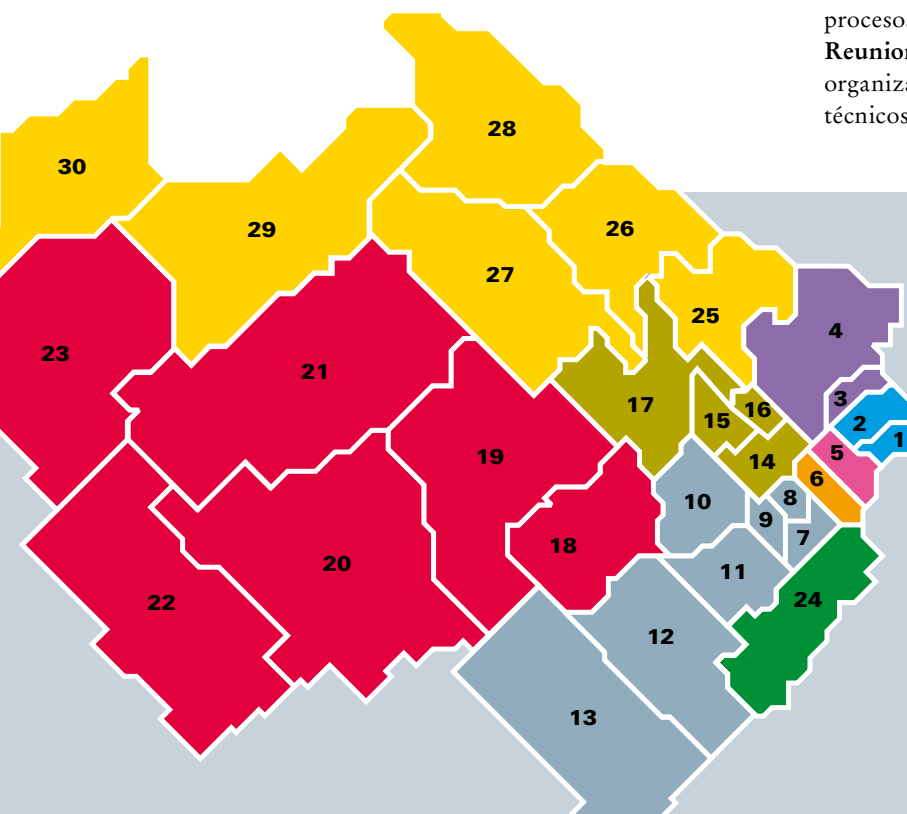
**Web corporativa:** apartado "información para accionistas e inversores".

### Empleados

**Natural Net Intranet:** espacio para sugerir o expresar ideas en forma personalizada o anónima.

**Grupo de comunicación interna:** creado para desarrollar un ambiente que incentive a nuestros empleados a participar en 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.



### Zona de distribución de Gas Natural BAN

- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1. Vicente López    | 16. Malvinas Argentinas   |
| 2. San Isidro       | 17. Pilar                 |
| 3. San Fernando     | 18. Gral. Rodríguez       |
| 4. Tigre            | 19. Luján                 |
| 5. San Martín       | 20. Mercedes              |
| 6. Tres de Febrero  | 21. San Andrés de Giles   |
| 7. Morón            | 22. Suipacha              |
| 8. Hurlingham       | 23. Carmen de Areco       |
| 9. Ituzaingó        | 24. La Matanza            |
| 10. Moreno          | 25. Escobar               |
| 11. Merlo           | 26. Campana               |
| 12. Marcos Paz      | 27. Exaltación de la Cruz |
| 13. Gral. Las Heras | 28. Zárate                |
| 14. San Miguel      | 29. San Antonio de Areco  |
| 15. Jose C. Paz     | 30. Capitán Sarmiento     |

**Mail “DesarrolloRH”:** comunicación de búsquedas internas, invitaciones a cursos, etc.

**Encuesta de Clima Organizacional:** herramienta para conocer las opiniones y expectativas de nuestros empleados y desarrollar planes de mejora.

**Revista electrónica “Cosas en Común 2.0”:** busca ubicar a los empleados como protagonistas.

**Desayunos con el presidente:** los colaboradores son convocados para conversar sobre la compañía

**Programas de Integración y Transversalidad:** jornadas de intercambio entre distintos sectores de la compañía.

**Comunicados al personal:** comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.

**Cartelera:** actualización de cartelera de información.

## Proveedores

**Portal de Matriculados:** sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.

**Sitio web corporativo:** sección específica para gestiones *on line* con nuestros proveedores.

**Visitas:** visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad a aquellos que quieran visitar las nuestras.

**Seminario de capacitación para proveedores:** ciclo de formación lanzado en 2009.

## Sociedad

**Articulación con distintos sectores:** participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.

**Programa El Gas en la Escuela:** instrucción a chicos de la escuela primaria sobre la historia del gas y su uso seguro y eficiente. Comunicación con escuelas de la zona de distribución y organismos públicos.

**Programa Primera Exportación:** capacitación a PyMES, difusión de actividades en el *Newsletter* y notas en medios especializados.

**Difusión de otros programas sociales tanto de la empresa como de la Fundación Gas Natural.**

**Campañas de bien público:** uso racional del gas y prevención de monóxido de carbono.

**Programa Consumo Responsable:** promoción del uso eficiente y racional del gas.

## Ambiente

**Disertación sobre Cambio Climático:** orientada a que los empleados de Gas Natural BAN puedan analizar los riesgos y oportunidades del cambio climático.

**Campaña ¡EPA!:** iniciativa para alentar el ahorro de energía, papel y agua en la empresa.

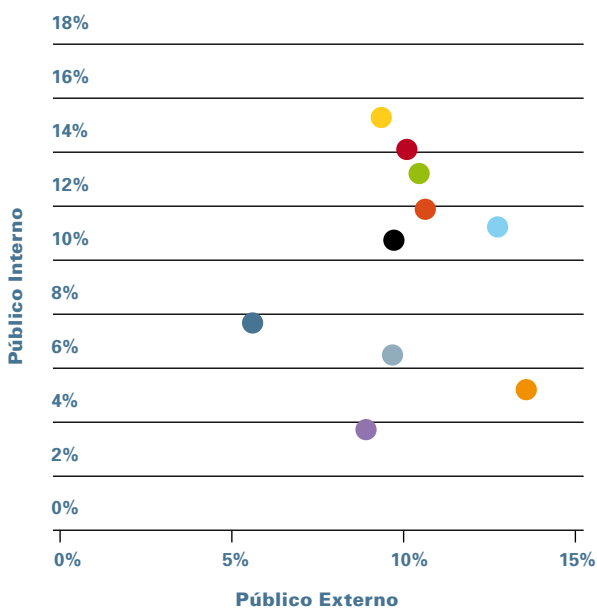
## 2.4. Definición de los contenidos del Informe: el Análisis de Materialidad

Siguiendo los principios propuestos por la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), en 2009 una vez más volvimos a realizar el “análisis de materialidad”: un estudio que nos permite detectar los aspectos económicos, sociales y ambientales del negocio que son más relevantes para nuestros grupos de interés clave e incluirlos en este IRC.

Como primer paso identificamos los temas relevantes a través de la definición de los factores internos y externos que guían la gestión de RC de Gas Natural BAN y la elaboración de los Informes de RC: la Misión, Visión y Valores de la compañía, los compromisos de reputación corporativa del Grupo Gas Natural, la Guía G3 de GRI, las verificaciones externas, entre otros.

Luego, la participación activa de nuestro Grupo Multifunción, el compromiso del Comité de Reputación Corporativa y el diálogo con los grupos de interés jugaron un rol esencial a la hora de priorizar los contenidos a incluir en el IRC 2009.

### Temas relevantes a incluir en el informe de RC 2009



- Calidad del servicio
- Aspectos de Salud y Seguridad (con clientes, empleados y proveedores)
- Gestión del impacto ambiental
- Capacitación y desarrollo profesional de los empleados
- Programas sociales con la comunidad
- Incorporación de aspectos sociales y medioambientales en la relación con proveedores
- Gasificación de barrios de bajos recursos
- Diálogo con los grupos de interés
- Información económica y financiera
- Información sobre el Directorio de la compañía

## Consulta a los colaboradores internos y taller de reporting

Se realizó un encuentro con ocho representantes del área de Planificación de Ingresos y Regulación con el objetivo de relevar opiniones y sugerencias constructivas para mejorar los Informes de RC de Gas Natural BAN. A cada uno de los participantes se le asignó la lectura previa de un IRC de otra empresa local, para conocer las mejores prácticas en materia de reporting, y poder compararlas con las utilizadas por Gas Natural BAN en su último IRC 2008. Como resultados, se destaca que el 83% opinó que el Informe ayuda en gran medida a conocer las actividades de Gas Natural BAN en materia de de RC y más de la mitad estuvo parcialmente de acuerdo en que su contenido es claro y fácil de entender.



*“Al principio parecía una tarea áspera, tanto el Informe propio como los demás eran bastante largos y no sabíamos si podíamos llegar a tiempo, pero después de la primera reunión del grupo de lectores –que fueron varias– el entusiasmo cambió y todos se involucraron... Finalmente nos reunimos con el área de Relaciones Externas y Reporte Social –la consultora en RSE– e hicimos un intercambio muy interesante del cual salimos todos contentos, con la satisfacción de estar comprometidos”*

**Analía Fazzini**

Planificación de Ingresos y Regulación.

## Focus group con clientes, proveedores y ONGs

Paralelamente, se desarrolló una consulta con grupos de interés externos a la empresa (clientes, proveedores y organizaciones de la sociedad civil) y otras dos con los grupos de interés internos (Grupo Multifunción por un lado y ocho integrantes del área de Planificación de Ingresos y Regulación, con quienes además desarrollamos un taller comparativo sobre distintos reportes de sostenibilidad. Ver recuadro).

En estos procesos de consulta, se pidió a los participantes que ordenaran diez cuestiones relevantes para Gas Natural BAN del 1 al 10 de acuerdo al grado de importancia, según su criterio. Estos resultados se cruzaron en el gráfico de dispersión (*en la página anterior*), que muestra que los temas que figuran en el cuadrante mayor, es decir, los que están percibidos como los más relevantes, son: gestión del impacto ambiental, gasificación de barrios de bajos recursos, programas sociales con la comunidad, calidad del servicio, diálogo con los grupos de interés e incorporación de aspectos de sociales y medioambientales en la relación con proveedores. Los distintos aspectos sobre cada uno de estos temas analizados por los grupos de interés son incluidos con mayor detalle a lo largo de este Informe.

Es importante destacar que el gráfico debe a su vez mirarse a la luz de los resultados cualitativos del diálogo con los grupos de interés externos, que fue desarrollado siguiendo los principios y lineamientos del AA1000SES, el estándar de relacionamiento y diálogo con los grupos de interés de la organización AccountAbility. A continuación se presentan las principales expectativas de nuestros públicos externos sobre los IRC de Gas Natural BAN, y la respuesta de la empresa, para gradualmente incorporar estas oportunidades de mejora a futuro.



## Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Gas Natural BAN

Tema	Opiniones de los grupos de interés externos	Respuestas de Gas Natural BAN a implementar en los informes de RC
<b>Lectura y extensión</b>	<p>La extensión es adecuada y la lectura fácil.</p> <p>La estructura del Informe es adecuada, la información se encontró fácilmente.</p> <p>Detallar mejor el sitio web donde se puede ampliar la información publicada en el Informe.</p>	<p>Continuar utilizando una estructura y extensión adecuada, y redactando el Informe en un lenguaje simple y comprensible.</p> <p>Incluir el link de la sección específica del sitio web de Gas Natural BAN donde se puede ampliar la información publicada en el Informe.</p> <p>Seguir trabajando en el equilibrio entre la cantidad y relevancia de la información, y la extensión del Informe.</p>
<b>Contenidos</b>	<p>Incluir una síntesis en cada capítulo para permitir distintos niveles de profundidad de lectura.</p> <p>Proveer más información sobre cómo se gestiona internamente la RC en GNB y el impacto en el negocio.</p> <p>Enfatizar no solo los beneficios del gas como recurso natural, sino la contribución más amplia de la empresa al desarrollo del país.</p> <p>Profundizar la explicación de los indicadores cuantitativos.</p> <p>Aclarar en el Informe el marco regulatorio de la industria.</p> <p>Detallar más la estrategia de alianza con las organizaciones sociales.</p> <p>Incluir más información sobre los 30 municipios donde trabaja Gas Natural BAN.</p> <p>Proveer más información sobre la contratación y capacitación de proveedores.</p>	<p>Analizar la posibilidad de incluir destacados y testimonios en cada capítulo para facilitar la lectura de temas clave.</p> <p>Continuar profundizando la información sobre la gestión interna de la RC en GNB y su impacto en la estrategia del negocio.</p> <p>Profundizar la sección "Contribución de Gas Natural BAN al Desarrollo Sostenible".</p> <p>Acompañar los indicadores cuantitativos clave con explicaciones que contribuyan a su interpretación.</p> <p>Incluir en el Informe una explicación sobre los cambios tarifarios.</p> <p>Profundizar en el capítulo de comunidad la estrategia con las organizaciones sociales.</p> <p>Incorporar el listado de los 30 municipios donde trabaja la empresa.</p> <p>Profundizar la información sobre la relación de la empresa con sus proveedores, incluyendo la contratación y capacitación.</p>
<b>Credibilidad</b>	<p>Incluir indicadores agregados de los programas con la comunidad.</p> <p>Clarificar la interpretación de los desafíos establecidos por la empresa, indicando las metas establecidas y el grado de cumplimiento.</p> <p>Continuar utilizando los indicadores GRI para generar transparencia y comparabilidad con otras empresas.</p> <p>Continuar incluyendo las oportunidades de mejora en el Informe.</p>	<p>Continuar reportando datos cuantitativos con comparaciones interanuales.</p> <p>Trabajar en mejorar la rendición de cuentas a través de los desafíos, analizando la posibilidad de detallar el grado de cumplimiento.</p> <p>Migrar al Nivel de Aplicación A+ de GRI.</p> <p>Equilibrar los contenidos del Informe, incluyendo los logros y las oportunidades de mejora.</p>
<b>Formato y distribución</b>	<p>Utilizar un diseño que facilite la lectura del Informe y la detección de temas relevantes.</p> <p>Incluir imágenes que representen a los empleados y grupos de interés de Gas Natural BAN y ayuden a ilustrar el texto del Informe.</p>	<p>Mejorar el diseño para facilitar la lectura del Informe, con recuadros y títulos resaltados.</p> <p>Incluir más fotos representativas de Gas Natural BAN.</p>

## La opinión de los periodistas

Como parte de nuestro diálogo con los distintos grupos de interés, consultamos sobre nuestro IRC 2008 a 5 periodistas que nos dieron su opinión y sugirieron oportunidades de mejora.



El primer punto a destacar cuando uno lee el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Gas Natural BAN, que es una de las pocas compañías

que ha logrado en su proceso de elaboración, constituir, en sí mismo, una herramienta de gestión, al recorrer todas las áreas y sistematizar el desempeño social y ambiental de la compañía, detectando las oportunidades de mejora a gestionar a futuro. Asimismo, sin ser un informe técnico exclusivo para expertos, refleja un buen equilibrio entre los contenidos y las formas, ofreciendo datos duros e información sobre valores de la compañía, logrando destacar las fortalezas, especialmente su solidez, su crecimiento y su proyección. Todos temas que son de especial interés para los inversionistas, proveedores e indirectamente el público interno y los clientes. Quizás el desafío más importante para el Informe 2009 sea en relación a los grupos de interés, dado que se hace mucho hincapié en atender sus expectativas, pero sería interesante que una empresa tan importante como Gas Natural BAN también refleje sus iniciativas de liderazgo empresarial, anticipándose a las expectativas que estos puedan tener.

### Valeria Garrone

Directora Editorial de Visión Sustentable  
Redactora Especial de Revista Gestión



La evolución constante de los reportes de Gas Natural BAN es la prueba cabal que demuestra que la Responsabilidad Social Empresaria es un proceso

continuo de mejoras virtuosas. Un trabajo que no tiene fin.

Al tomar contacto con esta edición se puede percibir que el rol del Grupo Multifunción ha madurado notablemente en los últimos años. Es ostensible que cada una de las áreas de la empresa se ha apropiado de la dinámica de reportar y le han dado a los capítulos su propia impronta y personalidad. La gestión y la comunicación de dicha gestión se potencian mutuamente.

Veo también una empresa asumiendo con mayor nitidez los retos ambientales que plantea su industria y brindando al respecto información precisa y, fundamentalmente, útil para toda la sociedad.

Dejo dos sugerencias para el futuro: A los lectores especializados que venimos siguiendo las Memorias de Gas Natural BAN desde hace años nos sería muy oportuna una versión reducida, quien sabe digital, que focalizara sólo en los aspectos novedosos del último período. Por otra parte, me gustaría ver a la empresa impulsando con mayor énfasis la política de inclusión laboral de minorías que asoma incipiente como parte de sus valores en los últimos años.

### Alejandro Langlois Director Institucional ComunicaRSE



Parece todo lo contrario.

Pero vamos hacia el nuevo paradigma: valores, diversidad, sustentabilidad, diálogo, convivencia, mediación, construcción de conductas pacíficas y trabajo conjunto. Los Informes de Responsabilidad Corporativa –más allá de su formalidad y rigidez– ayudan a construir esta nueva era.

Este nuevo tiempo –que ofrece tantas oportunidades a partir de las tecnologías de la información– también va a estar cargado de grandes brechas e injusticias.

Por eso, el trabajo de una empresa como Gas Natural BAN, volcado en un informe, ayuda a marcar direcciones y caminos a seguir. Leo en el Informe 2008 el sector dedicado a la acción con la comunidad. Primera Exportación, Uso Racional del Gas, y, especialmente, el relato dedicado a Gasificación de Barrios de Menores Recursos (la experiencia con Fundación Pro Vivienda Social). Todos estos son ejemplos claros de trabajo conjunto, donde se suman criterios y voluntades, desde rangos diferentes. Son ejemplos de lo que se viene. De lo que ya está.

### Pablo Gandino Newsletter Agenda Social



Me parece que el informe es muy completo, la información está bien organizada y se ven reflejadas las acciones vinculadas con todos los

grupos de interés (accionistas, empleados, proveedores, comunidad, medio ambiente). Destaco positivamente el hecho de que hayan incluido el grado de cumplimiento de los desafíos asumidos –cosa que habitualmente se tienden a no comunicar– y que planteen nuevos desafíos para el año próximo. Por otro lado, creo que sería muy rico incluir testimonios de personas representativas de cada grupo de interés, como para humanizar más el trabajo y darle voz a los protagonistas de los programas o a sus beneficiarios.

### Micaela Urdinez La Nación



En 2008, Gas Natural BAN logró resumir su política integral de sustentabilidad en un completo informe anual de Responsabilidad Corporativa como ya lo

había hecho en 2007 y 2006. El último reporte es muy completo y está meticulosamente organizado por capítulos. Más que un informe sobre sostenibilidad, este reporte es una amplia radiografía de la empresa.

Gas Natural BAN entiende a la sustentabilidad como un concepto integral basado en cuatro pilares: recursos humanos, política medioambiental, desarrollo de negocios y relación con la comunidad. Y para el desarrollo de la empresa se respetan cada uno de esos valores.

La información que Gas Natural BAN publicó en su informe pasado colaboró a transparentar su actividad como empresa en la Argentina. Muy pocas compañías con presencia local preparan anualmente reportes de sostenibilidad tan rigurosos.

Me interesaría leer más en detalle sobre aquellos casos de estudio que tuvieron éxito en las comunidades vecinas, cómo así también sobre programas que tal vez no fueron tan fructíferos como se esperaban, aunque probablemente sirvieron para imponer nuevos desafíos en el futuro.

### Julieta Tarrés Diario Crítica de la Argentina y conductora de Efecto Mariposa, programa radial sobre sustentabilidad corporativa.

# 3

## Compromisos de Responsabilidad Corporativa

- 3.1. Orientación al cliente
- 3.2. Compromiso con los resultados
- 3.3. Medio ambiente
- 3.4. Interés por las personas
- 3.5. Seguridad y salud
- 3.6. Responsabilidad social
- 3.7. Integridad

**Para el año 2010 el desafío será replicar a escala la experiencia de negocios inclusivos de Gas Natural BAN, permitiendo a más familias poder acceder a este servicio público esencial de gas natural por redes.**





### 3.1. Orientación al cliente

- \* Lanzamiento de la campaña de consumo responsable.
- \* Avances en la gasificación de barrios de menores recursos.
- \* Difusión del Código Ético entre el personal de seguridad patrimonial de la compañía.
- \* Primer seminario de capacitación a proveedores.

#### 3.1.1. Nuestro Compromiso

En Gas Natural BAN entendemos que nuestra principal función social es contribuir al abastecimiento de gas en nuestra zona de distribución, proporcionando un suministro eficiente y seguro que cumpla con las expectativas de nuestros usuarios.

Trabajamos para la mejora continua de nuestras operaciones y procesos, con el fin de ofrecer un servicio que se ajuste cada vez mejor a las necesidades específicas de nuestros distintos grupos de clientes. La cultura de orientación al cliente se extiende a nuestra cadena de valor, integrando a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, para que contribuyan a la calidad y seguridad del servicio e incorporen criterios de sostenibilidad en sus operaciones.

#### Principios de actuación responsable que rigen la relación con los clientes

- Construir relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder anticiparse a sus necesidades.
- Trabajar, a lo largo de toda la cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de sus productos y servicios.

#### 3.1.2. Acciones 2009

En 2009 superamos el medio millón de nuevos clientes desde el inicio de nuestras operaciones, logrando alcanzar el hito de 1.400.000 clientes activos.

Tabla de indicadores de clientes	2009	2008
<b>Ventas de gas</b>		
Clientes residenciales	1.374.150	1.342.833
Clientes comerciales	49.777	48.952
Clientes industriales (PyMEs)	731	723
Subdistribuidoras	3	3
Subtotal	1.424.661	1.392.511
<b>Servicios de transporte y/o distribución</b>		
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	526	519
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	375	365
Otros servicios de transporte y/o distribución	6	6
Subtotal	907	890
<b>Total de clientes</b>	<b>1.425.568</b>	<b>1.393.401</b>

#### Satisfacción del cliente a través de la calidad del servicio

Manteniendo nuestro compromiso con la eficiencia y calidad del servicio, durante 2009 trabajamos en la revisión integral y diagnóstico de los procesos de servicio al cliente, detectando importantes iniciativas de mejora en las unidades de control de medición, lectura, facturación, cobro y seguimiento de deuda.

Comenzamos a desarrollar un sistema de movilidad, mediante telefonía celular, para las operaciones de lectura y distribución de facturas a nuestros clientes. Este nuevo proceso nos permitirá reducir el número de reclamos y otorgar innovadoras herramientas al personal para mejorar la calidad de la atención al cliente.

#### Encuesta de imagen de Gas Natural BAN: clientes residenciales e industriales<sup>4</sup>

En 2009 efectuamos nuevamente la encuesta para medir la percepción que tienen los clientes residenciales e industriales sobre nuestra marca. Una vez más, los resultados afianzan la imagen positiva de Gas Natural BAN como empresa y ayudan a detectar oportunidades de mejora:

- Gas Natural BAN obtuvo la mejor percepción de imagen sobre el resto de las empresas de servicios públicos de nuestra área de distribución entre los clientes residenciales e industriales.
- Entre los clientes residenciales, el 73% manifestó tener una imagen positiva de Gas Natural BAN, 13% una imagen regular, 5% una imagen negativa y el 9% no contestó o no sabía.
- Entre los clientes industriales, el 76% manifestó tener una imagen positiva de Gas Natural BAN, el 22% una imagen regular y el 2% una imagen negativa.
- La calidad del servicio provisto por la empresa surgió como el principal atributo destacado por los clientes residenciales e industriales, resaltándose la ausencia de cortes y la buena atención.

Trabajamos también para aumentar, a partir del próximo año, el rendimiento de nuestro servicio de atención telefónica al cliente "Fonogas". Para ello desarrollamos un nuevo sistema de gestión telefónico propio, tendiente a lograr una comunicación más efectiva, mejorar la administración y conservación de la información de contacto y aumentar los niveles de satisfacción del cliente.

<sup>4</sup> En 2009 la encuesta fue encargada a Poliarquía Consultores. Se analizó una muestra de 57 clientes industriales y 450 clientes residenciales.

A su vez, con el objetivo de fortalecer la gestión orientada a la mejora continua de nuestros procesos, realizamos una capacitación sobre la metodología Lean Six Sigma, orientada a la transformación cultural y dirigida al Comité de Dirección y a personal seleccionado de todas las áreas de la empresa. Esta metodología está basada en una serie de herramientas que motivan el trabajo en equipo, ayudan a reducir los costes de ineficiencia, aumentan el número de actividades que generan valor a través de la detección de soluciones sencillas y rápidas de implantar haciendo foco en la eliminación constante de ineficiencias. En este sentido, se realizó una prueba piloto para la aplicación de la metodología en los distintos procesos correspondientes a las direcciones de Servicio al Cliente, Comercial, Técnica y Económico Financiera.

Por otro lado, en el marco de la política de calidad de proveedores, continuamos con la homologación de servicios y materiales relacionados con los procesos de desarrollo de infraestructura gasista.

Asimismo, se fortaleció el programa de Medición Continua de Satisfacción de Clientes, permitiendo a través de su percepción sobre la calidad de los servicios recibidos, tomar acciones para mejorar los procesos clave de la administración funcional y de contacto.

	2009	2008
<b>Índice de satisfacción (en %)</b>		
Índice de calidad del servicio	87,00 <sup>1</sup>	91,11
<b>Índice de satisfacción de los principales procesos (en %)</b>		
Continuidad del suministro <sup>2</sup>	92,50	93,30
Facturación y cobro <sup>3</sup>	81,86	88,88
Atención telefónica <sup>4</sup>	71,39	80,83
Centros <sup>5</sup>	73,74	84,45
Urgencias <sup>6</sup>	88,19	88,50

<sup>1</sup> Corresponde a la última medición del año.

<sup>2</sup> "Continuidad de Suministro" es un atributo de la Encuesta General de Satisfacción que nuclea la opinión de los clientes respecto a su conformidad con este tema.

<sup>3</sup> 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 300 encuestas trimestrales.

<sup>4</sup> Atención telefónica: Muestra de 300 encuestas trimestrales de clientes que utilizaron el servicio 15 días anteriores al inicio de la encuesta (promedio de 5.000 llamadas mensuales).

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> A partir del año 2008 la medición alcanza a los procesos de atención telefónica del servicio de urgencias y el comportamiento del equipo técnico.

**La disminución de algunos índices de satisfacción estuvieron directamente relacionados con el nuevo cargo tarifario, procedente del Decreto 2067/2008, del Poder Ejecutivo de la Nación (ver sección 1.2.2 "Nuevo cargo tarifario"). Esta eventualidad impactó en la sensibilidad de los clientes que sufrieron el alza en su facturación, aumentando los reclamos tanto telefónicamente como en los Centros del Gas. Si bien la compañía respondió brindando atención por fuera del horario habitual y reforzando la cantidad de empleados en los centros, la situación no pasó desapercibida en las encuestas de satisfacción, alterando otros indicadores por las dificultades generadas en la comunicación.**

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 Comercial	Parámetros ENARGAS	2009	2008
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	10,4603	11,7819
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	21,2432 <sup>1</sup>	19,4232
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	0,5763	0,3129
% de demora en atención telefónica ≥ 40"	10	4,59	6,75
% de demora en atención telefónica < 40"	90	95,41	93,25

<sup>1</sup> El incumplimiento del parámetro esperado se debe a la situación descrita para los índices de satisfacción.

	2009	2008
<b>Servicio Urgencias</b>		
Tiempo de respuesta ante emergencia (%)	99,91	99,91
<b>Servicio Técnico</b>		
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados <sup>1</sup>	100	100
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados <sup>2</sup>	100	100

<sup>1</sup> Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas de regulación que, perteneciendo a sistemas aislados, poseen ramal de reserva".

<sup>2</sup> 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".

En 2009 realizamos también un total de 95.455 inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de nuestros clientes y continuamos con el mantenimiento de nuestras redes.

## Programa Consumo Responsable

Realizado por primera vez en 2009, el programa busca concientizar a usuarios actuales y futuros acerca del gas natural, su uso seguro y racional, colaborando con la promoción de ciudadanos responsables y conocedores de sus derechos y obligaciones, en una comunidad sostenible. De esta forma el taller permite además generar espacios que contribuyan a la construcción de ciudadanía.



La etapa de diseño del programa contó con la participación de diferentes áreas de la empresa, y recibió asesoramiento pedagógico de especialistas en educación popular y del Centro de Educación al Consumidor. Esta instancia permitió ajustar formatos, modificar contenidos y dinámicas pedagógicas.

Luego se identificaron comunidades y aliados clave. La compañía convocó a las organizaciones integrantes de la "Red Social Gas Natural" y a referentes comunitarios de los barrios recientemente gasificados o próximos a ser gasificados, para comunicarles los objetivos de los talleres y su alcance. También la Dirección de Relaciones Externas contactó a algunos municipios de la zona de distribución a fin de presentar la idea con la intención de dictar los cursos en sus localidades.

Los talleres comenzaron a dictarse en el Barrio La Juanita (Partido de La Matanza), y siguieron en los barrios La Loma y 22 de enero. Los municipios de Tigre, Exaltación de la Cruz y Luján también se sumaron para la realización de talleres.

### Logros alcanzados

- 7 talleres realizados
- 312 familias participantes
- Consolidación de la estrategia de responsabilidad corporativa con un programa ligado íntimamente al eje y corazón de su negocio.
- Participación y compromiso activo de distintas áreas de Gas Natural Argentina
- Consolidación de los vínculos de la empresa con la comunidad.



*“El Programa de Consumo Responsable es un programa con objetivos concretos y que están estrechamente –y estratégicamente– vinculados al negocio de la compañía. El concepto central del uso eficiente del servicio implica un ahorro económico para el cliente, pero también el cuidado de un recurso no renovable... el taller aparece como un canal de comunicación en el que los vecinos pueden interactuar cara a cara con personas de la empresa, realizar consultas, obtener información de primera mano, y dar a conocer su situación.”*

**Lucía Buceta**

Dirección de Relaciones Externas



## Cuartel V, caso de estudio de las principales universidades del mundo

En Gas Natural BAN venimos trabajando desde hace varios años en el desarrollo de proyectos de gasificación de barrios de menores recursos, en asociación con organizaciones sociales representativas de los vecinos de cada comunidad.

El primero de estos emprendimientos fue el de Cuartel V en la localidad de Moreno. 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, Moreno, Provincia de Buenos Aires. En 2003, este proyecto fue elegido por el Banco Mundial sobre un total de 2.400, 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 (Fondo de Capital Social) 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.

Este caso ha motivado, por su originalidad para abordar problemas estructurales de infraestructura, su estudio y análisis en distintas escuelas de negocios. Hoy en día, el caso de Cuartel V está siendo utilizado en varios cursos en la Universidad de San Andrés, en el IAE (la Escuela de Negocios de la Universidad Austral), en la Universidad Di Tella, en cursos de ESADE (España), la Universidad de San Diego (Estados Unidos), la Universidad de Los Andes (Colombia); y conforma un capítulo en el libro Business Solutions for the Global Poor (Soluciones de Negocios para los Pobres del Mundo), editado por la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard.

*Más allá del orgullo que esto nos ocasiona, en tanto confirma nuestra orientación hacia la sostenibilidad, nos abre la puerta para seguir apostando por este tipo de acciones e invita a que otros repliquen la experiencia en nuestro país... Nuestra iniciativa refuerza la idea de que es posible hacer negocios inclusivos, esto es, no perder de vista el objetivo empresario, aunque optando por un modelo que al mismo tiempo beneficia a los sectores de la población más castigados por la pobreza y se aboca a su inclusión.*

**Horacio Cristiani**  
Presidente de Gas Natural BAN



Mantenimiento de redes	2009	2008
Kilómetros de red reseguída (total)	12.873,00	12.624,87
Red reseguída de alta presión (km)	1.529,63	1.483,45
Red reseguída de media presión (km)	11.265,73	11.063,80
Red reseguída de baja presión (km)	77,64	77,62
Kilómetros de renovación de red	4,76	4,76 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Debido a un método de cálculo incorrecto, en el presente Informe corregimos el valor reportado en 2008. Cabe destacar que si bien ambos años coinciden, los valores desglosados en metros son 4.758 para 2009 y 4.763 para 2008.

En línea con elevados estándares de calidad en la prestación del servicio, logramos un resultado satisfactorio en la auditoría de mantenimiento por la certificación del proceso “Determinación de la calidad y odorización del gas natural” según ISO 9001, así como también la acreditación según la norma ISO 17025 de los Laboratorios de Calibración, ratificando el compromiso con la calidad y la eficiencia orientadas a la satisfacción de nuestros clientes.

### Oferta de una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades de los clientes

En Gas Natural BAN buscamos ofrecer una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades de nuestros distintos grupos de clientes, que cumplan con requisitos de calidad, eficiencia y seguridad en el servicio.

Planta Peak Shaving en cifras 2009	
Caudal de licuefacción	101.000 m <sup>3</sup> /día
Período de licuefacción	180 días
Capacidad del tanque	25.000.000 m <sup>3</sup>
Caudal máximo de emisión <sup>1</sup>	200.000 m <sup>3</sup> /h
Inversión de la obra (Año 1995)	US\$ 45.000.000
Tiempo de construcción (Año 1995)	22 meses

<sup>1</sup> Máxima emisión diaria 3.667.960 m<sup>3</sup> el 11/07/2000

Durante 2009 brindamos un servicio ininterrumpido gracias al funcionamiento de nuestra planta de almacenamiento criogénico de gas, denominada planta Peak Shaving. La misma operó como reserva estratégica, contribuyendo a soportar la demanda de gas en momentos críticos.

Durante el transcurso del año desarrollamos estrategias comerciales que posibilitaron la expansión de la red de distribución por terceros y la captación de nuevos clientes, manteniendo siempre una visión de largo plazo que permita superar la coyuntura general del sector. A su vez, invertimos 65,5 millones de pesos que fueron destinados principalmente al mantenimiento de las instalaciones de clientes y expansión comercial (48%) y a la renovación y adecuación de las instalaciones técnicas (32,4%).

Por otro lado, teniendo en cuenta las capacidades especiales de nuestros clientes, desde 2001 proveemos junto a la factura, a quienes lo soliciten, una nota con los datos más relevantes en braille. En la actualidad son 57 los usuarios que reciben mensualmente esta información, la cual es elaborada conjuntamente con la Biblioteca Argentina para Ciegos. Cabe destacar que los clientes no videntes pueden solicitar este servicio a través del Fonogas o en los Centros del Gas.

Como parte de la campaña “Gas en mi Hogar”, desarrollamos un material informativo destacando la competitividad del gas natural frente a otros combustibles alternativos, particularmente para los segmentos socioeconómicos de menores recursos ya que contribuye al ahorro y seguridad de miles de familias. Además, utilizamos oficinas móviles para facilitar el acercamiento de los potenciales clientes y agilizar los trámites administrativos.

A su vez, en 2009 iniciamos un proyecto de inauguración de viviendas sociales con gas por red. Esta iniciativa involucra a más de 3.000 viviendas sociales en el partido de General Rodríguez, como parte de un programa del gobierno de la Provincia de Buenos Aires y del Instituto Nacional de la Vivienda. Se trata de una gran urbanización destinada a familias de bajos recursos, y desde Gas Natural BAN contribuimos con la construcción de la infraestructura de alta presión y una planta reguladora con capacidad para 3.000 m<sup>3</sup>/h, que se encuentran ya habilitadas. El proyecto requiere además la construcción de 35.000 metros de red, actualmente en construcción.

### Gasificación de Barrios de Menores Recursos

Dando continuidad al modelo estratégico desarrollado por la compañía para la gasificación de barrios de menores recursos, y en conjunto con la Fundación Pro-Vivienda Social (FPVS), se continuó con la gasificación del Barrio San Carlos (partido de Moreno) con más de 500 viviendas. Se trabajó a su vez en los anteproyectos de gasificación de tres nuevos barrios en el segundo cordón urbano de la zona concesional. Para ello se constituirán tres fideicomisos con las participaciones financieras del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Supervielle, por un monto total de siete millones de dólares destinados a la construcción de redes e instalaciones domiciliarias internas. Esto permitirá brindar servicio a 7.000 nuevos clientes, impactando positivamente en la calidad de vida de 30.000 personas. El primero de estos fideicomisos ya fue constituido, y será destinado a la gasificación de la segunda etapa del Barrio Cuartel V, en el partido de Moreno.

Para 2010 el desafío será poder replicar a escala la experiencia de negocios inclusivos de Gas Natural BAN, permitiendo a más familias poder acceder a este servicio público esencial de gas natural por redes.

## Canales de comunicación con clientes

**Fonogas:** a través de este servicio respondemos telefónicamente inquietudes y consultas, 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.

Fonogas <sup>1</sup>	2009	2008
Llamados atendidos por operador	746.391	593.483
Llamados por sistema automático (IVR)	938.115	759.875
<b>Total llamadas</b>	<b>1.684.506</b>	<b>1.353.358</b>

<sup>1</sup> Se contemplan los llamados 24horas/365días

**Centros Integrales de Servicio:** brindan una variedad de prestaciones y servicios a nuestros clientes.

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

**Revista de Nueva Construcción:** distribuida entre referentes de la industria de la construcción, incluye temas como las diferentes soluciones que el gas natural puede aportar a los desarrollos inmobiliarios.

**FlashGas:** este boletín de noticias informa a nuestros clientes las acciones más efectivas para prevenir accidentes con monóxido de carbono y las mejores prácticas en cuanto al uso racional de la energía.



**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.

## La Oficina de Garantía: un área estratégica que promueve el vínculo con los clientes

La Oficina de Garantía de la Dirección de Servicio al Cliente fue creada en 2007 como una instancia para facilitar la resolución de reclamos y generar intercambios con los clientes y las entidades que los representan.

En 2009 desempeñó un papel importante al mantener una comunicación fluida con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), realizando reuniones y dando a conocer los cambios en el régimen tarifario y los alcances del decreto 2067, promulgado por el Poder Ejecutivo de la Nación para atender las importaciones de gas.

De este modo, se brindó a "organismos representantes de clientes" –fundamentalmente las defensorías– información para que puedan transmitir a toda la población, evacuando dudas y anticipándose a reclamos que pudieran surgir en los Centros de Atención por falta de información.



**Portal Nuestra Construcción:** ([www.nuevaconstruccion.com.ar](http://www.nuevaconstruccion.com.ar)), permite coordinar una red de comunicación entre arquitectos, constructores y emprendedores inmobiliarios para difundir los usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas.

**Comunicaciones con el Mercado Industrial:** se realizan actividades de diálogo sobre temas de interés para nuestros clientes industriales.

**La oficina Móvil:** se estrenó una segunda oficina móvil, actuando como soporte fundamental para las empresas desarrolladoras y los nuevos clientes al promover y facilitar el proceso administrativo de adhesión al servicio.

**Gas Natural BAN on-line:** por medio de nuestro portal de Internet, los clientes pueden obtener información actualizada sobre todos los servicios que prestamos.

## Relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores

El establecimiento de relaciones comerciales duraderas, estables y de confianza con los proveedores es vital para garantizar la calidad en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Somos conscientes de la importancia que tiene el comportamiento de nuestros proveedores y empresas colaboradoras para nuestro negocio, y es por eso que trabajamos en su capacitación y desarrollo, y en la incorporación de criterios de Responsabilidad Corporativa en la cadena de valor.

Como empresa de servicios públicos, regimos nuestra política de compras por la Ley del Compre Trabajo Argentino, buscando de esta forma el desarrollo de proveedores locales de origen nacional para reemplazar productos de origen extranjero.

El proceso de compra y la selección de nuestros proveedores se basan en cinco principios rectores: Eficacia, Eficiencia, Flexibilidad, Igualdad de oportunidades y Transparencia.

Indicadores de proveedores	2009	2008
Número total de proveedores	251	313
- Locales (Compre Argentino)	250	310
- Extranjeros	1	3
Órdenes de compra emitidas <sup>1</sup>	\$113.924.341	\$125.869.219
Pagos efectuados a proveedores generales <sup>2</sup>	\$512.076.504,46	\$409.981.022
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	\$181.031.330,59	\$102.172.257
Pagos a TGS	\$85.780.803,31	\$85.185.226
Pagos a TGN	\$38.970.995,95	\$38.205.107
Pagos por compra de gas a otros proveedores	\$138.034.217,37	\$73.503.836

<sup>1</sup> El indicador reportado no incluye la compra de gas y la compra de transporte.

<sup>2</sup> Todos los pagos incluyen impuestos. Los montos indicados incluyen \$273.863.114 y \$154.626.440, por los años 2009 y 2008, respectivamente, correspondientes a pagos efectuados de diferentes cargos establecidos por el Estado Nacional, realizando la distribuidora la gestión de facturación, cobranza y depósito de la sumas percibidas en los fideicomisos correspondientes.

Siguiendo los lineamientos del Grupo Gas Natural, exigimos elevados estándares de seguridad y de calidad a nuestros proveedores, mediante procesos y verificaciones asentados en una relación de confianza y mutuo beneficio. Durante 2009 continuamos con la evaluación documental de los proveedores que prestan servicio en la ejecución de obras, para analizar el cumplimiento de los aspectos de calidad, seguridad y medioambiente.

A ese efecto, en mayo se creó el sector “Calidad de proveedores”, cuyo objetivo es que todas las adjudicaciones realizadas sean hechas a proveedores homologados, tanto para obras, como productos y servicios.

A su vez, incorporamos consideraciones ambientales en las Cláusulas Generales de Contratación de Obras y Servicios y difundimos el nuevo Código Ético, modificando el link incluido en las Cláusulas Generales de Compras y en las Cláusulas Generales de Contratación de Obras y Servicios que acompañan a todos los pedidos que se emiten desde la Gerencia de Compras. De esta forma, en el 100% de los pedidos de compras emitidos durante 2009 los proveedores y contratistas manifestaron conocer y cumplir con el Código Ético de la compañía.

### Primer seminario de capacitación para proveedores

El 15 de diciembre de 2009 tuvo lugar el primer encuentro de Capacitación a Proveedores, un nuevo programa que atiende la demanda de uno de los principales grupos de interés de la compañía, a través de un ciclo de formación que continuará en el año 2010.

Cada una de las áreas de la compañía, incluyendo el Comité de Reputación Corporativa y el Grupo Multifunción, participaron en la planificación del nuevo programa.

Fueron 70 los representantes de nuestra cadena de valor los que asistieron al seminario “Management para PyMEs” dictado por el Licenciado Pablo Furnari, quien fue convocado por su experiencia al frente del Programa Primera Exportación de la Fundación Gas Natural y conocimiento en la formación de pequeñas y medianas empresas.

Entre los participantes, más de la mitad estuvo conformado por dueños de empresas y directivos de primera línea. El resto de los asistentes se trató de jefes/responsables y otros colaboradores.

De los principales indicadores cabe resaltar que el 90% calificó al seminario entre muy bueno y excelente, mientras que el 100% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el seminario fue útil para la gestión de su empresa. Por último, el 100% respondió estar interesado en volver a ser convocado para una nueva capacitación.



## El compromiso con la ética en la cadena de valor

Con el objetivo de profundizar el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y responder a los requisitos de los indicadores de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), distribuimos ejemplares de nuestro Código Ético entre el personal de seguridad patrimonial de la compañía.

Esta acción, que es parte de un proceso que tiene a todos los empleados y proveedores de Gas Natural BAN como los principales destinatarios, incluyó en esta oportunidad a los 61 vigiladores que prestan servicio en la empresa.

El personal de seguridad recibió la versión impresa del Código Ético de Gas Natural BAN, que fue firmada por el 100% del personal como constancia de su conocimiento y aceptación de los compromisos incluidos en el mismo. A su vez anualmente el personal recibe una capacitación en derechos humanos, que refuerza los contenidos tratados en este documento.

A través de estas iniciativas buscamos ir sensibilizando a nuestros proveedores sobre el Código Ético, ya que es un documento que define las pautas de comportamiento esperadas de empleados, contratistas y colaboradores externos. A través del Código, Gas Natural BAN asume el compromiso de actuar de acuerdo con la legislación vigente y las prácticas éticas internacionalmente aceptadas, con total respeto hacia los Derechos Humanos y las libertades públicas, conforme a su declaración de Misión, Visión, Valores y Principios y a su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyo objetivo es la adopción de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.



## Formación y comunicación en la cadena de valor

En 2009 el principal hito en la formación a proveedores fue el lanzamiento del primer seminario de capacitación, desarrollado en respuesta a la encuesta realizada en 2008 a 50 proveedores para conocer sus expectativas sobre la posibilidad de recibir capacitación para mejorar la calidad de sus productos o servicios: el 85% había manifestado estar muy interesado en recibir formación en Management, Negociación y Atención al Cliente, el 77% privilegió la opción Marketing y el 70% Comunicación e imagen.



A lo largo del año desarrollamos también cursos de capacitación técnica y/o comercial para contratistas de obras en Mantenimiento y Operación de Estaciones Reguladoras de Presión y en Atención de Urgencias. Para aquellos que llevan adelante el Contrato Marco de Utilización, se brindaron dos jornadas de capacitación en tareas tales como cambio, recolocación e inspección de recolocación de medidores. Los participantes debieron luego rendir y aprobar un examen sobre el cumplimiento de las “normas mínimas” para la ejecución de instalaciones internas de gas, con el fin de obtener la matrícula. La misma está sometida a procesos periódicos de revisión, con la posibilidad de perder la acreditación en caso de observarse incumplimientos.

Para lograr una mayor eficiencia y transparencia en la comunicación con los proveedores, continuamos registrando la información relacionada con el proceso de adquisición/contratación, emisión de pedidos y pago de facturas, en un sistema informático de última generación (SAP), así como el control documental laboral, previsional y de seguros (para aquellos contratos de obras y servicios críticos).

A su vez, en nuestro sitio web corporativo 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. Del mismo modo, en los últimos años, mejoramos y automatizamos el Portal de Matriculados, con el fin de afianzar el canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.



### 3.1.3. Nuestros Desafíos

Desafío 2009	Grado de cumplimiento	Desafío 2010
Desarrollar un sistema para que el cliente pueda solicitar una copia de factura por el IVR (Interactive Voice Response) del Call Center.	● ● ● El sistema fue implementado en 2009, logrando que la mayoría de los clientes que solicitaban duplicado de factura lo puedan canalizar mediante la opción automática del IVR, sin requerir la atención personalizada y de esta manera agilizar y facilitar su requerimiento.	Implementar el sistema de movilidad, mediante telefonía celular, para mejorar las operaciones.
Implementar el uso del nuevo tapón para efectuar cierres por falta de pago y así evitar el retiro del medidor.	● ● ● Se está analizando la posibilidad de unificar el dispositivo a nivel Latinoamérica.	Implementar el sistema integral de Control de Medición para la administración de inspecciones y la normalización técnica y económica de las anomalías detectadas.
Convertir aquellos CIP's (Centros Integrales de Pago) de mayor afluencia en CIS (Centros Integrales de Servicios) potenciando el uso de los teléfonos y los formularios.	● ● ● Ver sección "Canales de comunicación con clientes". Se logró la conversión total de los CDG previstos, logrando potenciar la herramienta telefónica disponible en cada uno de ellos mediante enlace directo con los operadores, y se logró implantar satisfactoriamente el uso de formularios para la realización de trámites.	Desarrollar una herramienta para vincular el servicio telefónico de atención al cliente con las oficinas administrativas, asegurando la calidad en la atención al cliente.
Seguir avanzando en la formalización del Comité de Calidad y Medio Ambiente a fin de contar con mecanismos para afrontar situaciones de crisis ambientales.	● ● ● La gestión ambiental focalizó sus acciones en torno a estudios y auditorias de impacto ambiental y sus respectivas evaluaciones.	Continuar avanzando en la gasificación de barrios de menores recursos, brindando el servicio de gas natural de red a más hogares dentro de la zona de distribución.
Efectuar una serie de acciones tendientes a la acreditación de posibles proveedores para actividades relacionadas con el Mantenimiento de Redes.	● ● ● Se iniciaron una serie de acciones de evaluación, tendientes a la homologación de contratistas para convocar a un concurso de servicios críticos del negocio.	Adecuar la homologación del binomio proveedor-producto o del trinomio fabricante-proveedor-producto a la nueva normativa de calidad de proveedores.
Implementar y dar charlas en barrios recientemente gasificados con contenidos en Uso racional de la Energía, Prevención de accidentes con monóxido de Carbono y Derechos y obligaciones de los consumidores.	● ● ● Ver Sección "Apoyo a la Educación"	Continuar con el plan de capacitación gratuito dirigido a proveedores.
Redefinir para 2009 el Proyecto "Entorno Colaborativo con Proveedores" e implementarlo.	● ● ● El cronograma del proyecto fue modificado, quedando pendiente definir la nueva fecha de implantación.	Incrementar la cantidad de Talleres de Consumo responsable realizados y la relación con las Asociaciones de Consumidores.
Realizar una capacitación gratuita sobre diferentes temas que hacen a las necesidades de formación de los proveedores, para mejorar la calidad de sus productos o servicios.	● ● ● Ver recuadro "Primer seminario de capacitación para proveedores".	

## 3.2. Compromiso con los resultados

- \* Canales de comunicación adaptados a las necesidades de los accionistas e inversores.
- \* Reducción interanual del 30% de la deuda financiera.
- \* Distribución de dividendos a los accionistas luego de más de nueve años.
- \* Presencia del Grupo en los índices de inversión socialmente responsable de mejor reputación en el ámbito internacional: Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good.

### 3.2.1. Nuestro compromiso

En Gas Natural BAN estamos comprometidos con la creación de valor para todos nuestros grupos de interés. Buscamos que nuestros accionistas e inversores puedan obtener un beneficio creciente y sostenido, tomando como punto de partida los principios de responsabilidad, eficiencia y transparencia.

En septiembre de 2009 finalizó la fusión por absorción de Unión Fenosa, S.A. y Unión Fenosa Generación, S.A. por parte de Gas Natural SDG, S.A., culminando el proceso de adquisición iniciado en julio de 2008 y cumpliendo el objetivo de integrar los negocios de gas y electricidad en una compañía con larga experiencia en el sector energético. El proceso de integración sigue avanzando según lo previsto, y el Grupo Gas Natural ha respondido con éxito a esta prioridad estratégica, asegurando la transferencia de las mejores prácticas entre negocios y áreas geográficas; la maximización del margen de la gestión energética a nivel global; la gestión activa de la estructura financiera e impulso de los procesos de control de gestión y gestión de riesgos; la maximización del retorno sobre las actividades reguladas de gas y electricidad; y la gestión integrada de los clientes de gas y electricidad, en línea con el compromiso de creación de valor para sus accionistas.



#### Principios de actuación responsable que rigen la relación con los accionistas

- Trabajar para obtener de forma sostenida una rentabilidad adecuada a las expectativas del mercado.
- Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar su credibilidad y reputación.

### 3.2.2. Acciones 2009

#### Compromiso con una rentabilidad creciente y sostenida

A lo largo de 2009 continuamos trabajando para consolidar la posición financiera de la empresa logrando:

- El cumplimiento de todos los compromisos contractuales, cancelando los vencimientos de capital e intereses de los préstamos financieros suscriptos con diversas entidades financieras locales y del exterior.
- La reducción interanual del 30% de la deuda financiera.
- La exitosa colocación de la Clase III de Obligaciones Negociables por \$100 millones, en un mercado muy limitado para la negociación de este tipo de papeles.
- La distribución de dividendos luego de más de nueve años sin poder hacerlo, evidenciando un firme compromiso con los accionistas.
- La optimización de los recursos no esenciales que, sin comprometer la operatividad del negocio, permitió mejorar los ingresos.

#### Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

Los canales de comunicación que nuestros accionistas e inversores pueden utilizar para hacer llegar sus inquietudes y consultas incluyen:

**Departamento de Relaciones con el Inversor:** este departamento pertenece a la Dirección Económico Financiera y su principal función consiste en atender consultas de accionistas e inversores, analistas de inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales.

**Informes Financieros y Comunicaciones Oficiales:** junto con estos informes, mantenemos actualizada la página web en todo lo referente a estados contables y la "Autopista de Información Financiera" en lo requerido según el marco normativo vigente.

**Dirección de correo electrónico:** a través del correo electrónico [relacionesmercado@gasnaturalban.com.ar](mailto:relacionesmercado@gasnaturalban.com.ar) atendemos diversas consultas de los interesados.



**Reuniones personales con los accionistas:** promovemos la participación de los accionistas minoritarios en las Asambleas a fin de garantizarles el pleno ejercicio de sus derechos políticos, a través del cumplimiento de lo requerido por la Ley de Sociedades Comerciales, la Comisión Nacional de Valores y la Bolsa de Comercio de Buenos Aires. A su vez, realizamos reuniones previas a las Asambleas con el propósito de poner en conocimiento de los accionistas interesados todo lo concerniente a dicho acto societario.

**Web corporativa:** contamos con un sitio web corporativo (<http://www.gasnaturalban.com>), actualizado y de libre acceso, del cual se recogen inquietudes de los usuarios que naveguen el portal. Se destaca la sección denominada “Información para accionistas e inversores” que contiene información relacionada con los estados contables anuales y trimestrales, así como un link que direcciona a la información de carácter público remitida a la Comisión Nacional de Valores.

### 3.2.3. Nuestros desafíos

Desafío 2009	Grado de cumplimiento	Desafío 2010
Mantener los controles claves en los procesos con impacto en la información económico-financiera, y emitir la certificación anual por el cumplimiento de estos controles.	<p>● ● ● Se ha realizado un seguimiento en los Controles Internos establecidos para minimizar los riesgos inherentes a la gestión de los procesos relevados, para poder evaluar su grado de cumplimiento. Si bien han quedado aún algunas debilidades por corregir, el resultado de dicha gestión ha sido positivo. En consecuencia, contamos con Certificaciones de Controles SOX firmadas por todos los Directores involucrados.</p> <p>● ● ● Los Controles SOX abarcan todos los puntos de control establecidos en un proceso, por cuyo cumplimiento disminuimos los riesgos inherentes a la gestión.</p>	<p>Revisar las actuales matrices de riesgos y controles en el marco del Proyecto Internacional de Control Interno, y emitir la certificación anual por el cumplimiento de estos controles.</p> <p>Renovar el Programa Global de Obligaciones Negociables y efectuar la cancelación de las Obligaciones Negociables Clase II.</p> <p>Lanzar el plan de implementación requerido por la Comisión Nacional de Valores para la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera en la presentación de estados contables.</p>

5 Para más información entrar a [www.sustainability-index.com](http://www.sustainability-index.com)

6 Para más información entrar a [http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good\\_Index\\_Series/index.jsp](http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_Index_Series/index.jsp)

7 Para más información entrar a [http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good\\_IBEX\\_Index/index.jsp](http://www.ftse.com/Indices/FTSE4Good_IBEX_Index/index.jsp)

8 Para más información entrar a <http://www.kld.com/indexes/gc100/index.html>

### Presencia en los índices de inversión socialmente responsables

Los inversores socialmente responsables son aquellos que incorporan criterios sociales, ambientales o éticos a los parámetros financieros tradicionales. Es una tendencia de los mercados que cada día cobra más fuerza. Los inversores demandan de las sociedades cotizadas atributos relacionados con la integridad, la responsabilidad y la transparencia, ya que entienden que son indicadores de buena calidad en las prácticas de gobierno y gestión de las compañías. Estos inversores comprenden que invertir en empresas que cuentan con estos valores genera mayor confianza y puede proporcionar una prima adicional de rentabilidad sostenida en el tiempo.

En 2009 el Grupo Gas Natural mantuvo su presencia en los índices de inversión socialmente responsable de mejor reputación en el ámbito internacional: Dow Jones Sustainability Index<sup>5</sup> y FTSE4Good<sup>6</sup>. El Grupo también fue incluido en el índice europeo DJSI STOXX, siendo la única compañía del sector en recibir este reconocimiento.

A su vez, por segundo año consecutivo fue incluido en el índice FTSE4Good<sup>7</sup> IBEX, dirigido específicamente al Mercado español y cuyo lanzamiento se produjo en 2008. La compañía además está presente en el KLD Climate Change 100 Index<sup>8</sup>, un índice compuesto por las 100 empresas que demuestran un mayor potencial para contribuir a mitigar, en el corto y largo plazo, las causas del cambio climático.

### 3.3. Medio ambiente

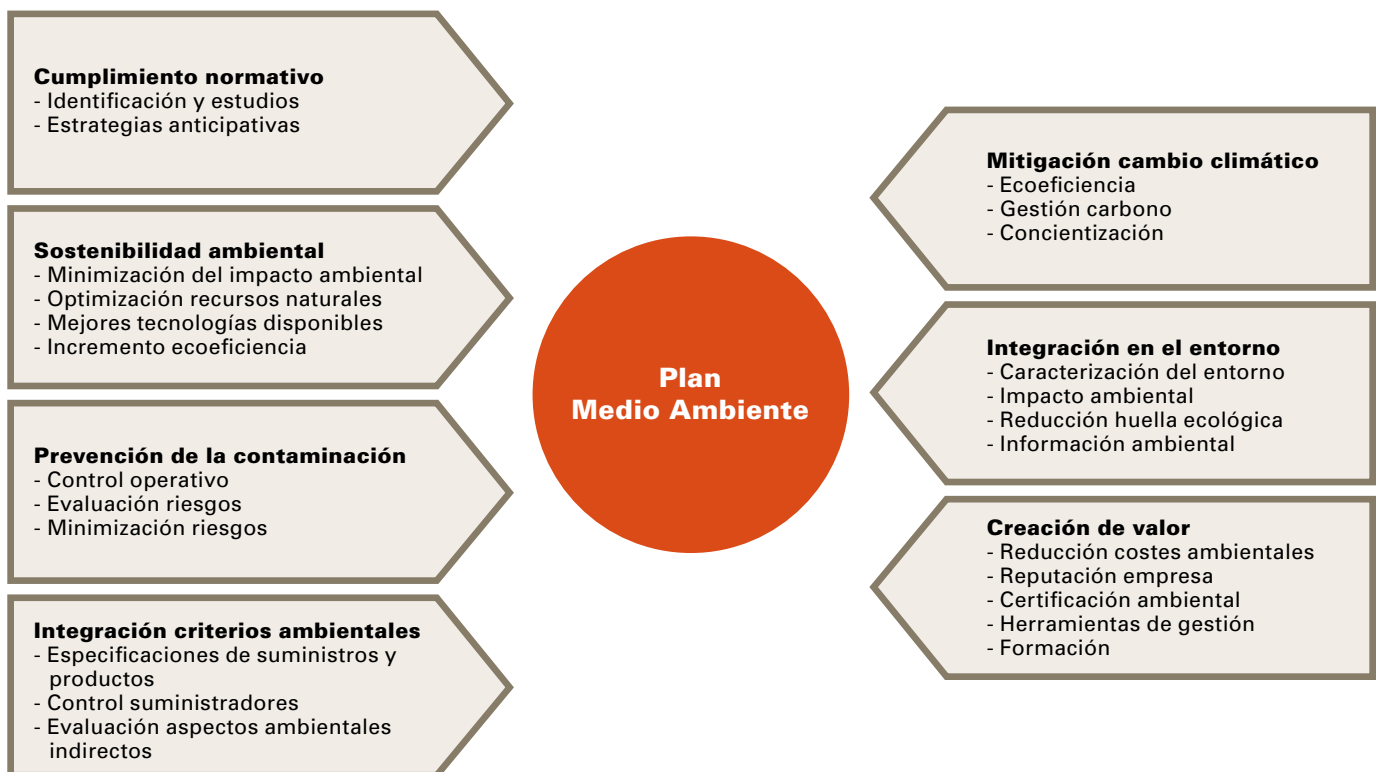
- \* Incorporación de consideraciones ambientales en las Cláusulas Generales de Contratación de Obras y Servicios.
- \* Capacitación sobre cambio climático para empleados.
- \* Desarrollo de tres estudios de impacto ambiental.
- \* Lanzamiento de la campaña de promoción de gas natural vehicular y de la campaña ¡EPA! para el ahorro de recursos naturales.

#### 3.3.1. Nuestro Compromiso

En el marco de la política ambiental del Grupo Gas Natural, durante 2009 continuamos adoptando medidas para hacer compatible nuestras actividades, procesos y negocios con el desarrollo sostenible.

En este sentido, se realizó una planificación que incluyó planes y programas anuales para mejorar gradualmente la gestión ambiental de Gas Natural BAN.

Abordamos aspectos como la mejora del impacto ambiental de nuestras operaciones, adaptándonos a la normativa aplicable, prevenimos la contaminación y evaluamos riesgos potenciales. Asimismo, incorporamos los criterios ambientales a la gestión general del negocio y en la relación con empresas contratistas. La comunicación y formación ambiental de nuestros colaboradores y de la sociedad en su conjunto, también fueron parte del Plan Estratégico.



#### Principios de actuación responsable con el medio ambiente

- Combatir el cambio climático minimizando el impacto de las actividades.
- Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio procurando la máxima eficiencia.
- Transmitir a lo largo de toda la cadena de valor los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento.
- Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales donde se desarrollan las operaciones.
- Impulsar la mejora continua mediante la evaluación del Sistema de Gestión Ambiental e informar interna y externamente sobre el desempeño.

#### 3.3.2. Acciones 2009

El modelo de gestión ambiental de Gas Natural BAN toma como referencia la norma NAG 153, que establece normas nacionales mínimas para la protección ambiental en el transporte y distribución de gas natural y otros gases por cañerías.

Establecida por el ENARGAS, esta norma especifica criterios y exigencias mínimas para identificar y cuantificar impactos ambientales, formular medidas preventivas y correctivas, y establecer pautas y procedimientos comunes a los distintos estudios ambientales. Tiene alcance en las etapas de planificación, diseño, construcción, operación y mantenimiento, y abandono o retiro de los sistemas de distribución de gas. A su vez, abarca el desarrollo de

estudios de impacto ambiental, la elaboración de un manual de procedimientos ambientales y la implementación de un programa de gestión ambiental que incluya un plan de auditoría ambiental, entre otros aspectos.

Durante 2008 en Gas Natural BAN concluimos la realización e implementación del Manual de Procedimientos Ambientales, y en 2009 avanzamos en el desarrollo de la metodología para la elaboración y presentación de las Medidas Técnicas de Protección Ambiental y de Auditorías Ambientales, ambas asociadas al desarrollo de los estudios de impacto ambiental. Además, incorporamos consideraciones ambientales en las Cláusulas Generales de Contratación de Obras y Servicios, establecidas por la Dirección de Compras y Servicios Generales para todos los contratistas de la compañía.

Paralelamente, el Grupo continuó trabajando en el desarrollo de herramientas de gestión que faciliten el control operativo de los aspectos ambientales, la gestión de las actividades y la integración de los negocios. En varios países se implementó la aplicación NorMA, que permite la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales que afectan a las actividades. A futuro se trabajará para implementar esta aplicación en Gas Natural BAN, profundizando el nuevo sistema de indicadores ambientales desarrollado por el Grupo.

## Reducción de emisiones

El gas natural es considerado la energía más limpia en relación al resto de los combustibles de origen fósil, ya que sus procesos de combustión generan emisiones con menores cantidades de CO, CO<sub>2</sub>, SO<sub>x</sub> y NO<sub>x</sub> en comparación con la de otros combustibles.

En Gas Natural BAN buscamos minimizar las emisiones de CO<sub>2</sub> –uno de los gases de efecto invernadero– impulsando a través de diversas campañas de difusión el uso racional del gas. Este compromiso también se ve reflejado en nuestra política de conversión a GNC (Gas Natural Comprimido) para los vehículos de la empresa.

Sin embargo, somos conscientes de que no es suficiente. El metano, principal componente del gas natural, es otro de los denominados gases de efecto invernadero, por su capacidad de acelerar el calentamiento global. Por eso es necesario llevar adelante políticas de control en las tareas de diseño, construcción, operación y mantenimiento, abandono o retiro de instalaciones de gas natural.

Emisiones	2009	2008
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub> (Kg.)</b>		
<b>Fuentes móviles (Kg.)</b>		
Vehículos gasolina	158.483,26	140.658,67
Vehículos diesel	371.583,29	320.756,12
Vehículos GNC	200.360,51	240.300,05
Total	730.427,07	701.714,84
<b>Fuentes fijas (Kg.)<sup>1</sup></b>		
Calderas Climatización	132.453,84	120.384,21
Motores	6.533.349,41	5.825.113,55
Total	6.665.803,25	5.945.497,76
<b>Emisiones indirectas por consumo de energía (Kg.)<sup>2</sup></b>		
Centros de Trabajo	1.574.595,31	1.538.562,03
Proceso	1.923.338,50	1.777.585,59
Total	3.497.933,80	3.316.147,62
<b>Total de emisiones de CO<sub>2</sub> (Kg.)</b>	<b>10.894.164,12</b>	<b>9.963.360,62</b>
<b>Emisiones de metano (CH<sub>4</sub>)</b>		
Emisión Total CH <sub>4</sub> en Red (m <sup>3</sup> /año)	25.121.481,30	27.720.376,50
Emisión Total CH <sub>4</sub> en ERM's (m <sup>3</sup> /año)	2.217.310,20	2.433.744,00
Emisión Total CH <sub>4</sub> (m <sup>3</sup> /año)	27.338.791,50	30.154.120,50
Emisión Total CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> eq)	411.927,24 <sup>3</sup>	454.346,21
Longitud de la red (km)	22.741,81	22.365,36
<b>Emisiones de NO<sub>x</sub> (óxidos de nitrógeno)</b>		
<b>Por medida directa en boca de chimenea</b>		
Total por Distribución (Kg.)	1.565,69 <sup>4</sup>	3.316,15
<b>Por consumo de combustible</b>		
Centros de Trabajo (Kg.)	86,37	78,50
<b>Emisiones de CO (monóxido de carbono)</b>		
<b>Por medida directa en boca de chimenea</b>		
Total por Distribución (Kg.)	7.797,36 <sup>5</sup>	5.857,52
<b>Por consumo de combustible</b>		
Centros de Trabajo (Kg.)	175,34	159,54

<sup>1</sup> El consumo en fuentes fijas se calcula como la suma del gas de calefacción en centros de trabajo y el consumo de la Planta Peak Shaving (compresor de reciclo, los vaporizadores, baño salino y antorcha).

<sup>2</sup> El factor de conversión utilizado es 0,459 Kg CO<sub>2</sub>/KWh, que surge del que establece la Secretaría de Energía de la República Argentina en el informe "Cálculo del factor de emisiones de CO<sub>2</sub> de la red argentina de energía eléctrica".

<sup>3</sup> En 2009 se cambió la metodología de cálculo. Para calcular las emisiones de metano por fugas de gas natural en estaciones de regulación, se multiplicó el valor por 0,9 con el objetivo de transformar las fugas de gas natural a emisiones de metano.

<sup>4</sup> El decremento de NO<sub>x</sub> emitido, respecto al establecido en el año 2008 se debe a la modificación de la metodología de cálculo, basada en la emisión directa registrada en las mediciones efectuadas.

<sup>5</sup> El incremento que se registra con relación al año anterior obedece al aumento en los días de operación de la Planta Peak Shaving (Años 2009/2008: 191 y 163 días respectivamente).

Entre las actividades que realizamos orientadas a la reducción de emisiones gaseosas de metano, se encuentran los reseguimientos de red en forma permanente, tareas de mantenimiento de las instalaciones, la localización y reparación de fugas, alcanzando menores tiempos de respuesta que lo exigido por el ENARGAS. Durante 2009, con el objetivo de reducir las fugas de metano a la atmósfera ocasionadas por el deterioro de las redes de distribución activas, renovamos 4,76 Km de cañería de acero por polietileno.

## “Riesgos y oportunidades ante el cambio climático”

Con la aprobación y compromiso del Comité de Dirección de la empresa, Gas Natural BAN organizó una disertación en la que más de 80 empleados pudieron analizar la problemática del cambio climático.

La Licenciada Virginia Vilariño, coordinadora técnica de energía y clima del CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible) y especialista ambiental, ofreció una disertación donde describió el desequilibrio de los parámetros climáticos en los últimos años, producto de una creciente emisión de gases de efecto invernadero.

Vilariño dio a conocer las expectativas de la Organización de Naciones Unidas para la Conferencia de Cambio Climático que se realizaría en Copenhague a fines de 2009, con el objetivo de lograr un acuerdo entre todos los países del mundo sobre un objetivo global de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero: lograr en 2050 un nivel de emisiones entre 50% y 85% menor al actual. Según explicó Vilariño, estamos rumbo a una economía de bajo carbono que va a tener ganadores y perdedores. Para los países y las empresas, las variables de seguridad y eficiencia energética serán determinantes frente al nuevo panorama que distinguirá y premiará a quien brinde un tratamiento adecuado al ambiente.



*“La presentación sobre cambio climático me pareció muy interesante e ilustrativa... Ahora la tarea que tenemos por delante es ver cómo incorporar esta preocupación en el diseño de los planes de negocio de nuestra compañía, vale decir: tenemos que poner “manos a la obra”. Nuestras decisiones de hoy dejan una gran inercia sobre las emisiones en el futuro... Debemos involucrarnos y empezar a efectuar cambios, por pequeños que parezcan, para la concientización. Por nosotros, y también por nuestros hijos y nietos.”*

**Sergio Oscar Souto**  
**Dirección de Planificación**  
**de Ingresos y Regulación.**

## El compromiso con tecnologías limpias y renovables

Entre el 29 de septiembre y el 1° de octubre se llevó a cabo el Segundo Seminario de Medio Ambiente, Ahorro Energético e Innovación Tecnológica en la Arquitectura, dirigido a arquitectos, ingenieros y profesionales de la construcción.

Organizado por la Sociedad Central de Arquitectos y patrocinado por Gas Natural BAN junto a otros referentes de la industria, el Seminario tuvo como objetivo plantear el desafío para la sostenibilidad en el campo de la arquitectura y la construcción dentro del actual contexto local e internacional y su impacto en el medioambiente.

Profesionales de la división Nueva Edificación de la Dirección Comercial participaron con una exposición sobre el rol que ocupa el gas natural –por su mayor eficiencia y menor emisión de gases de efecto invernadero– en la actual transición hacia nuevas tecnologías limpias y renovables.

Nuestras emisiones de NOx y CO son una consecuencia de la combustión del gas natural, registrada en nuestras instalaciones fijas producto de las actividades del proceso y la calefacción de los centros de trabajo. El monóxido de carbono es un gas tóxico, incoloro e inodoro, que se desprende en la combustión incompleta (mal rendimiento) del carbono contenido en toda materia orgánica. Los óxidos de nitrógeno son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas y proceden de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y del contenido en el combustible. A ese efecto, durante el último año, continuamos con el mantenimiento periódico de las instalaciones, a fin de eficientizar el funcionamiento de los equipos y mantener en niveles adecuados estas emisiones.

### Impulso al Gas Natural Vehicular

En el marco de nuestra política de conversión a GNC (Gas Natural Comprimido) para los vehículos que componen la flota de la compañía, continuamos fomentando entre nuestros empleados el consumo de GNC por sobre los combustibles líquidos en aquellos vehículos que poseen alimentación dual (combustible líquido y gas). A través del Sector Automotores desde aproximadamente el año 2000 se vienen realizando adquisiciones con sistema dual para los vehículos que no son considerados de carga, y para los de carga a partir de 2008 se comenzó con el reemplazo de furgonetas mono-combustibles a duales.

En 2009, con el fin de impulsar la utilización del GNC, un combustible alternativo, más económico y de menor impacto ambiental, la Dirección Comercial lanzó una campaña de promoción.

La acción tuvo dos ejes principales: el primero dirigido a la conversión de vehículos ofreciendo una financiación a tasa 0% y en 18 meses, y el segundo, que premia la carga en las estaciones adheridas dentro de la zona concesional, a través de sorteos de 15 equipos de GPS y 300 kits de herramientas Black & Decker, entre aquellos que realicen una carga mayor a 10 pesos. El desarrollo de la campaña fue posible gracias a un acuerdo con 55 estaciones de servicio, quienes colaboraron activamente.



### Racionalización del consumo energético

Durante 2009 se continuó impulsando el desarrollo de videoconferencias para reducir la cantidad de viajes realizados por el personal de la compañía. A fines de año se habían realizado 164 videoconferencias de un total de 342,08 horas, aproximadamente 15% más que en 2008.

Buscamos disminuir el consumo de energía eléctrica a través de la automatización de luminarias y extractores de aire instalados en los pasillos y baños de algunas dependencias de la empresa. Del mismo modo se reemplazaron lámparas incandescentes y halógenas (de 300 watts) por luminarias de bajo consumo.

Las acciones de los empleados son a su vez claves para economizar el consumo de energía de la empresa. Al finalizar la jornada laboral cada colaborador apaga su equipo, el personal de vigilancia de cada centro verifica que los mismos se encuentren apagados, y realiza el corte de la iluminación general de oficinas y predios al finalizar la jornada laboral.

Consumo de energía	2009	2008
<b>Consumo de energía eléctrica (GJ)</b>		
Centros de Trabajos	11.716,27	11.528,20
Proceso <sup>1</sup>	15.085,01	15.711,01
<b>Consumo de gas natural (GJ)</b>		
Centros de Trabajos <sup>2</sup>	2.622,85	2.383,85
Proceso <sup>1</sup>	126.679,33	125.663,42
<b>Otros indicadores de consumo energético (GJ)<sup>3</sup></b>		
Gas natural vehicular consumido en Flota Propia	3.574,94	4.286,48
Gasolina consumida en Flota Propia	2.288,57	2.031,17
Diesel consumido en Flota Propia	5.020,72	4.333,91
<b>Eficiencia energética</b>		
<b>Consumos de gas natural en proceso y en operación de redes (Distribución)</b>		
Gas natural Distribuido (GJ)	165.366.168,80	140.098.700,00
Eficiencia Energética (%)	100	100
<b>Consumos de gas natural en planta Peak Shaving</b>		
Gas natural consumido (GJ)	126.679,33	125.675,20
Gas natural Almacenado (GJ)	783.077,66	627.212,08
Eficiencia Energética (%)	83,82	79,96

<sup>1</sup> Los incrementos están relacionados con los días de operación efectiva de la planta (Años 2009 / 2008: 191 y 163 días respectivamente).

<sup>2</sup> Su reducida variación anual se debe a las temperaturas acaecidas en el mes de Julio de 2009, las cuales denotaron un marcado decremento térmico con respecto al mismo período del año anterior.

<sup>3</sup> Indicador con alcance de Diciembre 2008 a Noviembre 2009.

## Estudio de Impacto Ambiental en la zona ribereña de Vicente López

Durante 2009 el área de Medio Ambiente de Gas Natural BAN desarrolló un estudio de impacto ambiental para la ejecución de una obra que garantizará el abastecimiento de gas natural en la zona ribereña de Vicente López. El mismo fue realizado en el marco de un megaproyecto impulsado por el Municipio que llevará a cabo la construcción de un Vial Ribereño. El mismo contará con una arteria de doble mano, con dos carriles por sentido, cantero separador, forestación, amplias veredas, bicisendas y espacios de estacionamiento en una extensión de cuatro kilómetros.

En cuanto a las provisiones por abastecimiento de gas natural que tendrá el área, la compañía proyecta la construcción de 4.280 metros de cañería de 152 milímetros de diámetro correspondiente a un ramal de alimentación en alta presión, una planta reguladora de presión y 4.600 metros de cañería de 90, 125 y 180 milímetros de diámetro, correspondientes a la red de distribución de media presión.

En este marco, el Estudio de Impacto Ambiental tuvo como objetivos:

- Determinar las condiciones existentes del sistema natural, cultural y socioeconómico del área donde se ejecutarán los trabajos.
- Evaluar la sensibilidad ambiental de la zona en cuestión, a los efectos de poder establecer y estimar la magnitud, localización y temporalidad de los impactos potenciales negativos y positivos que generarán las actividades del proyecto.
- Desarrollar las medidas de prevención, mitigación, corrección, compensación y remediación de los impactos negativos significativos.
- Establecer el proceso sistemático, periódico y documentado de verificación del cumplimiento normativo durante la ejecución de los trabajos.
- Planificar las acciones que se llevarían a cabo en los casos de posibles contingencias.

### Resultados

Del análisis de la Matriz de Impactos Ambientales, se concluyó que las actividades de la obra producirán impactos negativos, desde moderados a bajos, ya sea en la etapa de construcción, como en la de operación y mantenimiento, debido a que el área se encuentra antropizada, es decir, ya impactada por el hombre. En base a esto, no existe suelo ni vegetación originaria que pudiera verse afectada por la traza del proyecto. Tampoco existen geformas naturales, y la zona presenta una densidad de fauna muy baja.

## Campaña ¡EPA!

¡EPA! Son las siglas de “Energía, Papel y Agua”, los tres puntos en los cuales se enfoca esta iniciativa de concientización impulsada por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) para el ahorro de recursos naturales.

Gas Natural BAN se sumó a la campaña en junio de 2009 para alentar acciones de ahorro entre todos los integrantes de la compañía, provocando la atención mediante carteles de impacto visual, en distintos espacios de la empresa, acerca de conductas que pueden optimizar el uso de energía, papel y agua. Los consejos se encuentran distribuidos en la cocina, ascensores, impresoras, expendedoras de papel de baños y pasillos.



¿El objetivo del Programa? Generar conciencia entre todos los empleados de Gas Natural BAN acerca del impacto ambiental de los consumos desmedidos, logrando que los valores compartidos se traduzcan en acciones, simples y concretas, y que, trascendiendo el ámbito de la empresa, se extiendan incluso a los hogares.

## Consumo de agua

El consumo de agua representa otro de los impactos ambientales que consideramos relevantes para nuestra gestión ambiental, siendo fundamental la determinación de su consumo y control. Durante 2009 se realizaron cambios en la grifería de algunas dependencias, a través del reemplazo de canillas (de tipo exclusiva por monocomando), válvulas de corte y dispositivos de descarga de inodoros.

Consumo de agua	2009	2008
Agua Sanitaria - Red Abastecimiento y Pozos (m <sup>3</sup> )	23.348,14	22.731,03
Agua de Proceso utilizada - Pozo (m <sup>3</sup> )	22.920	23.472
<b>Gestión de agua de proceso</b>		
Agua de Proceso devuelta al medio (m <sup>3</sup> )	22.920	23.472

## Materiales utilizados

Entre los productos empleados en nuestra actividad se encuentra el odorante del gas natural (80% terbutilmercaptan y 20% de metiletilsulfuro), lubricantes y monoetanolamina, estos últimos, empleados en los procesos de la Planta Peak Shaving. El aumento y la disminución en la compra de estos materiales está dado fundamentalmente por el stock que se dispone de los productos, ya que los requerimientos de consumo de odorante son directamente proporcionales a los volúmenes de gas distribuido, mientras que los de lubricantes y monoetanolamina se relacionan con el cronograma de mantenimiento de la Planta. Durante 2009 se optimizó el consumo de odorante a través de la eficiencia de los sistemas de odorización.



A su vez, continuamos con la campaña de segregación de residuos de papel para reciclar, y concientizamos al personal para imprimir en ambas caras. Del mismo modo, alentamos la utilización de tasas propias para reducir el uso de vasos descartables.

Materiales Utilizados	2009	2008
Odorizantes (TBM+MES) (Kg)	63.418	66.677
Lubricantes (litros)	4.715	4.344
Monoetanolamina (Kg)	0	0
Consumo de Papel (Kg)	29.539,88	31.722,47

### Control y mejora de la gestión de residuos

A través de nuestro sistema de gestión de residuos buscamos realizar un manejo adecuado de nuestros residuos industriales peligrosos y no peligrosos, y de los patogénicos (aquellos que se generan en las unidades del servicio médico).

Residuos	2009	2008
<i>En proceso</i>		
Generación de residuos peligrosos (Kg)	7.560 <sup>1</sup>	15.990
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	10.260 <sup>2</sup>	17.643
<i>Centros de Trabajo</i>		
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	68.860 <sup>2</sup>	128.745

<sup>1</sup> En 2009, la disminución en la generación de los residuos peligrosos estuvo directamente relacionada con los cronogramas de mantenimiento que realiza la Planta Peak Shaving, los cuales no responden necesariamente a procesos anuales, algunos de ellos se realizan cada dos años o más.

<sup>2</sup> La disminución en la generación de residuos no peligrosos en comparación con años anteriores, se debe a la reformulación de la metodología de cálculo, a través de la que se obtienen datos más representativos."

La identificación y evaluación de impactos ambientales se encuentra regulada por el ENARGAS a través de la norma NAG-153, dentro del marco legal que establece la legislación nacional, provincial, municipal y de otras autoridades específicas.

Con el fin de minimizar los impactos ambientales de nuestras actividades, desarrollamos tres estudios de impacto ambiental en la Provincia de Buenos Aires:

- Suministro de gas al área ribereña de la localidad de Vicente López.
- Remoción de cañería en cruce del Arroyo Finochietto con calle Puelches, González Catán, La Matanza.
- Remoción de cañería en cruce del Arroyo Los Berros con calle Mayor Irusta, Bella Vista, San Miguel.

Los mismos arrojaron como resultado impactos negativos clasificados como moderados a bajos, tanto en la etapa de construcción como en la de operación y mantenimiento, compatibles o asimilables por el medio ambiente. Por otro lado, se denota un impacto positivo debido a la ampliación en la capacidad de distribución de gas en la localidad de Vicente López, y a la creación de condiciones adecuadas de seguridad operativa en las instalaciones de las localidades de González Catán y Bella Vista.

Gastos	Pesos Argentinos
<b>2008</b>	
Residuos Centro San Martin	16.372,00
Impacto ambiental Peak Shaving	27.137,65
Residuos Peak Shaving	27.237,12
<b>2009</b>	
Tratamiento y disposición final de residuos peligrosos (Planta Peak Shaving)	17.669,12
Análisis Físico-químico de agua y suelo (Planta Peak Shaving)	1.450
Elaboración de tres estudios de impacto ambiental	27.200
Auditorías ambientales	3.200
Campaña de monitoreo de efluentes gaseosos y calidad de aire	10.500
Informe de evolución del impacto de efluentes gaseosos	1.850
Actualización de auditoría ambiental	3.840

### 3.3.3. Nuestros desafíos

Desafío 2009	Grado de cumplimiento	Desafío 2010
Implementación de los planes de Protección Ambiental, Contingencias Ambientales y Auditorías Ambientales de acuerdo a los requisitos de la NAG- 153 (que establece normas mínimas para la protección ambiental en el transporte y distribución de gas natural y otros gases por cañerías).	● ● ● Se estableció la metodología para la elaboración y presentación de las Medidas Técnicas de Protección Ambiental y de Auditorías Ambientales, ambas asociadas a la elaboración de estudios de impacto ambiental.	Comenzar la elaboración de un Estudio de Caracterización Ambiental para el ámbito de distribución de Gas Natural BAN.
	● ● ● Se incorporaron consideraciones ambientales en las Cláusulas Generales de Contratación de Obras y Servicios, que se establecen a través de la Gerencia de Compras para todos los contratistas que desarrollan actividades para Gas Natural BAN.	Comenzar la elaboración de las Medidas Técnicas de Protección Ambiental asociadas a los procesos operativos de la actividad de Gas Natural BAN.

### 3.4. Interés por las personas

- \* Lanzamiento de "Acerca", la plataforma de aprendizaje *on-line*.
- \* Implementación de los planes de acción de la Encuesta de Clima Organizacional.
- \* Desarrollo de desayunos con el presidente.
- \* Generación de planes de formación para desarrollar el liderazgo y fomentar la comunicación inter-áreas.

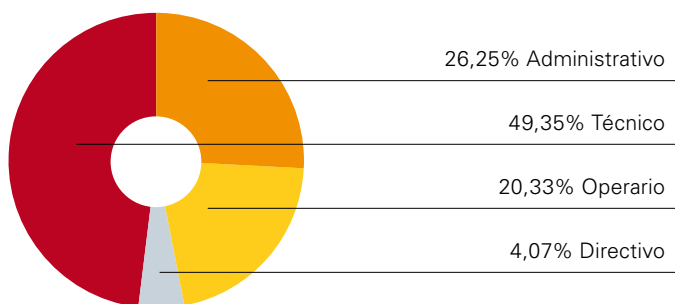
#### 3.4.1. Nuestro compromiso

Somos un equipo de 541 personas que trabajamos día a día para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Nuestra estrategia de recursos humanos parte de la Misión, Visión y Valores de la compañía, y se concreta en los siguientes propósitos:

- Promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional.
- Favorecer la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros.

#### Distribución de la plantilla 2009



Nuestra estrategia de recursos humanos parte de la Misión, Visión y Valores de la compañía, y está orientada a promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados, que facilite su crecimiento y desarrollo profesional y personal, y propicie la diversidad de opiniones y perspectivas.

#### Principios de actuación responsable que rigen la relación con los empleados

- Proporcionar a los empleados oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

#### 3.4.2. Nuestras acciones

Principales indicadores de recursos humanos	2009	2008
Cantidad de empleados	541	557
Inversión en personal (millones de pesos)	69,34	64,59
Contratos fijo	541	557
Contratos temporales	30	36
Pasantías	15	13
Índice de permanencia	20,3	19,5
Edad media de la plantilla	47	46
Creación neta empleado	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación	6,19	15,79

Índice de rotación por sexo y edad (en %)	2009		2008	
Edades	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
0-35	1,64	1,46	3,95	3,41
36-50	0,91	0,36	2,69	1,26
>50	1,64	0,18	3,41	1,44
Total	4,19	2,00	10,05	6,10

#### Diversidad e igualdad de oportunidades

El compromiso con nuestros empleados contempla la igualdad de oportunidades, la promoción de la diversidad y el ofrecimiento de una carrera profesional atractiva y estimulante.

La compañía rechaza la discriminación por cualquier motivo, y en particular por razón de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción, basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

Indicadores de género	2009	2008
<b>Proporción total de mujeres y hombres en plantilla</b>		
Mujeres	134	135
Hombres	407	422
Hombres/Mujeres	75 / 25%	76 / 24% <sup>1</sup>
<b>Proporción total de mujeres en puestos directivos</b>		
Puestos directivos	22	29
Mujeres en puestos directivos	3	3
% Mujeres en puestos directivos	13,64	10,34

<sup>1</sup> Indicador corregido por un error de redondeo en la versión publicada en el IRC 2008.

Promovemos la contratación de personas discapacitadas, ofreciendo un entorno de trabajo para un desarrollo en igualdad de condiciones. Actualmente contamos con dos empleados con certificados de discapacidad que forman parte de la planta permanente.

En 2009 participamos por segundo año consecutivo del Programa “Jóvenes con Futuro”, junto con otras empresas comprometidas con la sociedad, y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. A través de esta iniciativa buscamos facilitar la entrada en el mercado formal de empleo a jóvenes que atraviesan situaciones de riesgo social. Les brindamos capacitación en el área técnica, para luego evaluar la posibilidad de que ingresen a trabajar como pasantes en alguna empresa contratista de Gas Natural BAN, con el seguimiento de un tutor. Este año, participaron cuatro jóvenes en cursos de formación que duraron 360 horas, y dos de ellos fueron empleados por una de nuestras empresas contratistas.

### 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.

Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados	2009	2008
STIGAS	22%	23,15%
APJGAS	23,29%	21,54%
UPS	0,74%	0,89%
<b>Convenios Colectivos de Trabajo</b>		
Personal Fuera de Convenio	28,65%	27,65%
Personal representado	71,35%	72,35%

En 2009 el número total de representantes sindicales fue de 18 personas. Durante ese año no se produjeron incidentes que comprometieran la productividad de la compañía ni el clima de paz social concertado con las entidades sindicales. En el marco de las relaciones laborales, se firmó el acuerdo salarial con STIGAS y APJ, donde se reconoció un 16,87% acumulado de incremento salarial para el personal en convenio.

**Para más información sobre el perfil de Gas Natural BAN ver la Memoria, Reseña informativa y Estados Contables 2009 en [www.gasnaturalban.com](http://www.gasnaturalban.com) sección Gas Natural Argentina, Información para accionistas e inversores.**

### Política retributiva y beneficios para los empleados

Una adecuada retribución es esencial para garantizar la satisfacción de los empleados y para retener el talento. En Gas Natural BAN la política retributiva se rige por la igualdad en el ámbito interno y la competitividad desde el punto de vista del mercado. Los rangos salariales están relacionados con las distintas situaciones contractuales de la compañía, tales como:

#### Personal de Convenio

- *Personal de Convenio*: las retribuciones se establecen en función del grupo y subgrupo profesional, tal y como señalan los convenios vigentes.
- *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

- *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	2009	2008
Relación entre el salario más alto y el más bajo <sup>1</sup>	13,80	13,92
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	2,14	2,12
<b>Estructura Retributiva</b>		
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	23,1	18,88

<sup>1</sup> El salario más alto es 13,80 veces superior al más bajo.

### Gestión del talento

En Gas Natural BAN buscamos identificar al capital humano e intelectual de nuestra empresa, introduciendo medidas para su atracción, retención y desarrollo. En 2009 ampliamos la población evaluada para la Matriz de Talento de la compañía, incluyendo a personal recientemente incorporado al sistema DPO (ver página siguiente), aquellos en la categoría “convenio más plus” y aquellos incorporados al sistema de variable comercial: se actualizaron un total de 172 datos y efectuaron 50 incorporaciones al sistema. A través de esta Matriz contamos con una base para ampliar y actualizar los cuadros de sucesión de la compañía.


En función de sus puestos de trabajo, nuestros empleados también reciben beneficios sociales que apuntan a mejorar su calidad de vida y la de sus familias, incluyendo:

- Vales alimentarios remunerativos
- Vales de almuerzo remunerativos
- Gimnasio
- Clases de yoga
- Provisión de útiles escolares
- Seguro Colectivo de Vida optativo y de sepelio
- Reintegros en jardines maternos
- Mejoras de prestaciones médicas
- Descuentos en productos comerciales
- Horario de verano
- Plan médico a cargo de la empresa: se paga la diferencia de plan descontando aportes (Galeno convenio y Omint fuera de convenio).

Realizamos un acuerdo con el Banco HSBC, entidad que presta el servicio de acreditación de sueldos, mediante el cual pusimos a disposición de los empleados de Gas Natural BAN una línea de préstamos a tasa preferencial, así como descuentos en combustible y supermercado.

**Acerca: la plataforma de aprendizaje on-line**

Lanzada en octubre de 2009, Acerca (Access) se constituyó en un referente central de los programas de formación de la compañía. Para lograrlo, se trabajó en mejorar la accesibilidad, conexión y validación de usuarios, intentando convertirla en una herramienta más práctica y sobre todo, que pueda ir satisfaciendo las necesidades de capacitación de cada empleado. Esta plataforma permitió la realización de cursos de formación a todos los empleados de la compañía, incluyendo una oferta de actividades de alcance general y específicos por puesto de trabajo.



**Programa Vocación Natural**

Durante el mes de mayo, la Dirección de Recursos Humanos desarrolló la segunda edición de este programa, que ofrece orientación vocacional a los hijos de entre 17 y 20 años de edad de nuestros empleados.

El objetivo es ayudarlos a discernir qué carrera profesional sería la más apropiada para continuar sus estudios. Para ello, primero se realizó un encuentro grupal para estimular la reflexión y la creatividad de cada uno de los participantes y luego los chicos tuvieron una serie de entrevistas individuales. Cada uno de los siete jóvenes que participaron recibió un informe personalizado sobre las carreras que más se ajustaban a sus intereses y expectativas, los planes de estudio, las instituciones educativas y orientación sobre la posible salida laboral.

**Oportunidades de carrera profesional**

Promovemos el desarrollo profesional de nuestros empleados a través de herramientas establecidas en función a los distintos perfiles: el Programa de Desarrollo Profesional es la herramienta para los empleados incluidos en convenio; y el modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación de Desempeño está diseñado para los empleados fuera de convenio. Ambos programas comparten los objetivos de favorecer la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de la promoción interna, y posibilitan evaluar al 100% del personal mediante herramientas destinadas a facilitar el desarrollo profesional.

Durante 2009 aumentó la cantidad de personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño y el porcentaje de la plantilla promocionada. A su vez, se continuó resaltando la importancia de mantener conversaciones de retroalimentación a lo largo del año, y utilizar la evaluación de desempeño como un espacio de acuerdo sobre las expectativas comunes y las capacidades por desarrollar. En este sentido, se elaboraron 12 piezas humorísticas que alentaron a reflexionar sobre lo que no hay que hacer en estos espacios de conversación. Adicionalmente, se diseñó un Manual de Consulta para promover conversaciones de desempeño efectivas, que será compartido entre todos los países de Latinoamérica del Grupo.

Indicadores de carrera profesional	2009	2008
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	90	83
Personas promocionadas	13	11
% Plantilla promocionada	2,30	1,88

## Formación para el desarrollo profesional

A lo largo del año, continuamos con nuestros programas de formación continua y desarrollo de habilidades para potenciar el desempeño laboral y el desarrollo profesional de nuestros empleados. Aumentamos considerablemente la cantidad de participantes en nuestros programas, ofreciendo más oportunidades de capacitación a los empleados. Entre los programas se incluyeron:

- **Proyecto de Cambio y Formación Continua:** 132 personas formaron parte de las dos primeras fases de este programa (Relaciones y Capacitación), diseñado especialmente para potenciar el trabajo del área de servicio al cliente.
- **Programa Ejecutivo “Liderando transformaciones positivas en su equipo”:** brindado por la Escuela Superior de Economía y Administración de Empresas (ESEADE), contó con la participación de 10 gerentes con el objetivo de generar conciencia y promover mejores resultados en el negocio a partir de la efectividad individual y del trabajo en equipo. A



su vez, se realizó una reunión a nivel directivo denominada “El factor confianza”, donde se expusieron los elementos que contribuyen a la generación de este atributo.

- **Programa de Inducción y Reinducción Corporativa:** a las acciones habituales de inducción que se brindan a las personas que ingresan a la compañía, se sumaron reuniones de reinducción. Alineados al “Plan de Acogida Corporativo del Grupo”, 108 empleados que trabajan hace varios años en Gas Natural recibieron una actualización de las bases fundamentales del negocio en Argentina.

## Programa Saber Natural

Luego de cuatro períodos consecutivos finalizó este Programa, destinado a posibilitar que empleados y sus familiares directos completen sus estudios secundarios. A fin de año se graduaron 26 personas, y todos obtuvieron un título oficial habilitante para el ingreso a estudios terciarios y universitarios.

*“Me sentí plena y llena de felicidad cuando por aquellas vueltas de la vida Saber Natural comenzó a formar parte de mi día a día, no como un trabajo, sino como la responsabilidad de alcanzar, acompañar y apoyar ese sueño junto con todos aquellos que se habían animado.... Y el sueño se hizo realidad luego de un año de acompañar el programa ya que tuve el honor de poder organizar, participar y emocionarme junto a los colaboradores que participaron en el momento más ansiado: la entrega de diplomas”.*

**Magalí Almirón**  
Dirección de Recursos Humanos



- **Programa de Management en Inglés:** debido a la demanda generada por este Programa, abierto para todos los empleados que cuenten con un nivel intermedio del idioma y deseen seguir desarrollándolo, se extendió al Centro San Martín de la empresa.
- **Maestría en Administración de Empresas (MBA):** 8 empleados fueron becados para completar el MBA de la Escuela de Negocios de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).
- **Gestión de Proyectos:** dos personas del área de Sistemas obtuvieron la certificación del *Project Management Institute* (Instituto de Gestión de Proyectos).
- **Taller de Relaciones Laborales:** asistieron al taller personas del departamento de Relaciones Laborales con el objetivo de actualizar sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades en negociaciones sindicales, comunicación e influencia.
- **Comunicación de Crisis/Medios de Prensa:** participaron del taller personas del área de Relaciones Externas con el objetivo de adquirir fluidez y claridad para gestionar las situaciones de presión mediática.
- **Programas de Comunicación Efectiva y Elaboración de Reportes Escritos:** dirigidos al área de Relaciones Externas, ambos contaron con 10 asistentes y buscaron contribuir al trabajo diario de los participantes.
- **Programa de Formación de Formadores:** 18 personas participaron de la segunda edición de este curso dirigido a aquellos colaboradores con actuales o potenciales necesidades de facilitar sus conocimientos o procesos a otros equipos en el corto plazo.
- **Programa de Negociación y Técnicas de Venta:** respondió a las necesidades concretas del área Comercial, en cuanto al desarrollo de sus gestores comerciales y técnicos.
- **Capacitación Lean Six Sigma:** ver sección “Orientación al Cliente”.

Actividades de formación	2009	2008
Cursos	286	250
Participantes	2.432	1.714
Horas / Hombre <sup>1</sup>	26.681	27.300
Participaciones por persona <sup>2</sup>	4,49	2,94

<sup>1</sup> Horas/hombre es igual al número de horas de capacitación (virtual y física) anual. Se registra una diferencia con el indicador reportado en la Memoria 2009, pues ésta incluye capacitaciones de las otras empresas del Grupo en Argentina.

<sup>2</sup> Promedio de acciones de formación a las que asistieron los participantes.

## Canales de comunicación y diálogo

Los canales de comunicación con nuestros empleados son fundamentales para lograr un diálogo cercano, transparente y participativo.

Durante 2009 desarrollamos nuevos canales de comunicación e intercambio en el marco de las acciones surgidas de la Encuesta de Clima Organizacional 2008. Entre ellos, un equipo inter-áreas contribuyó para crear una revista electrónica, “Cosas en Común 2.0”, que buscó ubicar a los empleados como protagonistas, escuchándolos y conociéndolos más allá del ámbito laboral.

Implementamos además un ciclo de “Desayunos con el presidente”, durante los cuales 32 colaboradores fueron convocados para conversar sobre el presente de la compañía, sus desafíos futuros, las percepciones laborales individuales y otras variables que impactan en el desempeño de Gas Natural BAN como equipo. Los “Programas de Integración y Transversalidad” constituyeron también jornadas de intercambio, que contaron con la participación de 155 personas y permitieron a las distintas áreas invitar a diferentes sectores de la compañía para promover un mayor involucramiento entre quienes suelen interactuar en proyectos o actividades conjuntas.



A su vez, a lo largo del año continuamos con las siguientes iniciativas:

- **NaturalNet-Intranet:** la Intranet de Gas Natural BAN siguió vigente, y además se desarrolló a nivel corporativo “Nuestra Energía”, un portal interno con foco exclusivo en los aspectos de estructura, sistemas y procesos que hacen a la fusión del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa.
- **Mail “DesarrolloRH”:** su objetivo es realizar la comunicación de novedades sobre búsquedas internas, invitaciones a cursos y otra información relativa a capacitación.
- **Grupo de Comunicación Interna:** liderado a partir de la fusión entre el Grupo Gas Natural y Unión Fenosa por el área de Relaciones Externas, convoca a empleados de distintas áreas para contribuir con el contenido de la revista electrónica “Cosas en Común 2.0”.
- **Comunicados al personal:** los comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos son enviados por correo electrónico, publicados en la Intranet y en las carteleras.
- **Reuniones específicas:** se realizan inter e intra-áreas y con frecuencia, buscando analizar y acordar planes de acción.
- **Carteleras:** se colocó una nueva cartelera donde se publican las búsquedas internas y otra información relevante.

### Encuesta de Clima Organizacional: Implementación de los Planes de Acción

Durante 2009 trabajamos en implementar planes de acción para dar respuesta a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en octubre de 2008, que fue completada por un 84% de los empleados de la empresa.

La devolución de los resultados de la Encuesta convocó a más de 370 personas en el transcurso de 26 reuniones, incluyendo a representantes de todas las áreas de la compañía. Se organizaron “foros de diálogo”, donde además de presentar los resultados, se abordaron situaciones que contribuyan a la creación de planes de acción.

Asimismo, cada una de las áreas de la empresa identificó, a partir de los resultados específicos de su sector, una serie de acciones, de corto y mediano plazo, para mejorar los aspectos que formaron parte de la Encuesta.

En este sentido comenzamos a dar respuesta a las principales inquietudes y expectativas planteadas por los colaboradores de Gas Natural BAN a través de las reuniones de reinducción, los desayunos con el presidente, los cursos de capacitación y las plataformas de formación virtual, las jornadas de integración inter-áreas, los canales de comunicación (incluyendo la nueva revista interna digital) y la implementación del “horario de verano”.

### 3.4.3. Nuestros desafíos

Desafío 2009	Grado de cumplimiento	Desafío 2010
Fortalecimiento de los medios de comunicación interna por medio de la optimización de herramientas tecnológicas (Intranet Local) y la edición de tres revistas locales.	● ● ● Los medios de comunicación interna se focalizaron en la fusión entre el Grupo Gas Natural y Unión Fenosa, desarrollándose a nivel corporativo una nueva Intranet –“Nuestra Energía”– con foco en los nuevos aspectos de la fusión. Más allá de esto, Gas Natural BAN creó una revista interna digital “Cosas en Común 2.0”.	Alinear a Gas Natural BAN a la Política de Formación de la Universidad Corporativa del Grupo establecida en 2009 como una herramienta para atender las necesidades del Grupo en todos los niveles y ámbitos de la organización.
Implementación masiva de Acerca, la plataforma de formación a distancia.	● ● ● Ver recuadro “Acerca: la plataforma de aprendizaje <i>on-line</i> .”	Implementar en la Argentina la nueva Política de Movilidad Interna del Grupo.
Generación de planes de formación que desarrollen liderazgo, la confianza en objetivos compartidos y la comunicación inter-áreas.	● ● ● Ver secciones “Formación para el desarrollo profesional” y “Canales de comunicación y diálogo”.	Potenciar el liderazgo y la formación profesional continua.
Implementación de los planes de acción que surgieron de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional desarrollada en 2008.	● ● ● Ver recuadro “Encuesta de Clima Organizacional: Implementación de los Planes de Acción”.	

### 3.5. Seguridad y Salud

- \* Establecimiento de pautas para la evaluación y homologación de proveedores en gestión de riesgos laborales.
- \* Implementación del Programa Calidad de Vida.
- \* 2.055 participaciones de empleados en campañas de prevención precoz y promoción de la salud.
- \* Desarrollo de cursos de seguridad dirigidos a los líderes gremiales para unificar criterios y profundizar conceptos.

#### 3.5.1. Nuestro compromiso

En Gas Natural BAN buscamos inculcar una cultura preventiva para proteger la salud y el bienestar de todos nuestros empleados, promoviendo buenas prácticas por parte de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

##### Principios de actuación responsable con la seguridad y salud

- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
- Formar e informar adecuadamente, como elemento clave de prevención.
- Integrar en todas las actividades y decisiones la acción preventiva, asegurando la mejora continua.
- Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

#### 3.5.2. Acciones 2009

Índices de Salud y Seguridad Laboral	2009	2008
Tasa de ausentismo <sup>1</sup>	41,0	32,2
<b>Indicadores de siniestralidad</b>		
Nº de accidentes con baja <sup>2</sup>	20	13
Días perdidos por accidente laboral <sup>3</sup>	379	266
Duración media de la baja <sup>4</sup>	19	20,5
Nº de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia <sup>5</sup>	36,47	22,8
Índice de frecuencia <sup>6</sup>	18,54	11,4
Índice de gravedad <sup>7</sup>	0,35	0,23
<b>Índice de Salud</b>		
Días perdidos por enfermedad	4612	4.088
Días perdidos por enfermedad / hombre	8,41	7,33

<sup>1</sup> Incluye todos los accidentes de trabajo y enfermedades inculpables. La tasa expresa la cantidad de horas perdidas, por los motivos expuestos, cada 1000 horas trabajadas.

<sup>2</sup> No incluye accidentes "in itinere".

<sup>3</sup> No incluye accidentes "in itinere".

<sup>4</sup> Cantidad de días perdidos dividido por cantidad de accidentes.

<sup>5</sup> 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".

<sup>6</sup> 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 \* 1.000.000. No incluye accidentes "in itinere".

<sup>7</sup> Cantidad de días perdidos por cada 1000 horas trabajadas calculado como el número total de días perdidos por accidentes a lo largo del año/ cantidad de horas trabajadas en el mismo período \* 1000 (no incluyen los días perdidos por accidentes "in itinere").

#### Desarrollo de un entorno laboral seguro

En forma alineada al Grupo Gas Natural, tenemos entre nuestros compromisos alcanzar los más exigentes estándares en seguridad industrial y prevención de riesgos laborales, cumpliendo la legislación vigente; considerando la prevención y la seguridad en el trabajo como una responsabilidad colectiva; contemplando la información y la formación como pilares básicos para la mejora continua; extendiendo los principios del Grupo a la cadena de valor; apuntando a la accidentalidad cero; analizando los incidentes ocurridos para impulsar planes de acción; y comunicando mensajes claros a clientes y usuarios sobre seguridad y uso correcto de la energía.

A lo largo de 2009 impulsamos las siguientes iniciativas:

- Se continuó trabajando en la mejora de los puestos de trabajo a través de la incorporación de herramientas que mejoraron la ergonomía del puesto.
- Se continuó con la adecuación de los accesos a las cámaras de regulación, para hacer más seguro el ingreso y la salida de las mismas.
- Se continuaron e intensificaron los controles respecto al cumplimiento de normas de seguridad de los contratistas de diferentes áreas mediante, entre otras acciones, la modificación y actualización de las condiciones particulares de contratación y el establecimiento de pautas para la evaluación y homologación de proveedores respecto a su gestión de riesgos laborales.
- Se realizó el control e inscripción ante el organismo provincial correspondiente de todos los aparatos sometidos a presión de la empresa, mejorando la seguridad de estos equipos y detectando aquellos que implicaban riesgos para sacarlos de servicio.
- Se comenzaron a realizar los estudios de carga de fuego de los edificios y se presentaron ante las autoridades competentes.
- Se terminaron las adecuaciones de las redes de incendio en la planta Peak Shaving y en el resto de las instalaciones de la compañía.
- Se continuó con mejoras en los planes de emergencia de las instalaciones de la compañía.
- Se continuó con la gestión de la adecuación de equipos de manejo de cargas para lograr su habilitación.
- Se continuó con la realización de programas de seguridad para obras, de acuerdo a las disposiciones vigentes.
- Se continuó participando en el diseño de diferentes centros con el objeto de mantener las condiciones de seguridad e higiene de los edificios.





### Formación e información

Durante 2009, con el objetivo de concientizar tanto a los mandos medios como al personal operativo, realizamos cursos y charlas de seguridad laboral, abarcando los siguientes temas:

- Inducción en prevención de riesgos laborales.
- Extinción de incendio de gas y detección de explosividad y oximetría.
- Seguridad en cámaras reguladoras.
- Uso de elementos de protección personal para cada tarea.
- Extinción de incendio, primeros auxilios y RCP (Reanimación Cardiopulmonar).

### Participación de los colaboradores

Los representantes de los trabajadores son de gran importancia en la consolidación de una cultura preventiva y ejercen una labor clave de comunicación entre los empleados y la dirección de la compañía. 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 2009, estos comités cubrieron y representaron al 71,35% del personal, alcanzando un número de 386 empleados. El Comité de Higiene y Seguridad laboral se reunió periódicamente, y se realizaron reuniones con el Comité de Higiene y Seguridad Sindical donde se acordaron pautas a seguir en la gestión de prevención, realizando cursos de seguridad dirigidos a

los líderes gremiales para unificar criterios y profundizar conceptos. Se implementó además la auditoría y la gestión necesaria para que las prestaciones que conforman la cobertura médica del personal –de convenio y fuera de convenio– y su familia se brinden y cumplan dentro de los estándares de calidad y servicio adecuados.

### Salud Laboral

Con el objetivo de adoptar una actitud preventiva respecto de la salud de nuestros empleados, durante 2009 realizamos 4.631 consultas visitas médicas a domicilio; 866 reconocimientos conformados por ingresos, exámenes periódicos, programa de prevención de enfermedades profesionales, incapacidades transitorias y por cambio de puesto; 2.055 participaciones de empleados en campañas de prevención precoz, y promoción de la salud; y continuamos con el relevamiento y evaluación de riesgos de enfermedades profesionales en todos los puestos.

El Servicio de Medicina, junto con el apoyo del área de Desarrollo de Recursos Humanos, avanzó en la implementación del Programa de Calidad de Vida, continuando con las clases de yoga y logrando la participación del 45% de empleados de la empresa, en las siguientes actividades.

- **Campaña Oftalmológica “Vemos como Ves”:** el objetivo consistió en alcanzar el máximo nivel de salud ocular mediante la detección de las discapacidades visuales y el diagnóstico de patologías. Para ello, se instaló un consultorio oftalmológico en el Servicio Médico con tecnología de última generación, al cual asistieron 170 empleados. Adicionalmente, se brindó como beneficio un descuento del 30 al 50% en la compra de lentes recetados a cargo de las distintas coberturas médicas del personal.
- **Semana de la Hipertensión Arterial:** como medida de prevención primaria, se les facilitó a los empleados la posibilidad de medir la presión y conocer las medidas para controlar este problema. Participaron 226 personas.





- **Taller de Tabaquismo:** el objetivo fue apoyar a todas las personas que quieren dejar de fumar, contando con la participación de 20 colaboradores.
- **Gripe H1N1 Influenza A “Gripe Porcina”:** se creó un Comité con el objetivo de desarrollar medidas estratégicas destinadas a la prevención de la salud y el cuidado de los enfermos. Como medidas de prevención se implementaron la compra de alcohol en gel, dispensers, comunicación permanente sobre prevención y síntomas, controles médicos diarios sobre el personal, anticipación epidemiológica, implementando el aislamiento domiciliario de personas incluidas en grupos de riesgo y otras acciones complementarias.

Programas de Prevención 2009	Cantidad de personas participante, por módulo
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	363
Prevención de diabetes	363
Prevención de dislipemias	363
Prevención de enfermedades de la próstata	162
Programa de conservación de la visión “Vemos como ves”	166
Obesidad	363
Hipertensión arterial	226
Taller de tabaquismo	20 <sup>1</sup>
Primeros auxilios y prevención de incendios	29
Total de participaciones	2.055

<sup>1</sup> El número de participantes verificado en sistema (SAP) es menor al publicado pues no incluye a personal fuera de la plantilla efectiva.

### 3.5.3. Nuestros desafíos

Desafío 2009	Grado de cumplimiento	Desafío 2010
Continuar profundizando la tarea de gestión de riesgos con los sectores operativos.	●●● Ver sección “Desarrollo de un entorno laboral seguro”.	Adequar la normativa interna sobre trabajos operativos a los requerimientos corporativos en materia de prevención de riesgos laborales.
Continuar profundizando la gestión de los riesgos laborales de los contratistas.	●●● Ver sección “Desarrollo de un entorno laboral seguro”.	
Gestionar el cambio de indumentaria del personal operativo de acuerdo a la nueva imagen corporativa.	●●● Desarrollamos todas las iniciativas concernientes a la búsqueda de materiales, diseño y evaluación de costos. No obstante aguardamos el lanzamiento de la nueva imagen del Grupo, que se postergó hasta 2011.	
Desarrollar programas de salud en tabaquismo, maternidad y lactancia, asistencia médica para viajeros, y la semana de la hipertensión arterial.	●●● Se llevaron a cabo todos los programas propuestos a excepción del taller de lactancia, por recomendación del Ministerio de Salud, que aconsejó evitar reuniones de personas, máxime si se trata de grupos vulnerables o de mayor riesgo	Continuar con las campañas del Programa de Calidad de Vida.
Integración de la familia de los colaboradores al programa de Calidad de Vida con talleres sobre adicciones, primeros auxilios y riesgo eléctrico en el hogar, entre otros.	●●● La única actividad que no se realizó fue el taller de riesgo eléctrico, por los motivos expuestos en el punto anterior.	Reforzar la campaña de prevención de gripe estacional, anticipándonos a un posible recrudecimiento de la pandemia

### 3.6. Responsabilidad Social

- \* Renovación del Programa “El Gas en la Escuela” llegando a más niños y familias.
- \* Realización de la tercera edición del Programa de Emprendedores de Gas Natural, con un 27% de incremento en la participación
- \* Realización del tercer viaje de capacitación y negocios a Barcelona en el marco del Programa Primera Exportación.

#### 3.6.1. Nuestro Compromiso

En Gas Natural BAN continuamos apostando al compromiso con el bienestar, promoviendo el desarrollo de las comunidades cercanas a nuestras operaciones.

Contribuimos a satisfacer las necesidades sociales, en forma independiente, a través de la Fundación Gas Natural, o de manera conjunta. De modo creciente, estas acciones buscan un enfoque estratégico, con el objetivo de reforzar la actividad del Grupo y aportar mejoras estructurales en las comunidades en las que actúa. Trabajamos principalmente en los barrios en proceso de gasificación, ya que son quienes requieren una mayor capacitación en consumo responsable y uso eficiente de los recursos.

#### Principios de actuación responsable que rigen la responsabilidad social en el Grupo

- Integración positiva en la sociedad de los países donde desarrolla su actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno.
- Generar valor a través del desarrollo de su propia actividad y con la creación de alianzas con la comunidad local, sobre todo en aquellos países donde está presente.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Durante 2008 profundizamos los programas sociales que desarrollamos en forma independiente, a través de la Fundación Gas Natural, o de manera conjunta. Nuestras acciones sociales tienen un enfoque cada vez más estratégico, apostando a proyectos sustentables centrados en el apoyo a la educación, la promoción social y el cuidado ambiental.

#### 3.6.2. Acciones 2009

Indicadores de Comunidad	2009	2008
<b>Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (\$)¹</b>	<b>\$1.309.811,12</b>	<b>\$1.245.439</b>
Fundación Gas Natural	\$583.508,82	\$480.833
Gas Natural BAN	\$726.302,30	\$764.606

¹ Del valor total, \$ 1.033.808,12 corresponden a actividades con impacto directo en la comunidad. El importe restante refiere a la promoción institucional de la Responsabilidad Corporativa y a la comunicación de dichas actividades.

### Apoyo a la educación

#### “Programa El Gas en la Escuela”

Implementado desde 1995, es un programa educativo destinado a alumnos de 2º y 3º ciclo de las escuelas oficiales y privadas de los 30 partidos en la provincia de Buenos Aires, en que prestamos servicio. Su misión es dar a conocer la historia del gas, los beneficios otorgados por esta energía limpia y la importancia de su uso seguro y racional, en encuentros pedagógicos y entretenidos.

A partir de 2009, renovamos el programa para llegar a más niños dentro de nuestra zona de operaciones. Ahora, las sesiones de El Gas en la Escuela se desarrollan en los mismos establecimientos educativos, evitando las dificultades que implican los traslados. Esta nueva modalidad también nos ayudó a focalizarnos en zonas próximas a ser gasificadas, brindando consejos de uso racional, consumo responsable y prevención de accidentes con monóxido de carbono a más escuelas y familias.



El Gas en la Escuela	Total desde inicio	2009	2008
Cantidad de alumnos	118.527	11.683	5.694
Cantidad de docentes	8.505	257	446
Cantidad de escuelas	1.662	30	45
Costo del Programa	\$ 1.460.151	100.409	\$87.109

#### Campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono

Al igual que el año anterior todas las escuelas públicas de los 30 partidos de nuestra zona de distribución, más cuarteles y destacamentos de Bomberos y Defensa Civil, recibieron la

campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono. La misma, fue realizada, una vez más, junto con ADIGAS (Asociación Distribuidora de la Industria del Gas) y ENARGAS, buscando educar sobre la importancia de seguir consejos de seguridad y cumplir con las normas para la instalación de artefactos a gas, contribuyendo a evitar accidentes. A lo largo del año trabajamos junto a 40 asociaciones de consumidores y 40 organizaciones sociales, remitiendo distintas piezas de comunicación como folletos, posters y cartas informativas.



Campaña de prevención de accidentes por monóxido de carbono	2008	2007
Número de escuelas	8.417	3.250
Bomberos (Nº de cuarteles y destacamentos)	56	25
Defensa Civil (cantidad de partidos de la provincia de Buenos Aires)	30	5

### Programa Consumo Responsable

Destinado a los clientes residenciales, este Programa tiene como objetivo promover el uso eficiente y racional del gas natural, facilitar consejos de seguridad e informar sobre los derechos de los consumidores, a través de talleres dictados en barrios gasificados o próximos a gasificarse. Para más información ver Capítulo de Orientación al Cliente.

## Caso de Estudio Programa Emprendedores Sociales

En su tercera versión, se continuó apoyando las inquietudes comunitarias y de desarrollo sustentable de los empleados de Gas Natural BAN. A través de un aporte promocional, la Fundación permite a los seis proyectos ganadores del concurso liderar emprendimientos que ayuden a superar las condiciones de pobreza, mediante un acuerdo con alguna ONG de su confianza, que permita instrumentalizar el desarrollo del proyecto.

Así, desde Gas Natural BAN canalizamos el espíritu solidario de nuestros empleados diseñando estrategias que fortalezcan su compromiso comunitario y fomenten su participación en forma voluntaria. Los ganadores fueron:



Los miembros del jurado fueron: Sebastián Bigorito, Graciela Adán y Bettina Llapur (en la foto), Susana Arranz de Finger y Raúl Zavalía Lagos.

- Escuela de Música “Instrumento para todos”, de Antonio Eduardo Antonio: aporte a la Escuela Municipal de Música Popular en Ituzaingó (Provincia de Buenos Aires), para la construcción de nuestra identidad poniendo en valor las raíces populares de nuestra música, la inclusión social e integración de jóvenes con capacidades diferentes, y la provisión de instrumentos y accesorios.
- Taller de Serigrafía “Educación para el Desarrollo”, de Nora Córdoba: incentivo a los microemprendimientos en la Cooperativa La Juanita (La Matanza, Provincia de Buenos Aires), con la adquisición de máquinas e insumos que profesionalicen el taller y su producción.
- “Revivir la esperanza. Encuentro con la Vida”, de Angel Payero: recuperación de jóvenes con problemas de adicciones junto a la Asociación Revivir (Cañuelas, Provincia de Buenos Aires), brindando un marco físico apropiado a la comunidad terapéutica para continuar con la construcción de un espacio de espiritualidad.
- Las ONGs a la plaza, “Fomentando la participación de voluntarios en la comunidad de Luján”, de Edgardo Pighin: desarrollo de voluntariado junto a Hábitat para la Humanidad Argentina (Luján, Provincia de Buenos Aires) para ofrecer a familias condiciones dignas frente a la emergencia habitacional.
- “La Biblioteca, nuestro encuentro con el arte”, de Carlos Sarlo: busca incrementar los estímulos artísticos mediante la creación colectiva de cuentos e historias con un enfoque literario, plástico y musical en el Jardín de Infantes N° 979 (Partido de La Matanza, Provincia de Buenos Aires).
- “La Plaza vuelve”, de Manuel Agustín Soares: recuperación de la plaza en estado de abandono con fines recreativos y de desarrollo social junto a la Asociación Civil Micaela Bastidas Puyucahua, (Isidro Casanova, La Matanza); compra de juegos y pintura para que niños y jóvenes realicen un mural.

Se otorgaron menciones especiales a: “Un hogar, un sueño, una vida”, de Bettina Llapur y “La PC para todos y todas”, de Marcelo Minelli.

### Fortalecimiento de emprendedores en La Juanita

Dadas las necesidades detectadas entre los participantes del taller y a pedido de la Cooperativa La Juanita, la Fundación Gas Natural junto a la Fundación Global dictaron un taller destinado al "Fortalecimiento de emprendedores" con la participación de más de 60 personas. La temática abordada estuvo focalizada en: "visión emprendedora, venta y costos". Se distribuyó material informativo y didáctico entre los participantes. El taller superó las expectativas de los alumnos y quedaron temas a ser abordados en el futuro.

### Promoción Social

La Fundación Gas Natural, entidad benéfica del Grupo Gas Natural, está presente en España, Argentina, Brasil, Colombia, Portugal y Marruecos. Tiene como principal objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de la población, y a sensibilizar y educar a las comunidades en la protección del medio ambiente.

En Argentina opera a través de una estructura de organizaciones que fomenta la construcción de una Red Social de instituciones con las que interactúa, posibilitando el surgimiento de nuevas iniciativas, la mejora de las ya existentes, y generando un vínculo de confianza entre todos los miembros. A lo largo de 2009 la Red se fue incrementando con nuevas alianzas y organizaciones sociales que se incorporaron a través de las diferentes acciones de la compañía.

### Programa Aula Fundación Gas Natural

El Programa tiene el objetivo de brindar a las comunidades cercanas, herramientas y habilidades personales, que les permitan iniciar un proceso de superación personal impulsando procesos educativos y de formación con énfasis en las capacidades técnicas.



### Campañas de bien público

Sabemos la importancia de nuestro rol en la sociedad como uno de los principales distribuidores de gas natural, por lo que en 2009 continuamos desarrollando campañas de prevención de accidentes y cuidado del medio ambiente.

Fuimos la única distribuidora en organizar la "Jornada anual de Uso Racional de Energía y Monóxido de Carbono" en conjunto con el ENARGAS, destinada a las Asociaciones de Consumidores y Organismos Municipales de Información al Consumidor (OMIC). Se abordó la temática de concientización sobre el uso racional del gas y prevención de accidentes con monóxido de carbono desde el plano técnico y médico, con la participación de 20 asistentes.

Asimismo, realizamos 150 avisos en radio, 74 en televisión, 90 en revistas y periódicos zonales y 80 en páginas de Internet, fomentando la seguridad en el uso de nuestros productos.



En 2009 continuamos generando competencias para mejorar las condiciones de empleabilidad a través de los siguientes talleres:

- **Taller de artesanías en papel:** se dictó en el Barrio La Juanita, Provincia de Buenos Aires, donde se enseñaron técnicas artesanales de distinto tipo: varas con flores, jarrones, carpetas, sobres, cajas, entre otras. En los tres módulos participaron un total de 173 mujeres del barrio. Por primera vez se organizó una exposición de los artículos creados por los participantes del taller. Durante esa demostración se hizo entrega de los certificados y un conjunto de herramientas artesanales.
- **Taller de alfabetización digital:** a principios de año, a través de la Red Social se apoyó el Taller de Reparación de Computadoras de la Cooperativa La Juanita, que representó la primera experiencia de la mayoría de los participantes en asistir a un curso de informática.
- **Taller de Iniciación práctica en electricidad:** Por octavo año consecutivo se desarrolló este taller en la Escuela de Artes y Oficios "Manos de Nazareth" del Barrio Almaguer. Fue dictado por un voluntario de la empresa, Diego Dewaele, y tuvo como fin ofrecer a las personas del barrio herramientas para mejorar su desempeño laboral y apoyarlos en la formalización de sus iniciativas.

## Caso de estudio Programa Primera Exportación

Creado por la Fundación Gas Natural en 2001, "Primera Exportación" brinda asesoramiento gratuito y especializado en comercio exterior a empresas PyMEs radicadas en Argentina.

Durante 2009, se realizó el **Segundo Ciclo Intensivo de Comercio Internacional UADE - Fundación Gas Natural**, por el cual se capacitaron más de 200 empresarios y jóvenes a quienes se les entregó un certificado de asistencia emitidos por la Fundación Gas Natural y la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).

Programa Primera Exportación	2001 a 2009
Empresas asesoradas	8.880
Empresas capacitadas	20.180
Empresas que han realizado su primera exportación	629
Empresarios becados para capacitarse en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona	45
Suscriptores del sitio web	12.700
Visitas al sitio <a href="http://www.primeraexportacion.com.ar">www.primeraexportacion.com.ar</a>	1.481.400

Además, se llevaron a cabo, producto del contacto permanente con los municipios, diversas actividades de capacitación y firmas de convenio de colaboración, entre los que se destacan:

- Seminario de capacitación "Marketing y Logística Internacional" organizado conjuntamente por la Fundación Gas Natural y la Municipalidad de Campana, al que asistieron alrededor de 70 empresarios de la región.
- Firma de convenios con las municipalidad de Vicente López, Ituzaingó (con la realización de un seminario de "Marketing Internacional") y Pilar.

Asimismo, se realizó la tercera versión del "Viaje de Capacitación y Negocios" a la Ciudad de Barcelona, en el que más de 250 empresas se postularon, quedando seleccionados 20 empresarios PyMEs de distintos rubros, para capacitarse durante una semana en el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona.

Programa de Primera Exportación	2009	2008
<b>Asesoramiento</b>		
Empresas asesoradas en forma personalizada, telefónica o vía mail.	1.450	1.830
<b>Capacitación</b>		
Seminarios realizados	24	43
Empresas capacitadas a través de nuestros cursos y seminarios	1.530	3.650
Empresas que han pasado por el Programa Primera Exportación	117	92
Cantidad de visitas al sitio web <a href="http://www.primeraexportacion.com.ar">www.primeraexportacion.com.ar</a>	480.804	603.200
Cantidad de contactos de negocios generados gracias al servicio Publique Oferta Exportable	66	97

Se editó el libro "Condiciones de entrada de productos argentinos a la Unión Europea", el cual fue realizado conjuntamente por la Fundación Gas Natural y el Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. Además, se desarrolló una revista exclusiva sobre Marketing Internacional entre la Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AmCham) y el Programa Primera Exportación, para ser entregada de forma gratuita entre los socios de la Cámara y empresas del programa.

Por último, se llevó a cabo el "9º Ciclo de Capacitación en Exportaciones y Marketing Internacional", compuesto por seis seminarios de los cuales participaron más de 70 personas, en el auditorio de Gas Natural BAN. Una vez finalizado el Ciclo, se entregaron certificados de asistencia.

Todas las actividades que realiza el Programa Primera Exportación se difundieron por medio del *newsletter* del Programa, que periódicamente llega a 12.700 suscriptores y de gacetas de prensa que son enviadas a los principales medios de comunicación. A lo largo del año se lanzaron siete *newsletter*.



*“Este tercer viaje a Barcelona nos ha dejado una gran satisfacción, no sólo por el resultado general de la misión sino por el hecho de ver que tenemos un gran potencial como país exportador, ya no demandados exclusivamente como proveedores de productos primarios sino con gran valor agregado desde el punto de vista de materias primas e insumos y desde el punto de vista intelectual y del know how. Desde el Programa vamos a seguir invirtiendo en esto. Creemos firmemente que la exportación es una variable de generación de riqueza, trabajo y orgullo del país.”*

**Lic. Pablo Furnari**

**Director Ejecutivo Programa Primera Exportación.**

### Programa Conciencia Exportadora

Por tercer año consecutivo, en 2009 desarrollamos “Conciencia Exportadora”, un programa de capacitación destinado a alumnos de colegios secundarios, próximos a egresar, que busca destacar la importancia que tienen la exportación y el cuidado del medio ambiente en el desarrollo económico y social del país.

A través de charlas gratuitas, el Programa responde a problemáticas cada vez más relevantes en los últimos años, tales como el rol de las exportaciones en una estrategia de desarrollo que inserte exitosamente al país en el ámbito internacional, y el cuidado medioambiental en una sociedad desarrollada.

Programa Conciencia Exportadora	2009	2008
Cantidad de alumnos capacitados	940	1.790
Cantidad de establecimientos	18	37

- **Programa Lectura Natural:** en su segunda edición, brindó talleres en la escuela N° 53 de Las Tunas, Partido de Tigre, con el fin de promover el hábito de lectura y colaborar en la lucha contra la deserción escolar. Los encuentros, de 50 minutos en cada aula, estuvieron a cargo del equipo del Centro para el Desarrollo Local y voluntarias de la Biblioteca de Las Tunas.
- **Programa “Leer en casa, algo natural”:** se diseñó debido a la pandemia por la Gripe A (virus influenza H1N1) y la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional, que implicó entre otras medidas, la suspensión de las clases escolares. Participaron un total de 100 niños y se entregaron materiales a las familias con ideas para padres sobre cómo leer junto a sus hijos.

Programa de voluntarios de Gas Natural BAN	2009	2008
Taller de artesanías en papel (personas capacitadas)	173	132
Taller de alfabetización digital (personas capacitadas)	60	100
Taller de iniciación en electricidad (personas capacitadas)	20	25
Programa Lectura Natural (cantidad de alumnos que participaron)	207	260
Programa “Leer en casa, algo natural”	100	-

### Tarjeta solidaria de Navidad

Una vez más, editamos la tarjeta solidaria de Navidad en formato digital, donando el monto de 4.000 pesos para la obra El Buen Samaritano, del Barrio Almafuerde (Villa Palito). Con este importe se compró la pintura para el hogar y se compraron enseres de bazar para la cocina del establecimiento.

### Promoción de la Lactancia Materna (FUNDALAM-Fundación Lactancia y Maternidad)

Desde hace cinco años, la Fundación Gas Natural, en alianza con la Fundación Lactancia y Maternidad (FUNDALAM), promueven la lactancia materna y la crianza en salud, asistiendo a las familias e informando a la comunidad. El Programa 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 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 de Moreno, La Matanza, Merlo y General Rodríguez.
- Seminarios Intensivos para profesionales de la salud en hospitales públicos.

<b>FUNDALAM (Fundación Lactancia y Maternidad)</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Talleres de lactancia y crianza (cantidad de mamás capacitadas)	53	142
Seminarios sobre lactancia materna (cantidad de profesionales participantes)	283	209
Número de seminarios	11	11

## Acción ambiental

### Programa Ambiente Natural

Por medio de este programa, desarrollamos iniciativas que promuevan el cuidado ambiental, fomentando entre los empleados valores vinculados al respeto del ambiente, y creando un ámbito que permite encontrar soluciones que contribuyan a la reducción y gestión de residuos.

En este marco, donamos papel recolectado por la empresa a la Fundación Cecilia Baccigalupo, la cual lo vende a una empresa recicladora y con el dinero recaudado financia proyectos para lograr que niños y jóvenes con discapacidad intelectual encuentren en el deporte una herramienta para lograr una mayor integración en la sociedad, mejorar su calidad de vida y potenciar su desarrollo psicofísico.

Además, continuamos con el programa de reciclado de pilas, mediante contenedores ubicados en centros de trabajo de Gas Natural BAN. En 2009 fueron tratados 2.350 kilos de pilas.

### Campaña EPA

Nos sumamos a la campaña ¡EPA!, impulsada desde el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) para alentar acciones de ahorro entre todos los integrantes de la compañía. Para más información ver Capítulo de Medio Ambiente.

### Becas FLACAM (Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales) - Cátedra UNESCO para el Desarrollo Sustentable

Desde 1993, La Fundación Gas Natural acompaña al Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales en el aporte de becas para la Maestría en Desarrollo Sustentable a fin de que graduados de distintos países de nuestro continente cursen la maestría y apliquen sus proyectos de intervención a favor del ambiente.

La Maestría ofrece una capacitación en estrategias y destrezas de proyectación ambiental para la gestión efectiva del desarrollo mediante un proceso de enseñanza/aprendizaje y entrenamiento que incluye la formulación y evaluación de proyectos, y la gestión y comunicación para su inserción en la realidad.

La duración de la Maestría es de dos años, con inscripción anual y modalidad semi-presencial. La carga horaria total es de 1.122 horas.

<b>Becas FLACAM</b>	<b>Acumulado</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Cantidad de becas entregadas	217	36	25

## Auspicios

Nuestra política de auspicios, desarrollada junto a la Fundación Gas Natural, incluye el apoyo a programas y acciones que contribuyen a desarrollar la visión que tiene la empresa de su responsabilidad en la sociedad.

Durante 2009 hubo un incremento significativo en el importe de auspicios de carácter medio ambiental. Apoyamos al Congreso Mundial del Gas, en cual participamos del Museo Histórico del Gas, entidad fundada en Dinamarca que busca integrar instituciones similares en todo el mundo para establecer una red abocada al cuidado del patrimonio cultural de la industria. A su vez, se auspició al Congreso Mundial de la Ingeniería que se desarrollará el próximo año.

<b>Desembolso en auspicios</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Ambientales	\$165.780	\$119.109
Sociales	\$135.007	\$256.956
Culturales	\$31.600	\$38.000

## Compromiso institucional

Junto con la Fundación Gas Natural participamos activamente en asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs que trabajan por el desarrollo de nuestro país. Los principales ejes de nuestra intervención tienen que ver con la promoción de políticas públicas para el desarrollo social; el fomento de la Responsabilidad Corporativa y la discusión de mejores prácticas en el ámbito privado y su articulación con el sector público; apoyo por medio de cámaras y asociaciones a la industria, para promover el desarrollo de comisiones técnicas y congresos, en pos de un mayor conocimiento e innovación; reuniones y comisiones de trabajo para aportar a instituciones globales, fundamentalmente en asuntos de normativa, transparencia y sostenibilidad; y acompañamiento al sector académico, a través del impulso de la investigación y facilitación de casos de estudio.

- Organizaciones de la Sociedad Civil: Fundalam, Obra del Padre Bachi, Centro de Desarrollo Local Las Tunas, Fundación Pro Vivienda Social, Habitat para la Humanidad, Fundación Global, Fundación Vida Silvestre, Fundación de estudios e Investigaciones Superiores, *South American Business Forum* 2009, Instituto Argentino de Responsabilidad



Social Empresaria (IARSE), Escuela de Dirección y Negocios de la Universidad Austral (IAE), Obispado de San Isidro, Colegium Musicum, Fundación Compromiso, Fundación Nosotros, Hospital Muñiz, Hospital Del Quemado, Hospital de Niños, Universidad de San Andrés, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Comisión de Desarrollo Social del IAE, Foro Ecumenico, ComunicaRSE, Fundación Proyecto Padres, Fundación Mundo Sano, Acción Católica Argentina, Equipo San Jose, Germinare, Voces y Ecos, Orden de San Agustín, Fundación Universidad de Rosario, Red Pediátrica, Nuevas Olimpiadas Especiales, Bomberos Voluntarios de San Isidro, Fundamind.

- Organizaciones empresariales nacionales e internacionales: Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Foretica, Amcham, Foro Estratégico para el Desarrollo Nacional, Poder Ciudadano, Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA), Asociación Distribuidores de Gas de la República Argentina (ADIGAS), Asociación de Empresas de Servicios Públicos Argentinos (ADESPA), Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), Cámara Argentina de Comercio (CAC), Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG), *International Gas Union* (IGU), Centro de Educación al Consumidor (CEC), Pacto Global de Naciones Unidas.
- Organismos Gubernamentales: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social - Programa Jóvenes con Futuro, Programa de Fortalecimiento de la Sociedad Civil y Responsabilidad Social del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires.

### 3.6.3. Nuestros desafíos

Desafío 2009	Grado de cumplimiento	Desafío 2010
Implementar y dar charlas en barrios recientemente gasificados con contenidos en Uso racional de la Energía, prevención de Accidentes con monóxido de Carbono y derechos y obligaciones de los consumidores.	● ● ● Ver Sección "Apoyo a la Educación"	Rediseñar el Programa Ambiente Natural, incorporando recomendaciones de temas ambientales.
Seguir adelante con el programa "Aula Fundación Gas Natural" que alberga a todos los talleres y capacitaciones.	● ● ● Ver Sección "Promoción Social"	Fundamentalmente reformularemos la actividad de recolección y reciclado de pilas, alineados a las recomendaciones del WBSCD.
Reeditar el Programa de Emprendedores Sociales.	● ● ● Ver Sección "Promoción Social"	
Continuar con el programa Lectura Natural llegando a más alumnos del Barrio La Tunas.	● ● ● Ver Sección "Promoción Social"	

### Fortaleciendo el vínculo con los Municipios

Brindar un mejor servicio a las poblaciones que abastecemos, implica también afianzar las relaciones con los municipios del área de concesión, estimulando y desarrollando iniciativas de articulación público-privada.

A lo largo de 2009 fortalecimos el programa de relacionamiento con los municipios con la activa participación de distintas áreas de la empresa y la Fundación Gas Natural. Firmamos cinco convenios marco para implementar actividades conjuntas de manera sostenible y se realizaron seis seminarios de capacitación, en comercio exterior, para PyMEs locales, junto a nuestros socios estratégicos en esta labor: representantes comunales, fundamentalmente intendentes y consejos deliberantes, cámaras empresariales, medios zonales y ONGs.



A través del Programa Primera Exportación, la compañía fortaleció el vínculo con los municipios. Éste trabajo ha sido distinguido con el premio Eikon a la excelencia en la comunicación, en la categoría "asuntos públicos".

### 3.7. Integridad

- \* Presentación del “Código de Gobierno Societario” a la Comisión Nacional de Valores.
- \* Actualización del Código Ético y difusión a empleados, proveedores y colaboradores.
- \* Seguimiento de las mejoras propuestas por el Modelo de Control Interno Económico Financiero en base a los criterios de SOX para los ciclos más relevantes del negocio.
- \* Desarrollo de 10 proyectos de Auditoría Interna.

#### 3.7.1. Nuestro Compromiso

En Gas Natural BAN entendemos la integridad como el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas implantados para que nuestras actividades se desarrollen conforme con las leyes, regulaciones, normas, procedimientos y estándares, tanto internos como externos, que aplican a todas nuestras operaciones.

Todas las acciones que desarrollamos en materia de integridad tienen como objetivo establecer un marco de actuación que estimule a las personas a desempeñar sus responsabilidades profesionales con ética y honestidad.

La responsabilidad última de velar por el compromiso de la compañía y de todos sus empleados con la integridad recae, principalmente, en los órganos de gobierno y las políticas y prácticas de gobierno corporativo. En el Grupo Gas Natural el gobierno corporativo incluye la estructura, políticas y procesos bajo los cuales la compañía es dirigida y controlada. Del mismo modo, el Código Ético, es un elemento fundamental, en tanto define el comportamiento esperado de los empleados como de contratistas y proveedores.

#### Principios de actuación responsable que rigen su forma de actuar

- Rechazar la corrupción y el soborno en el desarrollo de la actividad y establecer las medidas para evitarlos y combatirlos.
- Apoyar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

#### 3.7.2. Acciones 2009

##### Gobierno Corporativo

Las prácticas de buen gobierno de Gas Natural BAN tienen como objetivo garantizar la gestión eficaz y transparente de la compañía. La actividad de nuestro gobierno corporativo se despliega principalmente a través de los siguientes órganos que se reúnen periódicamente para tomar decisiones sobre la gestión y el rumbo de la empresa:

El Directorio, compuesto por 9 directores titulares y la misma cantidad de directores suplentes, es el máximo órgano de administración y representación de la compañía. Está encargado de aprobar las políticas y estrategias generales para el cumplimiento del objeto social. Durante 2009 el Directorio se reunió 6 veces.

Asimismo, desarrollamos una actualización permanente de nuestros directores en temas vinculados a la gestión, y al contexto económico, político y regulatorio. Dentro del Comité de Dirección, la empresa cuenta con un área específica que tiene a su cargo el análisis de mercado, la realización de encuestas y, en ese orden, propone los montos que considera adecuados respecto a remuneraciones y política de beneficios. Adicionalmente, la decisión sobre la remuneración de los directores, se encuentra sujeta a la opinión sobre su razonabilidad por parte del Comité de Auditoría, para ser sometida luego, a consideración de la Asamblea de Accionistas. En el caso de los acuerdos por abandono de cargo, se cumple con los requisitos legales e incluso se va más allá de lo que exige la Ley.

#### Composición del Directorio (al 31.12.09)

Directores Titulares
Horacio C. Cristiani ( <i>Presidente</i> )
Sergio Aranda Moreno ( <i>Vicepresidente</i> )
Carlos J. Álvarez Fernández
Antonio Gallart Gabás
José María Sanfeliu Riera
Leandro Sigman
Rubén Bassi
Julio P. Naveyra ( <i>independiente</i> )
Dionisio Ángel ( <i>independiente</i> )
Directores Suplentes
Sergio R. Tarallo
Guillermo Ceballos Serra
Vicente de Ángel Zafra
Bettina Llapur
Carlos Miravent Pi
Manuel E. Sobrado
Damián Camacho
Amadeo Vázquez ( <i>independiente</i> )
Ernesto Rey ( <i>independiente</i> )
Secretario del Directorio: Gabriel E. M. Wilkinson

La Comisión Fiscalizadora, compuesta por 5 síndicos titulares y la misma cantidad de suplentes, es el órgano encargado de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la Ley y de los Estatutos Sociales. Conforme al Libro de Actas de la Comisión Fiscalizadora de Gas Natural BAN durante el año 2009 se celebraron 7 reuniones.

#### Composición de la Comisión Fiscalizadora (al 31.12.09)

Síndicos Titulares
Miguel A. M. Tesón
Uriel O'Farrell
María Florencia Bin Astigarraga
Fernando Borio
Gustavo Mazzoni
Síndicos Suplentes
Francisco Menéndez
Rafael Salaberren Dupont
Emilio D. Papariello
José Luis Zapata
Ricardo Tonet

El Comité de Auditoría está integrado en su mayoría por directores independientes, de prestigio en el ámbito empresarial, con un total de 3 miembros titulares y sus correspondientes suplentes. 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 5 reuniones del Comité de Auditoría durante 2009.

#### Composición del Comité de Auditoría (al 31.12.09)

Titulares
Sergio Aranda Moreno ( <i>Presidente</i> )
Julio P. Naveyra ( <i>independiente</i> )
Dionisio Ángel ( <i>independiente</i> )
Suplentes
Sergio R. Tarallo
Amadeo Vázquez ( <i>independiente</i> )
Ernesto Rey ( <i>independiente</i> )
Secretario del Comité de Auditoría: Gabriel E. M. Wilkinson

El Comité de Dirección es el máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo de Gas Natural BAN. supervisa la gestión del desempeño operativo, económico, social y ambiental de la empresa, reportando directamente al Directorio. Se reunió semanalmente durante 2009.

#### Composición del Comité de Dirección (al 31.12.09)

Presidente: Horacio C. Cristiani
Económico Financiero: Sergio R. Tarallo
Recursos Humanos: Guillermo Ceballos Serra
Relaciones Externas: Bettina Llapur
Técnica: Jorge E. Doumanian
Servicios Jurídicos: Gabriel E. M. Wilkinson
Planificación de Ingresos y Regulación: José María Sanfeliu Riera
Comercial: Vicente de Angel Zafra
Compras y Servicios Generales: Martín N. Yáñez
Servicio al Cliente: José García Sanleandro
Mejora de Procesos: Adolfo Mendivil

En 2009 se presentó a la Comisión Nacional de Valores el "Código de Gobierno Societario", haciendo pública información relevante para inversores y otros grupos de interés. De acuerdo a una serie de principios que permiten la comparabilidad entre empresas, el Código complementa tanto a la Memoria y a los Estados Contables, como al Informe de Responsabilidad Corporativa. Para consultar el Código de Gobierno Societario ingresar a [www.gasnaturalban.com](http://www.gasnaturalban.com), sección "Información para accionistas e inversores".

#### Código Ético

Nuestro compromiso de ofrecer un entorno de trabajo seguro está formalizado en el Código Ético de la compañía y se manifiesta, también, en la adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Código Ético determina las pautas de actuación y los comportamientos esperados en cuestiones tales como la corrupción y el soborno, el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la seguridad y salud en el trabajo y el respeto al medio ambiente, entre otros. También establece las pautas de relación entre los empleados de Gas Natural BANY las empresas o entidades colaboradoras.

#### Comisión Local del Comité del Código Ético

Auditoría Interna
Relaciones Externas
Recursos Humanos
Servicios Jurídicos

En 2009 el Código Ético fue modificado con el objetivo de actualizarlo e incorporar los compromisos adquiridos por el Grupo Gas Natural en materia de buen gobierno y Responsabilidad Corporativa; incorporar las mejores prácticas internacionales en aspectos éticos y sociales; y cumplir con las exigencias regulatorias derivadas de la integración del Grupo Gas Natural y Unión Fenosa.

Entre las principales novedades introducidas, cabe subrayar la inclusión de secciones relacionadas con la corrupción y el soborno o el blanqueo de capitales, entre otras. A su vez, el nuevo Código presta especial atención a su aplicación en la relación con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras o a la prevención de los conflictos de interés. Asimismo, enfatiza la necesidad de que todos los empleados de la compañía colaboren para prevenir malas prácticas.

A lo largo del año, la Comisión del Código Ético continuó desarrollando acciones para la difusión y cumplimiento del Código en todo el Grupo. En Gas Natural BAN, la Comisión Local fue creada en 2006 con estructura y objetivos similares a los de la Comisión del Grupo y está integrada por directivos de cuatro áreas de la empresa.

Entre las principales tareas encomendadas se encuentra la de supervisar el funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación del Código Ético. Se trata de un canal de comunicación que permite a todos los empleados del Grupo resolver dudas sobre su aplicación. También permite comunicar a la Comisión, de buena fe, confidencialmente y sin temor a represalias, conductas contrarias a los principios del mismo.

Todas las comunicaciones entre las Comisiones y los empleados del Grupo Gas Natural son confidenciales. Aquellas notificaciones relacionadas con el fraude, la auditoría o los fallos en los procesos contables o de control interno, son transmitidas directamente a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración del Grupo.

En Argentina la Comisión Local recibió un total de 2 notificaciones, relacionadas con un presunto fraude, de impacto no significativo. Asimismo, la Comisión local no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes de la empresa relacionados con la explotación laboral o infantil, los derechos de las comunidades locales, o incidentes de discriminación. La Comisión realizó 5 reuniones de trabajo en el año, en las que, entre otros, fueron analizadas todas las comunicaciones recibidas de los empleados.

Cabe destacar que en 2009 finalizó el proceso de divulgación del Código Ético entre proveedores y empresas colaboradoras del Grupo. Su objetivo principal fue informar acerca de los compromisos adquiridos por la compañía y comunicar la existencia del procedimiento de consulta y notificación.

En 2010 está prevista la creación de un espacio en el sitio web corporativo para el acceso de proveedores al Código Ético.

### Sistema de Gestión del Riesgo

El contexto en el que desarrollamos nuestra actividad nos expone a factores de riesgo de diversa naturaleza, inherentes al desarrollo de nuestras operaciones.

Con el fin de minimizar los riesgos asociados al negocio, hemos desarrollado mecanismos específicos que facilitan su identificación, caracterización y determinación. En los últimos años hemos avanzado con el Grupo Gas Natural, en el control y la gestión de los riesgos más relevantes de cada área, y en los procesos de reflexión y planificación estratégica en función a los mismos.

### Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

	Determinación del perfil global de riesgo	Propuesta límite por unidad de negocio	Gestión y control del riesgo	Identificación de nuevas posiciones	Información de posiciones y riesgos	Evolución de posiciones y riesgos	Propuesta alternativa	Aprobación
Órganos de gobierno	■							■
Responsables del perfil de riesgo global		■						
Responsables de la medición y control del riesgo			■			■	■	
Responsables de la gestión del riesgo y del ámbito de actuación			■	■	■	■	■	

Conocer el perfil global de riesgo del Grupo nos permite determinar cuál es la máxima exposición al riesgo aceptada, gestionándola a través de la asignación de límites, por categoría de riesgo en términos globales, estableciendo así el perfil global de riesgo objetivo. El seguimiento y evaluación de la exposición al riesgo bajo un enfoque integrado, posibilita potenciar la eficiencia en la toma de decisiones.

A su vez, si bien el Grupo Gas Natural no tiene obligación de implantar la ley Sarbanes-Oxley (SOX), identifica aspectos positivos de esta metodología, que mejoran la calidad de la información financiera para accionistas y terceros, y los incorpora. Es por ello que durante 2009 continuamos trabajando en el seguimiento de las mejoras propuestas por el Modelo de Control Interno Económico Financiero. En base a los criterios de la SOX, para los ciclos más relevantes del negocio, auditados en ejercicios anteriores, definimos planes de acción asociados a las debilidades detectadas, identificando las fechas de aplicación de las mejores propuestas.

Con respecto a temas ambientales, tenemos establecida una metodología de control de nuestros procesos y gestión del riesgo basada en la norma NAG N°153. Para más información ver el Capítulo de Medio Ambiente

### 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 del Grupo y asiste a la alta dirección de la empresa.

Su misión es supervisar y evaluar sistemáticamente la eficacia del Sistema de Control Interno de la compañía. Aporta un enfoque metódico y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos operacionales y de los controles asociados a los mismos.

El área de 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*) y toma como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo. Cabe subrayar que la metodología empleada cumple con las recomendaciones internacionales más avanzadas en materia de gobierno corporativo.

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 2009 se desarrollaron 10 proyectos de Auditoría Interna, uno de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de negocio y corporativas de Gas Natural BAN.

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

### 3.7.3. Nuestros Desafíos

Desafío 2009	Grado de cumplimiento	Desafío 2010
Efectuar un seguimiento de las mejoras propuestas por el Modelo de Control Interno Económico Financiero en base a los criterios de la ley Sarbanes- Oxley para los ciclos más relevantes del negocio.	● ● ● Ver sección "Sistema de Gestión del Riesgo".	Profundizar y continuar los desafíos 2009, dado que amparan la posibilidad de seguir avanzando en la misma línea.
Definición de un plan de acción en el que se determinen para los puntos débiles las mejoras implementadas, y se establezcan fechas de aplicación para las restantes.	● ● ● Ver sección "Sistema de Gestión del Riesgo".	





4

Índice de contenidos GRI  
y Pacto Mundial de Naciones Unidas

La siguiente tabla indica las secciones del Informe de Responsabilidad Corporativa, donde se incluyen los diferentes requisitos establecidos por la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative -GRI, G3, Guía 2006*). Para más información sobre GRI entrar en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

A través de esta tabla también se presenta el cumplimiento de Gas Natural BAN con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el compromiso de realizar cada año la Comunicación sobre el Progreso (COP).

### Nivel de Aplicación de la Guía G3 de GRI

Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
<b>Obligatorio</b>	Auto declaración						
<b>Optativo</b>	Verificación Externa						
	Verificación GRI						

Informe verificado externamente

		Páginas
<b>1. Visión y estrategia</b>		
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2-5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4-5, 9-11 13-16, 31, 33, 39, 45, 48, 55, 59
<b>2. Perfil</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
2.1	Nombre de la organización.	7
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	7, 23
2.3	Estructura operativa	8
2.4	Localización de la sede principal	7
2.5	Países en los que opera	7
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7
2.7	Mercados servidos.	7, 23
2.8	Dimensiones de la organización informante.	7
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	7, 32
2.10	Premios y distinciones recibidos.	Solapa de contratapa
<b>3. Parámetros del Informe</b>		
<b>Perfil del Informe</b>		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el Informe.	Solapa de tapa
3.2	Fecha del Informe anterior más reciente.	2
3.3	Ciclo de presentación de informes.	2

<b>Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas</b>		
<b>Los indicadores marcados en color blanco muestran el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa a la cual Gas Natural BAN adhirió en 2004.</b>		
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	70
<b>Alcance y cobertura del Informe</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido del Informe.	18-20
3.6	Cobertura del Informe.	Solapa de tapa
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	Solapa de tapa
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.	7
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	Nota 1
3.10	Efectos de las correcciones de información de informes anteriores.	Nota 1
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	Nota 1
<b>Índice del contenido GRI</b>		
3.12	Tabla de contenidos GRI.	60-65
<b>Verificación</b>		
3.13	Política y práctica sobre verificación externa.	66-69

#### 4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés

##### Gobierno

4.1	Estructura de gobierno de la organización.	56-57
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Nota 2
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	56-57
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	17, 32-33, 44-45, 58
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	15, 56
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	57-58
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sostenibilidad.	15, 56
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	10, 57-58
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.	15
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	15

##### Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	13-15, 17-18, 34, 38, 58-59
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	2, 38, 61
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	54-55

##### Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	13-14
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	13-14, 18-20, 23, 29, 40, 49
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	17-20, 23, 24, 28, 29-30, 32-33, 36, 44-45, 47
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	18-20, 23, 24, 29-30, 36, 45

##### Indicadores de desempeño económico

Enfoque de gestión	7, 9-10, 11, 26, 27, 32
--------------------	-------------------------

##### Desempeño económico

EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	7, 29, 49
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	36, Nota 3
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Nota 4
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	9-10, Nota 5

##### Presencia en el mercado

EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	41
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	29
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	Nota 6

##### Impactos económicos indirectos

EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	49, 52-53
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	11, 26-27, 52-53

##### Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

Enfoque de gestión	40-45, 46-47
--------------------	--------------

##### Empleo

LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región.	40
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	40
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal.	42

##### Relaciones empresa/trabajadores

LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	41
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Nota 7

##### Salud y seguridad en el trabajo

LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	47
LA7 (P)	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales.	46
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves.	47-48
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	47

##### Formación y educación

LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	44
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores.	42
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	42



<b>Diversidad e igualdad de oportunidad</b>		
LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantillas, por sexo, edad, y pertenencia a minorías.	40
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional.	Nota 8
<b>Indicadores de desempeño social: Derechos humanos</b>		
Enfoque de gestión		
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>		
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	2, 57-58, 61
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	29-30
HR3 (A)	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos.	15, 15, 30, 57-58, Nota 9
<b>No discriminación</b>		
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Nota 10
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		
HR5 (P)	Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras.	41
<b>Explotación infantil</b>		
HR6 (P)	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras.	58, Nota 10
<b>Trabajos forzados</b>		
HR7 (P)	Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras.	58, Nota 10
<b>Prácticas de seguridad</b>		
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos.	30
<b>Derechos de los indígenas</b>		
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Nota 11
<b>Indicadores de desempeño social: Sociedad</b>		
Enfoque de gestión		
49-55, 56, 57-59		
<b>Comunidad</b>		
SO1 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades.	11, 49-51, 53-55
<b>Corrupción</b>		
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	59
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	58
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	58
<b>Política pública</b>		
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	54-55
SO6 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Nota 12

<b>Comportamiento de competencia desleal</b>		
S07 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Nota 10
<b>Cumplimiento normativo</b>		
S08 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y Nº total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	Nota 10
<b>Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto</b>		
Enfoque de gestión		
23-25, 28		
<b>Salud y seguridad del cliente</b>		
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	24-25, 29-30, 46, 51
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios.	Nota 10
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>		
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Nota 13
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	Nota 10
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	23-24
<b>Comunicaciones de marketing</b>		
PR6 (P)	Programas de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing.	Nota 14
PR7 (A)	Nº total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	Nota 10
<b>Privacidad del cliente</b>		
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Nota 10
<b>Cumplimiento normativo</b>		
PR9 (P)	Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios.	Nota 10
<b>Indicadores de desempeño medioambiental</b>		
Enfoque de gestión		
34-35		
<b>Materiales</b>		
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	38-39
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	Nota 15
<b>Energía</b>		
EN3 (P)	Consumo directo de energía por fuentes primarias.	37
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias.	37
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	37
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	11, 25, 36, 37
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	37-38

<b>Agua</b>		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	38
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Nota 16
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	38
<b>Biodiversidad</b>		
EN11 (P)	Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas.	Nota 17
EN12 (P)	Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alto biodiversidad.	Nota 17
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	Nota 17
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Nota 17
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Nota 17
<b>Emisión, vertidos y residuos</b>		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	35
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	35
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	35, 37
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Nota 18
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	35
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	38
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	39
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Nota 19
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	39
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	Nota 20
<b>Productos y servicios</b>		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.	34-35, 38
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil.	Nota 21
<b>Cumplimiento normativo</b>		
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y sanciones monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nota 10
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	37
<b>General</b>		
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	39

Nota 1: Las técnicas de medición de datos, las bases para realizar los cálculos, y los cambios significativos con respecto a períodos anteriores son aclarados a lo largo del Informe en las tablas de indicadores presentados cuando corresponde.

Nota 2: El presidente del máximo órgano de gobierno es también CEO de la organización.

Nota 3: Actualmente en Gas Natural BAN no se realiza una estimación cuantitativa de las implicancias financieras del cambio climático para la organización. A futuro trabajaremos para profundizar el análisis y cumplimiento de este indicador.

Nota 4: Actualmente aplicamos la ley en todo lo concerniente al retiro de los trabajadores. Se está evaluando para el año entrante la posibilidad de contar con colaboración externa de una consultora que permita agilizar los trámites de jubilación.

Nota 5: No se recibieron en 2009 ayudas significativas de gobiernos.

Nota 6: Al igual que 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. Más del 70% de los integrantes del Comité de Dirección son argentinos y ese porcentaje sería mayor si consideramos que uno de los directores extranjeros cumple sus funciones en forma provisoria y será reemplazado por un ejecutivo local.

Nota 7: En 2009 se elaboró la "Política corporativa de selección", la cual establece tiempos mínimos de preaviso por cambios organizativos, entre otros procedimientos. Si bien la política será oficializada y entrará en vigor en 2010, la compañía contempla 45 días para cambios por rotación.

Nota 8: En Gas Natural BAN aplicamos el mismo salario base por categoría profesional más allá de la diferencia de sexo.

Nota 9: En el corto a mediano plazo se trabajará para cuantificar las horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.

Nota 10: No se registraron incidentes en 2009. Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2008. 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.

Nota 11: No se encuentran poblaciones indígenas dentro del área de concesión de Gas Natural BAN.

Nota 12: El Grupo Gas Natural a través de su Código Ético se declara contrario a las compensaciones impropias y al tráfico de influencias.

Nota 13: 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.

Nota 14: 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 se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios.

Nota 15: El gas natural no se considera un material reciclable (ver Indicador Protocol Set EN1 de la Guía GRI).

Nota 16: 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.

Nota 17: Gas Natural BAN no dispone de terrenos de su propiedad que se encuentren adyacentes o en espacios considerados áreas protegidas de alta biodiversidad según lo establecido por el Sistema Federal de Áreas Protegidas (SIFAP).

Nota 18: Los equipos de refrigeración que se hayan instalados en las dependencias de Gas Natural BAN se encuentran alimentados por los gases R-22 y R-407-C, el primero constituido por sustancias que afectan la capa de ozono, mientras que el segundo es considerado un gas de características limpias y que no genera afectación de la misma. A partir de 2009 la empresa comenzó a implementar una política orientada a la reducción de estos gases a través de la instalación de nuevos equipos con los denominados "gases limpios".

Nota 19: No se registraron derrames accidentales significativos, tomando como significativos aquellos escapes accidentales de sustancias peligrosas que puedan afectar la salud humana, la tierra, la vegetación y los cuerpos de agua superficial y subterránea.

Nota 20: 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 organismos competentes, y sin poner en riesgo su riqueza en biodiversidad. Además, el agua que consumen las dependencias y procesos de Gas Natural BAN provienen del sistema de red de distribución pública, salvo para la Planta Peak Shaving que por inexistencia de ese servicio se ve obligada a captar el agua subterránea a través de pozos semisurgentes.

Nota 21: La actividad comercial del Grupo Gas Natural no incluye productos manufacturados.

#### **Declaración de Independencia, imparcialidad y competencia de ReporteSocial.com**

**ReporteSocial.com es un emprendimiento independiente de profesionales especializados en sostenibilidad y 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, desarrollo de capacitaciones, definición de estrategias de negocios sostenibles, diálogos con los grupos de interés y elaboración de Reportes de RSE, entre otros temas relacionados.**

**ReporteSocial.com ha realizado el diseño y desarrollo del Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 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](http://www.reportesocial.com)**

**Para contactar al equipo de ReporteSocial.com escribir a [info@reportesocial.com](mailto:info@reportesocial.com)**

The background of the page is a blue-tinted photograph of an industrial facility. It features several large vertical pipes, valves with handwheels, and various fittings. The scene is brightly lit, creating strong highlights and shadows on the metallic surfaces. The overall aesthetic is clean and professional, typical of a corporate or technical report.

Informe de Verificación Externa

5

47%

17 800

16 600

15 000

14 100

12 700

### **Informe de Verificación**


Señores Presidente y Directores de  
GAS NATURAL BAN S.A.  
Isabel La Católica 939  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

1. Hemos aplicado los procedimientos descritos en el párrafo 4 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo I del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de Gas Natural BAN para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009 (en adelante el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2009"*). Dichos indicadores son los que el Directorio del Gas Natural BAN ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a 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.
2. El Directorio del Gas Natural BAN es responsable de la información incluida en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2009"*, así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.
3. Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:
  - Si el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2009"* 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 A+, 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 indicados en el Anexo I de la presente.
  - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han elaborado de acuerdo con las bases y criterios de preparación establecidos por Gas Natural BAN.
  - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2009.
4. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International 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 A+ han sido incluidos en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2009"*.

- Desarrollo de entrevistas con el personal del Gas Natural BAN responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente.
  - Revisión de la documentación soporte utilizada así como de los sistemas utilizados para recopilar, calcular y consolidar la información por parte de Gas Natural BAN en relación a los indicadores objeto de esta verificación, señalados en el Anexo I adjunto.
  - Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del "Informe de Responsabilidad Corporativa 2009" y de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.
5. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 4 anterior podemos concluir que:
- El "Informe de Responsabilidad Corporativa 2009" 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 A+, 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, indicados en el Anexo I de la presente, proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
  - Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos por Gas Natural BAN.
  - No hemos identificado desvíos significativos en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión, indicados en el Anexo I de la presente.

Buenos Aires, Junio 2010

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

 (Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18  
Dr. Jorge San Martín  
Contador Público (UB)  
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 119 F° 71

ANEXO I – INDICADORES OBJETO DE LA REVISIÓN

EC1	Ganancia del ejercicio	EN17	Otras omisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	LA2	Índice de permanencia
EC1	Impuestos pagados en moneda local	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	LA2	Índice de rotación
EC1	Ingresos por ventas y servicios	EN20	Emisiones de CO <sub>2</sub> y de NO <sub>x</sub> total por centros de trabajo y por distribución	LA2	Índices de rotación por sexo y edad
EC1	Inversión en bienes de uso	EN21	Agua de proceso devuelta al medio	LA4	% del total de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo
EC1	Pagos a proveedores generales efectuados	EN22	Generación de residuos No peligrosos - Centros de trabajo y proceso	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos
EC1	Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social	EN22	Generación de residuos peligrosos - Proceso	LA6	% del total de trabajadores representados en comités de salud y seguridad
EC2	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	LA7	Días perdidos por accidente laboral, por enfermedad y por enfermedad/hombro
EC3	Inversión en personal (sueldos, contribuciones sociales y otros)	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.	LA7	Índice de frecuencia, gravedad e incidencia
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	EN27	% de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil.	LA7	Número de accidentes con baja
EC5	Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	EN28	Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	LA7	Tasa de ausentismo
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales.	HR1	% y nº total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos.	LA7	Víctimas mortales
EC6	Proveedores locales y extranjeros	HR2	% de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	LA8	Programas de prevención de enfermedades graves - Cantidad de personas participantes
EC7	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales.	HR4	Incidentes de discriminación y medidas adoptadas	PR1	Inspecciones reglamentarias realizadas
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	HR5	% de empleados de la plantilla sindicalizados, por sindicato	PR1	Mantenimiento de redes – Km de renovación de red y de red resguardada total
EN1	Consumo de mat. Relevantes -- Olorizantes, papel, lubricantes y monoetanolamina	HR5	Total de representantes sindicales	PR3	Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios.
EN2	% de materiales utilizados que son valorizados.	HR6	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras.	PR5	Índice de calidad del servicio
EN3	Diesel, gasolina y gas natural vehicular consumido en Flota Propia	HR7	Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras.	PR5	Índices de Satisfacción
EN3	Gas Natural consumido- Centros de trabajo y proceso	HR8	Cantidad de empleados de seguridad formado en derechos humanos	PR6	Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing.
EN4	Consumo de energía eléctrica en Centros de trabajo y en proceso	LA1	Cantidad de empleados	PR9	Valor monetario del total de las multas y sanciones significativas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios.
EN8	Consumo de agua en proceso - Pozo	LA1	Contratos Fijos, contratos temporales y pasantías	S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.
EN8	Consumo de agua sanitaria - red de abastecimiento	LA1	Desglose de la plantilla por categorías profesionales	SO1	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	LA10	Capacitación: Horas/Hombre	SO2	Proyectos de auditoría interna y revisión de procesos sobre los principales riesgos operacionales
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad o espacios naturales protegidos	LA10	Capacitación: Participaciones por persona	SO3	Participantes en jornadas de formación sobre el código de conducta
EN16	Emisiones de metano	LA13	Proporción total de mujeres en plantilla y en puestos directivos	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
EN16	Emisiones totales de dióxido de carbono por consumo de energía	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional.	SO8	Valor monetario del total de las multas y sanciones significativas por incumplimiento de leyes

# 6

## 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, por correo electrónico a [relacionesexternas@gasnaturalban.com](mailto:relacionesexternas@gasnaturalban.com), o por correo postal a:

**Gas Natural BAN**  
**Dirección de Relaciones Externas**  
Isabel la Católica 939, Piso 2  
C1268ACS, Buenos Aires  
República Argentina





### Impresión general de este informe

Sin interés     Algún interés     Interesante     Muy interesante

### Le ha ayudado a conocer las actividades de Gas Natural BAN en materia de Responsabilidad Corporativa

Casi nada     Poco     Bastante     Mucho

### La información aportada en los siguientes apartados la considera:

	Insuficiente	Suficiente	Excelente
Carta del Presidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diálogo con la Directora de Relaciones Externas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El Mundo de Gas Natural BAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientación al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compromiso con los resultados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medio Ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interés por las personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad y Salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Índice de Contenidos GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informe de Verificación Externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opinión de los lectores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Comentarios o sugerencias:

---

---

---

---

---

---

---

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

### Relación con Gas Natural BAN:

Cliente     Accionista     Empleado     Proveedor     Otro (Por favor, especificar)

**Gas Natural BAN**  
**Informe de Responsabilidad**  
**Corporativa 2009**

*Edición*

Dirección de Relaciones Externas  
Gas Natural BAN  
[www.gasnaturalban.com](http://www.gasnaturalban.com)

*Facilitadores externos*

ReporteSocial.com  
[www.reportesocial.com](http://www.reportesocial.com)

*Diseño y producción gráfica*

Marcela Lombardi  
[www.mlombardi.com.ar](http://www.mlombardi.com.ar)

## **Reconocimientos 2009**

**Premio AmCham a la Gestión Orientada a la Sustentabilidad.** La Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AmCham), posicionó a la compañía en el 3° lugar.

**Premio Eikon a la excelencia en comunicación institucional** de la Revista Imagen, por el Programa de Relacionamiento con Municipios.

**Reconocimiento de la Universidad Nacional de Luján,** por su compromiso con la educación en general y su constante participación en el quehacer institucional de esa Casa de Altos Estudios.

**Premio del Colegio de Graduados de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires,** por la "promoción y creatividad en los programas de responsabilidad social empresaria" a partir de su programa educativo "Conciencia Exportadora".

**Premio Especial a la Exportación Argentina** de la Revista Prensa Económica, al Programa Primera Exportación, por tercer año consecutivo.

**Heraldo del Oeste 2009,** reconocimiento a la Fundación Gas Natural considerándola entre los "notables de la comunidad" por su destacada labor en 2009.

**Distinción a la Responsabilidad Democrática** de CIPPEC, Poder Ciudadano, Greenpeace y Vida Silvestre, por la contribución de Gas Natural BAN a que los comicios nacionales de 2009 se desarrollaran en un contexto de mayor responsabilidad, compromiso civil y transparencia.

**Gas Natural BAN**

Isabel la Católica 939,  
C1268ACS, Buenos Aires  
República Argentina

Tel.: (54 11) 4309 2800

Fax: (54 11) 4309 2780

[www.gasnaturalban.com](http://www.gasnaturalban.com)



**gasNatural**  
Argentina