



2004

Informe de Responsabilidad Corporativa



Capítulo 1: Introducción	2
1.1.- Carta del Presidente	2
1.2.- Reafirmando nuestro compromiso con la comunidad	3
1.3.- Alcance	3
Capítulo 2: Gas Natural BAN	5
2.1.- Perfil de la empresa	5
2.2.- Nuestra Visión, Misión y Valores	9
2.3.- Responsabilidad Corporativa en el Grupo Gas Natural	11
2.4.- Gobierno Corporativo	14
2.5.- Nuestra Marca	16
Capítulo 3: Nuestros Grupos de Interés	17
3.1.- Clientes	17
3.2.- Empleados	22
3.3.- Accionistas	30
3.4.- Proveedores	32
3.5.- Sociedad	34
I) El gas en la escuela	35
II) Campaña de prevención de accidentes (con monóxido de carbono)	36
III) Campaña sobre uso racional del gas	36
IV) Programa Primera Exportación	36
V) Programa de Voluntariado Corporativo	38
VI) Programa de reciclado de papel	41
VII) FLACAM (Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales)	41
VIII) FUNDALAM (Fundación Lactancia y Maternidad)	41
IX) IDEA PyME	42
X) Camino del Sol - Asociación Civil	42
XI) Auspicios singulares	42
Capítulo 4: Medio Ambiente	46
4.1.- Nuestro compromiso: cuidar nuestro entorno	46
4.2.- Política de Gestión Medioambiental del Grupo Gas Natural	46
4.4.- Principales indicadores medioambientales	47
4.5.- Nuestra planta Peak Shaving	48
Capítulo 5: Índice de Contenidos e Indicadores GRI	49
5.1.- Lineamientos GRI	49
5.2.- Índice de contenidos e indicadores GRI	49
Capítulo 6: Glosario	56
6.1.- Definición de Términos	56
Capítulo 7: Opinión de los lectores	58
7.1.- Formulario de opinión	58



Capítulo 1: Introducción

1.1.- Carta del Presidente

En todo el mundo se están produciendo cambios importantes y trascendentes, y en estas transformaciones las empresas desempeñan, un manifiesto protagonismo como motores del crecimiento y desarrollo, que apunta a la consolidación de un nuevo equilibrio internacional más justo y sustentable. Sin embargo, tales cambios no han impactado sólo en las complejas y arduas actividades específicas del sector privado, ya que éste tiende, además - respondiendo a las mutaciones culturales, económicas, políticas y sociales-, a ocupar un lugar significativo en la comunidad y más concretamente, en un marco en el cual pueda contribuir al desarrollo social.

En esta instancia, las empresas están llamadas a planificar y a ejecutar sus actividades con total transparencia y sobre la base de este pilar empresarial, las compañías diseñan sus estrategias para promover las capacidades de su personal y contribuir a alcanzar la equidad social en la comunidad en la que actúan.

Éste es el contexto en el que se desenvuelve la Responsabilidad Corporativa, en el cual las empresas deben sostener y exhibir la ética como parte integrante e indiscutida de su filosofía empresarial, para poner en marcha políticas y acciones que penetren, transversal y sistemáticamente, en todos nuestros ámbitos: laboral, económico y social, atendiendo tanto el largo plazo como su carácter sustentable.

El 2004, ha sido para Gas Natural BAN un año completo de desafíos en cuyo transcurso hemos tenido que enfrentar un contexto complejo, signado por la Ley de Emergencia Económica sancionada en 2002, que estableció el congelamiento y pesificación de las tarifas.

Pero, más allá de los desafíos económicos y de nuestro firme compromiso de contribuir al desarrollo del sector energético argentino, y al progreso económico del país, en Gas Natural BAN hemos demostrado que a través de nuestro trabajo cotidiano, hemos sido capaces de comprometernos responsablemente con nuestra gente, con nuestros clientes y, fundamentalmente, con la comunidad en la que estamos inmersos y a la que le brindamos nuestro servicio y nuestra ayuda.

Es para mi un honor presentar por primera vez, como Presidente y Gerente General de Gas Natural BAN, este Informe de Responsabilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2004, documento que por primera vez elaboramos en la empresa para dar a conocer nuestras actividades en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Asimismo, quisiera antes destacar la intensa y excelente labor realizada por Antoni Peris Mingot, anterior Presidente de nuestra empresa, quien se desempeñó durante años en su función y permitió consolidar a Gas Natural BAN como una empresa líder en su actividad comercial y en materia de responsabilidad corporativa.

Es importante destacar que Gas Natural BAN adhirió al Pacto Global, la iniciativa generada desde las Naciones Unidas para promover los derechos humanos, los deberes laborales y la protección del medio ambiente, de acuerdo con los principios que promueve la Misión, Visión y Valores del Grupo Gas Natural.

Finalmente, deseo transmitirles que este informe pretende ser un reconocimiento múltiple. Porque desde estas páginas queremos agradecer a todos los que han hecho posible -cada uno desde su función (accionistas, directores, gerentes, empleados, colaboradores y proveedores)-, el cumplimiento de un proyecto que se convirtió en realidad.

Gracias, a nuestros clientes, y gracias a la comunidad -con la que hemos trabajado mancomunadamente desde la creación de Gas Natural BAN en diciembre de 1992-, a cuyo espacio social hemos podido ingresar, con su

voluntario y generoso consentimiento, para contribuir desde nuestro lugar a rescatar los valores de la gente.

Pedro Sáenz de Santa María Elizalde
Presidente – Gerente General

1.2.- Reafirmando nuestro compromiso con la comunidad

Luego de un año de intensos desafíos para el mundo, para nuestro país y para nuestro negocio, no dudamos de que en este contexto la Responsabilidad Corporativa deba ocupar un lugar protagónico en nuestra Memoria de Actividades 2004, destacando nuestra preocupación y participación en el desarrollo de la comunidad.

Sin lugar a dudas, la empresa tiene un rol importantísimo en el mundo actual, y estamos convencidos de que debemos apostar al trabajo mancomunado de los diferentes sectores: empresa, sector público, tercer sector y comunidad en general, confiando y apostando a lograr entre todos los actores sociales una sociedad basada en la transparencia y la ética, que apunte a mejorar la calidad de vida de la gente.

A partir de estos elementos éticos, Gas Natural BAN considera que, en la actualidad, ninguna empresa podrá alcanzar su plenitud comercial en ninguna sociedad si además no contribuye a su desarrollo social y al cuidado de su entorno medioambiental.

En este contexto, en el que nos sentimos cada vez más cerca de nuestro entorno, hemos advertido la necesidad de incorporar protagónicamente la RSE a nuestro informe anual de actividades y por ello hemos decidido publicar, por primera vez, el Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural BAN, en el que damos a conocer quiénes somos, qué hacemos y cuáles son los alcances de nuestro compromiso con la comunidad, y presentarlo junto a la Memoria Anual 2004.

A través de este Informe damos a conocer nuestras actividades en el campo de la RSE y mostramos cuáles son nuestros desafíos hacia el futuro. Asimismo, damos a conocer la Misión, Visión, Valores y Principios del Grupo Gas Natural, documento que recoge y destaca, en especial, el compromiso de gestión y cumplimiento de los objetivos de responsabilidad corporativa y de sostenibilidad que asume nuestra empresa y el Grupo al cual pertenecemos, en todas sus actuaciones.

Para darle mayor transparencia y claridad, hemos diseñado este Informe de Responsabilidad Corporativa, de conformidad con la Guía 2002 de la *Global Reporting Initiative -GRI-* (Iniciativa de Reporte Global), por ello, esta publicación cuenta también con información económica, medioambiental y social de nuestra empresa.

El Informe de Responsabilidad Corporativa es para nosotros, una herramienta de transparencia, comunicación y compromiso y una prueba de nuestra inexorable y firme voluntad de seguir contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Bettina Llapur
Directora de Relaciones Externas

1.3.- Alcance

El Informe de Responsabilidad Corporativa es un documento de comunicación interna y externa para mantener informados a nuestros grupos de interés sobre las acciones que nos hemos comprometido a realizar, de acuerdo con las responsabilidades adquiridas en el desarrollo de nuestro negocio, en los ámbitos económico, medioambiental y social.

La información recogida se refiere fundamentalmente a las actividades realizadas por Gas Natural BAN durante el ejercicio 2004, incluyendo en algunos casos y en la medida de lo posible, datos de los años anteriores.

Este es nuestro primer Informe de Responsabilidad Corporativa y contempla las actividades de Gas Natural BAN en Argentina, como empresa miembro del Grupo Gas Natural. Para su elaboración, nos hemos basado en los principios de la Guía de Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative*) adaptándolos a la organización y características de Gas Natural BAN.

En Gas Natural BAN hemos publicado además, la Memoria Anual correspondiente al año 2004 y disponemos de un sitio Web en Internet (www.gasnaturalban.com) con información actualizada de la empresa y sus acciones.

A nivel global, el Grupo Gas Natural también ha publicado además del Informe de Responsabilidad Corporativa, el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe de la Comisión de Auditoría y Control correspondientes al año 2004 y se encuentra información actualizada en www.gasnatural.com.

Más allá de esta información, cualquier consulta adicional puede obtenerse enviándonos un e-mail al siguiente correo electrónico: relacionesexternas@gasnaturalban.com.

Se han elaborado cerca de 1.000 ejemplares de este Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 para ser distribuidos a nuestros diferentes grupos de interés.

Capítulo 2: Gas Natural BAN

2.1.- Perfil de la empresa

Gas Natural BAN S.A. es una de las distribuidoras de gas por redes más importantes de la República Argentina. Desde el 28 de diciembre de 1992, Gas Natural BAN tiene la licencia para prestar el servicio público de distribución de gas natural en la Zona Norte de la provincia de Buenos Aires por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 más.

El área de servicio de nuestra empresa es de unos 15.000 km², abarcando 30 partidos de la provincia, ubicados al norte y al oeste de la Ciudad de Buenos Aires. El área de distribución de la compañía abarca una de las zonas más densamente pobladas del país, habitada por más de 7 millones de personas, en la que se concentran grandes conglomerados urbanos e importantes parques industriales. Uno de cada cinco usuarios de gas natural en la Argentina es cliente de Gas Natural BAN.

Somos **la primera distribuidora de gas del país por crecimiento de clientes y la segunda por número de clientes**, con un 19,5% del total de ventas del mercado residencial y comercial. Brindamos suministro a clientes residenciales, industrias y estaciones de GNC. Entre nuestros clientes también contamos con PyMEs que emplean gas natural, un combustible eficaz, económico y limpio para diversos procesos fabriles y comerciales.

Gas Natural BAN S.A. tiene estructura de sociedad anónima y sus principales accionistas son **Invergás S.A.**, (51%) y por **Gas Natural SDG Argentina S.A.** (19%). Para más información sobre el capital accionario ver Sección 3.3.2.

2.1.1.- Principales magnitudes de Gas Natural BAN S.A.

	2004	2003
Personal		
Número de empleados	604	616
Gastos de personal (sueldos, contribuciones sociales y otros) (millones de pesos)	28,9	30,3
Explotación		
Ventas de gas (millones de m3)	3.063,7	3.000,2
Servicio de transporte y/o distribución (millones de m3)	3.116,9	2.876,6
Clientes	1.257.459	1.230.408
Clientes: incremento anual	27.051	16.332
Clientes: incremento desde el inicio de las operaciones	345.448	318.397
Extensión de la red (miles de Km)	20,9	20,6
Nuevas cañerías (kilómetros)	5.727	5.371
Renovación de cañerías (Kilómetros)	474	469
Capacidad promedio de transporte contratada (millones de m3/día)	13,3	13,3
Participación en el volumen anual de entrega de gas en la Argentina (en %):		
Total venta de gas	13,8	14,6
Mercado residencial /comercial	20,0	20,1
Financiero		
Ingresos netos por ventas y servicios (millones de pesos)	511,9	506,8
Ganancia del ejercicio /período (millones de pesos)	12,4	80,4
Inversión en bienes de uso (millones de dólares)	8,6	5,4

Inversión desde el inicio de las operaciones (millones de dólares)	386,6	378,0
--	-------	-------

Monto total de impuestos abonados en Argentina (en pesos)	
Impuestos totales pagados en moneda local	165,926,741
Especificados por tipo:	
• Trasladables a clientes	125,182,572
• Retenido a proveedores	13,678,693
• TISeH (Tasa de Seguridad e Higiene)	1,722,869
• Ingresos Brutos	18,911,935
• Impuesto Ganancia Mínima Presunta	6,430,672

2.1.2.- El gas natural en la vida cotidiana

El gas natural es el combustible con mayor participación en la matriz energética del país. Por confiabilidad, economía y aspectos medioambientales, es sin dudas la energía de uso más difundida. Asimismo, permanece en una constante relación de respeto con el medio ambiente y participa intensamente en el desarrollo de la economía Argentina.

El gas está presente en nuestras vidas más allá de los usos tradicionales como la hornalla, la calefacción y el calefón. Hoy el gas se usa en muchos otros gasodomésticos, en la climatización de piscinas y en el transporte de vehículos.

Convivimos diariamente con productos que en alguna etapa de su elaboración tienen una relación directa o indirecta con el gas natural, dada su utilización en diversos procesos industriales. A título de ejemplo citamos algunos:

- **GNC:** El Gas Natural Comprimido es uno de los combustibles menos contaminantes y más económicos;
- **Envases:** El gas natural es parte de la fabricación de productos químicos como el PET, que se utiliza para botellas de gaseosas y aguas;
- **Cerveza:** Se utiliza gas natural para la cocción del cereal, para el lavado de envases y en la pasteurización del producto final;
- **Papel:** Se utiliza gas natural para generar vapor en la preparación de la pasta básica de papeles y cartones, así como en el proceso de secado de los mismos;
- **Medicamentos:** Se usa gas para generar vapor de proceso en calderas o calentamiento de agua en intercambiadores de calor u hornos de secado empleados en la producción de químicos;
- **Neumáticos:** De la combustión incompleta del gas natural, junto con otros hidrocarburos, se genera el "negro de humo" que constituye una de las materias primas para la fabricación de neumáticos;
- **Panificados:** Los hornos para cocción de pan y galletitas utilizan gas natural, por tratarse de un combustible limpio, que no deja residuos;
- **Telas:** Tanto en la preparación de hilados como en la fabricación de telas está presente el gas natural;
- **Cerámicos:** Secadores y hornos de cocción de productos cerámicos utilizan gas, tanto para leca o ladrillos, como para pisos, baldosas y revestimientos cerámicos;
- **Lácteos:** Las calderas que generan vapor y agua caliente para limpieza y pasteurización, así como los secadores spray por aire caliente que procesan la leche en polvo, funcionan con gas natural;
- **Gaseosas:** El dióxido de carbono de las gaseosas, sodas, cervezas y otras bebidas gasificadas tiene su origen en la combustión controlada en reactores del metano del gas natural;
- **Automóviles:** En las naves industriales de producción de automóviles el gas está presente en los hornos de secado de pintura y produciendo vapor para usos generales.

El gas natural también es utilizado en los hornos de colada y tratamientos térmicos en la **industria siderúrgica**; en los **fertilizantes y funguicidas** para el cuidado de los cereales; **para generar electricidad**, para procesar la cromina, elemento fundamental en la **industria del cuero**, en el templado de los termos en la **fabricación de vidrio**, en el **moldeado de la plata**; en la fabricación de artesanías regionales y en muchas más industrias que aportan al crecimiento económico de nuestro país.

2.1.3.- Áreas de negocio

Nuestro negocio es la actividad de distribución de gas.

En Gas Natural BAN hemos dedicado importantes inversiones y grandes esfuerzos para el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, como la construcción de la **Planta Peak Shaving**, como también para la implantación de novedosos servicios como los **Centros del Gas, Fono Gas, el boletín Flash Gas**, entre otros, a fin de generar nuevas soluciones a las necesidades de nuestros clientes y ofrecer cada vez un mejor servicio.

Nuestro servicio de distribución de gas llega a más de **1.257.459 clientes**, distribuidos en 30 partidos del norte y oeste de la provincia de Buenos Aires. Hemos realizado inversiones por **más de 378 millones de dólares**, que permiten brindar un servicio con estándares de calidad equivalentes a los vigentes en los países más desarrollados del mundo.

Asimismo, desde el inicio de nuestras actividades en Argentina en el año 1992 hemos ampliado y mejorado la red de distribución de gas natural, incorporando 5.371 kilómetros de nuevas redes y renovando 469 kilómetros de cañerías.

2.1.4.- Planta “Peak Shaving”

Las plantas de gas natural licuado, usadas para el abastecimiento de gas durante los períodos de demanda máxima, son conocidas como Peak Shaving (en inglés “recorte de picos”), ya que fueron concebidas para afrontar con éxito los picos de consumo en aquellos sistemas con alta incidencia de clientes residenciales y comerciales, una situación que genera curvas de consumo con marcadas diferencias entre los máximos y los mínimos, dependiendo de la temperatura ambiente.

Las plantas de almacenamiento criogénico surgieron como una respuesta a la necesidad de garantizar con importantes reservas de gas natural licuado (GNL) el abastecimiento de redes de gas natural. Actualmente se estima que hay 77 en todo el mundo y **una de ellas, -la única en su tipo de América Latina-, es la que opera Gas Natural BAN desde octubre de 1995**. De las 77 plantas de Peak Shaving, 65 se encuentran en América del Norte, nueve en Europa, dos en la región Asia - Pacífico y **una sola en América Latina, la que pertenece al Grupo Gas Natural**.

Contar con una planta de este tipo reduce la necesidad de disponer de capacidad de transporte desde las zonas de producción de gas, y con ello las dimensiones de los gasoductos involucrados, que son utilizados en forma estacional. La existencia de estas plantas es una alternativa eficaz para disminuir el costo total de ese transporte desde la producción hasta los centros de consumo, con alta demanda en la temporada invernal.

La planta Peak Shaving de General Rodríguez es fundamental, no sólo para lograr un uso eficiente de la capacidad de transporte disponible de Gas Natural BAN, sino también como respaldo y equilibrio del sistema de gas en general.

Planta Peak Shaving en cifras

Caudal de licuefacción: 101.000 Sm3/día
Período de licuefacción: 290 días
Capacidad del tanque: 43.470 m3/GNL
Caudal máximo de emisión: 3.980.000 Sm3/día
Máxima emisión continua : 7 días
Inversión de la obra: U\$S 56.000.000
Tiempo de construcción: 22 meses

2.1.5.- El grupo Gas Natural

El Grupo Gas Natural es uno de los mayores grupos empresariales por volumen de negocio, y el principal operador de distribución de gas en España y Latinoamérica. Con más de 150 años de historia, centra su actividad en el aprovisionamiento, comercialización y distribución de gas natural en España, Latinoamérica e Italia, alcanzando más de 9 millones de clientes. También tiene una importante presencia en la empresa Eco Eléctrica de Puerto Rico.

Tras la liberalización energética en España, se ha convertido en una compañía multiservicio con presencia en los sectores de generación y comercialización de electricidad.

Las principales líneas estratégicas del Grupo Gas Natural durante los próximos cinco años se centrarán en el aprovisionamiento de gas, el mercado español de gas, el desarrollo de la oferta multiservicio, la expansión internacional y el crecimiento en el negocio eléctrico.

El Grupo Gas Natural es el resultado de un proceso de reordenación y vertebración del sector del gas natural en España. En 1991 se produjo la fusión de Catalana de Gas y Gas Madrid, ambas compañías con más de 150 años de historia, y la aportación de los activos de distribución de gas canalizado de Repsol. Esta fusión dio origen a Gas Natural SDG, S.A., sociedad cabecera del Grupo y compañía distribuidora de gas natural en Cataluña y en la Comunidad de Madrid.

Para más datos del Grupo Gas Natural, consulte en <http://www.gasnatural.com>

2.2.- Nuestra Visión, Misión y Valores

El Grupo Gas Natural presentó en 2004 su **Misión, Visión y Valores**, con el fin de afrontar nuevos retos y responsabilidades en un entorno cada vez más competitivo en el ámbito empresarial, y exigente y sensible en el ámbito social.

La nueva **Misión, Visión y Valores** es una guía para las futuras operaciones de la organización y se fundamenta en la vocación del Grupo de brindar un servicio de excelencia a través de la calificación de sus integrantes y de ser parte activa de la sociedad.

A fin de dar a conocer esta nueva filosofía de trabajo, el Grupo Gas Natural desarrolló un plan de comunicación que luego complementamos en la Argentina para favorecer su difusión. En el marco de este plan, nuestro personal recibió el material elaborado específicamente, donde se enuncian las definiciones de la **Misión, Visión y Valores** adoptadas por el Grupo.

La materialización de estos principios requiere del *compromiso de todos* los que integran Gas Natural para generar valor para los que trabajan en la Compañía, sus accionistas, sus clientes, y la sociedad a la cual pertenecemos.

Misión

La **Misión** del Grupo Gas Natural es atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a sus clientes servicios y productos de calidad, respetuosos con el medio ambiente; a sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenible; y a sus empleados, la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Visión

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

Valores

Los **Valores** que guían la forma de actuar del Grupo Gas Natural están basados en la orientación al cliente, el compromiso con los resultados, la sostenibilidad, el interés por las personas, la responsabilidad social y la integridad, y se definen del siguiente modo:

- **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.
- **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, medioambiental 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, culturas, 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 el diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de tal forma que incremente la credibilidad y prestigio de nuestro Grupo.

- **Integridad:** Todas las personas del grupo debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa. La Dirección del Grupo actuará con transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas.

2.3.- Responsabilidad Corporativa en el Grupo Gas Natural

La Responsabilidad Corporativa es parte de nuestra Misión, Visión y Valores. Uno de nuestros mayores compromisos es mantener, como lo hemos hecho hasta ahora, una conducta ética y transparente en la gestión de nuestros negocios y ser socialmente responsables.

Consideramos que el concepto de Responsabilidad Corporativa implica que la gestión de nuestro negocio sea ética y transparente en relación con los grupos de interés con quienes nos relacionamos y, que a la vez, haya un estado de equilibrio entre los objetivos financieros que como empresa debemos alcanzar y el impacto social o ambiental de nuestras actividades. Por eso es que **trabajamos para promover el desarrollo sostenible de la sociedad**. Queremos preservar los recursos naturales, sociales y culturales de la comunidad en la cual nos encontramos insertos, así como aportar conocimientos, capacidad de gestión y creatividad en las actividades de nuestro negocio y en relación con nuestros grupos de interés.

Sabemos que ocupamos un rol muy importante en nuestra comunidad. Y trabajamos día a día para ser mejores en nuestra gestión y con nuestros grupos de interés. Por ello, tenemos el **firme compromiso de contribuir no sólo al progreso económico de nuestro país, sino una firme voluntad de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad** y a la preservación de nuestro entorno social y ambiental.

2.3.1.- Política de Responsabilidad Corporativa

La **Política de Responsabilidad Corporativa** del Grupo Gas Natural, del cual somos parte, está basada en el documento de Misión, Visión, Valores y Principios, y en los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, al que se adhirió en 2002, y que hemos ratificado aquí en Argentina en abril de 2004.

Además, el contenido de estos principios estuvo presente en la definición del Código de Conducta que está actualmente en fase de aprobación por parte de los órganos de dirección del Grupo Gas Natural. (Ver Capítulo Grupos de Interés – Empleados)

Esta política corporativa, se fundamenta en cinco dimensiones básicas:

- **Gestión económica.** Garantizar una gestión económica eficiente, buscando un crecimiento sólido y rentable que permita trasladar la mejora de rentabilidad al accionista y la consiguiente creación de valor.
- **Desarrollo económico y social.** Contribuir a garantizar el abastecimiento de gas natural y electricidad de la sociedad, mediante la construcción de nuevas infraestructuras que permitan mejorar la calidad y seguridad del suministro energético, que hace posible el desarrollo económico y social y contribuye a mejorar la calidad de vida.
- **Gobierno Corporativo.** Realizar una gestión transparente, con el objetivo de maximizar el valor de la empresa a largo plazo de cara a los accionistas, respetando fielmente la legalidad vigente, los códigos de conducta internos y otros que haya asumido o pueda asumir en el futuro.
- **Medio ambiente.** Desarrollar todas las actividades de acuerdo con una exigente política de gestión medioambiental, de forma que contribuyan positivamente al cuidado del entorno.
- **Patrocinios y Acción social.** Realizar actuaciones de patrocinio y acción social como un compromiso de integración positiva en cada comunidad y país en el que desarrolla sus actividades, respetando su cultura, sus normas y su entorno, y aportando valor a la sociedad, con una especial sensibilidad hacia las áreas donde exista discriminación de cualquier tipo.

2.3.2.- Enfoque hacia nuestros grupos de interés

Esta política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural, se traduce en una estrategia orientada hacia los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos y en función de las características y necesidades de cada uno de ellos.

- **Orientación hacia el cliente:** ampliando las redes de distribución para llevar el gas natural a un mayor número de clientes, suministrando gas y electricidad, poniendo a su disposición una amplia cartera de productos y servicios a través de una amplia red de ventas, y proporcionando un alto nivel de calidad y seguridad.
- **Orientación hacia el accionista:** realizando una gestión transparente que contribuya a crear un valor sostenible, y trasladando al accionista la mejora en la rentabilidad.
- **Enfoque hacia los empleados:** impulsando organizaciones eficientes y flexibles, orientadas al cliente, la calidad, la rentabilidad y el crecimiento, y proporcionando oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- **Relación con los proveedores:** alineando a las empresas colaboradoras, y proveedores en general, con nuestros objetivos de calidad.
- **Compromiso con la sociedad:** comprometiéndonos con los objetivos de la política energética y la protección del medio ambiente, contribuyendo a garantizar el abastecimiento de energía eficiente, mejorando la calidad y seguridad del suministro, y colaborando en el logro de una mayor eficiencia y competitividad. Dedicando parte de nuestros beneficios a la acción social, y manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción.

2.3.3.- Adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas

Alineados con nuestra Misión, Visión y Valores, suscribimos en abril de 2004, el convenio de adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa generada para promover los derechos humanos, los deberes laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

La iniciativa de Naciones Unidas, contó aquí en Argentina, con la adhesión de 222 empresas, quienes se comprometieron a implementar los 10 Principios del Pacto Global.

Como miembros del Grupo Promotor del Pacto Global en Argentina declaramos -desde los comienzos de las actividades del PNUD para la promoción del Pacto Global en nuestro país- nuestro firme compromiso de trabajar y coordinar las acciones necesarias para difundir la propuesta de las Naciones Unidas.

Nuestra adhesión y compromiso con el Pacto Global implica la implantación de los 10 principios a las estrategias y operaciones de Gas Natural BAN, a través de un proceso de diálogo, de transparencia informativa y de aprendizaje.

En el ámbito de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional, apoyar y respetar la protección de los mismos.

En el ámbito de las normas laborales, respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva, así como eliminar todas las formas de trabajo forzado y obligatorio, abolir el trabajo infantil y eliminar la discriminación en el ámbito laboral.

En el ámbito del medio ambiente, apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales, adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En el ámbito de la transparencia, desarrollar y promover políticas que aseguren la misma en todas nuestras actuaciones.

Desde nuestro lugar en el Grupo Promotor del Pacto Global, hemos trabajado y lo seguiremos haciendo para dar a conocer este Programa de Naciones Unidas en las empresas de nuestro país y para brindar conceptos y herramientas para la implementación de los 10 Principios del Pacto Global relacionados con los derechos humanos, los estándares laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Durante el año 2004, cedimos el Auditorium de nuestra Sede Central para posibilitar la realización del Primer Seminario denominado "Hacia la Implementación del Pacto Global", que se desarrolló el 6 de octubre de 2004.

Para mayor información sobre el Pacto Global: www.undp.org.ar / www.unglobalcompact.org

2.4.- Gobierno Corporativo

En Gas Natural BAN consideramos que las prácticas de buen gobierno corporativo también constituyen uno de los aspectos más relevantes de la política de Responsabilidad Corporativa. Es por eso que prestamos especial atención a todas aquellas actuaciones que contribuyan a garantizar una gestión transparente, respetando fielmente no sólo la legalidad vigente, sino también los reglamentos y códigos de conducta internos aprobados por los órganos de gobierno competentes.

2.4.1.- Principios de gobierno

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

Además, el Consejo de Administración de Gas Natural SDG, actualizó en junio de 2004 el Código Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores (aprobado en el año 2003), con el objetivo de establecer los criterios de comportamiento de todas aquellas personas del Grupo Gas Natural que participamos en actividades relacionadas con los mercados de valores.

2.4.2.- Estructura de gobierno

Los principales órganos de gobierno de Gas Natural BAN son la **Junta General de Accionistas**, el **Directorio** y el **Comité de Dirección**.

2.4.3.- Junta General de Accionistas

Es el máximo órgano de decisión de la sociedad y puede ser ordinaria o extraordinaria. La Junta General de Accionistas deberá reunirse dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio para:

- a) Aprobar la gestión de la sociedad.
- b) Aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior.
- c) Resolver sobre la aplicación del resultado.
- d) Acordar cualquier otro asunto, además de los anteriores, que figure en el orden del día de la misma.

Toda Junta distinta a la prevista en el párrafo anterior tendrá la consideración de Junta General Extraordinaria.

2.4.4.- Directorio

La sociedad cuenta en el seno de su Directorio con un Comité de Auditoría integrado en su mayoría por directores independientes con gran trayectoria y prestigio en el ámbito empresarial.

Entre las principales funciones de este Comité se encuentran las de supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del sistema administrativo – contable, así como la fiabilidad de este último y de toda la información financiera o de otros hechos significativos que sea presentada en la Comisión Nacional de Valores y a las entidades que corresponden; supervisar la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos de la Sociedad y revisar los planes de los auditores externos e internos, evaluar su desempeño y emitir una opinión al respecto.

Directores Titulares:

- *Pedro Sáenz de Santa María Elizalde (Presidente)*
- *Alberto Toca Gutiérrez-Colomer (Vicepresidente)*
- *Francisco Gea Barbera*
- *Carlos J. Álvarez Fernández*

Directores Suplentes:

José María Sanfeliu Riera
Horacio Cristiani
Patricia Canabal
Sergio Tarallo

- *Bradford Rives*
- *Julio Naveyra **
- *Amadeo Vázquez **

Enrique Flaiban
*Horacio Grosso **
*Miquel Barceló Vilarrasa **

(*) *independientes*

Comité de Auditoría – Titulares:

- *Alberto Toca Gutiérrez-Colomer (Presidente)*
- *Julio Naveyra **
- *Amadeo Vázquez **

(*) *independientes*

Comité de Auditoría – Suplentes:

Patricia Canabal
*Horacio Grosso **
*Miquel Barceló Vilarrasa **

Síndicos Titulares:

- *Miguel A. M. Tesón*
- *Uriel F. O´ Farrell*
- *Horacio Ruiz Moreno*

Síndicos Suplentes:

Francisco Menéndez
Fernando Borio
Pablo San Martín

Secretario de Directorio / 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 y está constituido de la siguiente manera:

- **Presidente y Gerente General:** *Pedro Sáenz de Santa María Elizalde*
- **Director Económico Financiero:** *Sergio Tarallo*
- **Directora de Recursos Humanos:** *Patricia Canabal*
- **Directora de Relaciones Externas:** *María Bettina Llapur*
- **Director Técnico:** *Jorge Meza*
- **Director de Asesoría Jurídica:** *Gabriel Wilkinson*
- **Director de Planificación y Control:** *José María Sanfeliu*
- **Director Comercial:** *Horacio Cristiani*

2.4.5.- Memoria Anual

En Gas Natural BAN publicamos anualmente nuestra Memoria Anual, con la información más relevante sobre la actividad de la empresa durante el año y sus resultados económicos y financieros.

Por la publicación de la Memoria Anual, la Reseña Informativa y los Estados Contables de los ejercicios 2001, 2002 y 2003, obtuvimos una Mención Especial del Premio EIKON otorgado por la revista "Imagen" en la categoría Comunicaciones Financieras con los Inversores.

2.5.- Nuestra Marca

Nuestra identidad corporativa y nuestra marca, constituyen uno de los activos más importantes de nuestro negocio que se caracteriza por la importancia de nuestro servicio de distribución y suministro de gas natural, como el combustible con mayor participación en la matriz energética de nuestro país y por la expansión de nuestro servicio de distribución de gas a cada vez más clientes de la zona oeste y norte de la Ciudad de Buenos Aires.

A través de nuestra marca, pretendemos expresar la integración de tres conceptos básicos relacionados con la empresa:

- Quién es
- Qué y cómo lo hace
- Hacia dónde va

Estos tres conceptos están relacionados con la visión reputacional del Grupo Gas Natural, que se expresa de la siguiente manera:

Gas Natural BAN es una empresa energética regida por los principios de excelencia y seguridad en el servicio a sus clientes. Es una empresa orientada al crecimiento y comprometida con el progreso sostenible de la sociedad en la que actúa, con una gestión interna integradora y participativa, capaz de atraer a los mejores profesionales y colaboradores, y con una capacidad de proyección que garantice a sus accionistas el éxito del proyecto empresarial.

La fortaleza de los distintos valores relacionados con nuestra marca, Gas Natural BAN, es una garantía para que la empresa pueda actuar en distintos ámbitos y seguir ofreciendo nuestro servicio a todos nuestros clientes.

Capítulo 3: Nuestros Grupos de Interés

3.1.- Clientes

Somos la empresa número uno en crecimiento de clientes desde el comienzo de nuestras actividades en el país en diciembre de 1992. Actualmente llegamos con nuestro servicio a más de **1.257.459 clientes**, distribuidos en 30 partidos del norte y oeste de la provincia de Buenos Aires.

Desde 1993 realizamos inversiones por **más de 378 millones de dólares**, que permiten brindar un servicio con estándares de calidad equivalentes a los vigentes en los países más desarrollados del mundo.

Invertimos en los dos últimos años **\$30,6 millones**, que permitieron hacer frente a la mayor demanda de servicio generada por la recuperación de la actividad económica y por la distorsión de precios que existe en la actualidad debido al bajo costo del gas natural por redes respecto de sus sustitutos.

Trabajamos en un constante proceso de incorporación de clientes y somos pioneros en la prestación de nuestros servicios a aquellas familias de bajos recursos que desean incorporarse al servicio de distribución de gas natural por redes. En lo que va de nuestra gestión hemos incorporado al servicio de gas natural a más de **318.000 familias**, lo que posibilita hoy brindarlo a más de 1.230.000 clientes, o sea cerca de **6.000.000 de personas**, a través de más de 20.000 kilómetros de redes de distribución.

Con nuestro innovador programa **Gas Para Todos** -de financiación de instalaciones internas y redes- hicimos posible que 150.000 familias, unos **460.000 habitantes de bajos recursos**, accedan al gas natural por redes.

Asimismo y junto con diversas entidades u organizaciones barriales, hemos desarrollado distintos proyectos de gasificación en barrios de nuestra área de distribución donde habitan personas de bajos recursos, como por ejemplo, el trabajo que venimos desarrollando junto con la Fundación Pro Vivienda Social en **Cuartel V**, partido de Moreno, para gasificar un barrio de más de 4.000 familias y el proyecto de extensión de red de gas natural que beneficia a los habitantes del Barrio La Juanita de la localidad de Gregorio Laferrere, partido de La Matanza.

Este último proyecto se desarrolla junto con la Fundación Internacional Raul Wallenberg, la C.G.E. y Poder Ciudadano. Contempla además la gasificación del Jardín Comunitario (inaugurado el 14 de mayo de 2004) en el predio comprado y cedido al M.T.D. (Movimiento Trabajadores Desocupados), por el Instituto Movilizador de Fondos Cooperativos en el predio ubicado en la calle Juan B. Justo 4650 de localidad de Gregorio de Laferrere en el Partido de La Matanza, denominado Centro para la Educación y Formación de Cultura Comunitaria, con el fin de desarrollar varios emprendimientos de autogestión, como una panadería, talleres de oficios para la confección de ropa, serigrafía, editorial y biblioteca.

La metodología de trabajo en estos proyectos singulares contempla la realización de reuniones, a cargo del personal de nuestra empresa, con los dirigentes barriales para analizar las posibilidades técnicas y económicas del proyecto, así como reuniones con los vecinos para capacitarlos en ahorro de energía y seguridad.

Con el inicio de las obras en los primeros días del mes de septiembre de 2004, desde Gas Natural BAN, cumplimos con el compromiso contraído con las organizaciones comunitarias y consolidamos nuestro trabajo continuo junto a la comunidad.

Por otra parte, se introdujeron diversas mejoras en los servicios de atención al cliente, como la transformación de varias agencias en centros integrales de pago y la ampliación de los servicios ofrecidos a través del teléfono de atención al cliente, FONO GAS.

FONO GAS es un sistema de carácter interactivo que permite responder telefónicamente diversas inquietudes o consultas y realizar varios trámites, mediante una atención personalizada y un soporte informático que provee en forma instantánea el historial del cliente. A través de este servicio, hemos atendido cerca de un millón de llamadas, y a través del servicio de atención de urgencias, que funciona de manera permanente durante las 24 horas del día, hemos atendido más de 49.000 avisos.

También brindamos servicios a **1.140 clientes industriales**, a quienes ofrecemos asesoramiento profesional y atención personalizada.

El desarrollo del mercado industrial en nuestra área de distribución, se ha visto favorecido por ser el gas natural un combustible limpio, no contaminante y más económico que los sustitutos. Asimismo, la disponibilidad de redes en nuestra área concesionada, ha permitido una activa localización de industrias, a la vez que ha permitido la puesta en marcha de diversos proyectos nuevos y de ampliación de instalaciones.

Cuadro de indicadores de clientes

Número de clientes de distribución de gas	1.257.459
Ventas de gas (millones de m3)	3.063,7
Clientes residenciales	1.212.487
Índice de gasificación sobre viviendas de clientes residenciales en el área de distribución	70,5%
Clientes comerciales	43.539
Clientes industriales (homogeneizado)	1.140
Gas natural comprimido	284
Subdistribuidoras	3
Servicios de transporte y/o distribución (clientes)	6
Extensión de la red (miles de Km)	20,9
Renovación de cañerías (Kilómetros)	474

3.1.1.- Calidad

En Gas Natural BAN hemos dedicado siempre una gran atención a la calidad y desde el Grupo Gas Natural, nos hemos propuesto ser líderes en calidad en los sectores donde operamos. Para ello, se ha diseñado un Plan Estratégico de Calidad para el período 2004-2008, con objetivos y un Plan Director que inciden especialmente en la necesidad de mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes, buscando también el máximo compromiso de nuestra gente y colaboradores.

Asimismo seguimos trabajando en la implantación y desarrollo del sistema de calidad basado en la norma **ISO 9001:2000** para los procesos de *"lectura y determinación de consumos de clientes industriales"* y para la *"determinación de la calidad y odorización del gas natural"*. En ambos casos se superaron satisfactoriamente las auditorías correspondientes al año 2004.

Nuestro Laboratorio de Calibraciones de Gas Natural BAN está acreditado según la norma **ISO 17025** en las magnitudes de volumen y presión de gas, y también ha superado satisfactoriamente la auditoría de seguimiento anual correspondiente. Además, durante 2004, se amplió el alcance de la certificación con la incorporación del proceso de calibración de contadores domésticos.

Gas Natural BAN, a través del Laboratorio de Calibraciones, ha trabajado durante 2004 con los proveedores de contadores de gas, fomentando y desarrollando ensayos inter-laboratorios tendientes a mejorar la metrología y calidad de las mediciones, así como otros aspectos técnicos de los medidores.

Al ser el único laboratorio en el país acreditado por el Organismo Argentino de Acreditación (OAA) para calibrar volúmenes de fluidos, se ha convertido en un referente en cuanto a mediciones de volúmenes de gas y presión para la industria de contadores de gas en la Argentina.

Desde el año 1993, continuamos desarrollando y asesorando a la industria local, para el desarrollo de accesorios de toma en carga, técnicas de inserción de tubos para gas en vivo, revalidación de accesorios de PE electrofusionables, soldadura de acero, revestimientos anticorrosivos, y trabajando en foros multidisciplinarios para la actualización de la normativa técnica de la industria del gas.

Parámetros de calidad	Objetivo	2004
Servicio Comercial		
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	9,795
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	15,997
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	0,391
Demora en atención telefónica >10"	5,0%	3,4%
Demora en acusar recibo de reclamo	0%	0%
Lectura, facturación y reparto (Int)		
Error máximo tolerable lectura de medidores	0,40%	0,34%
Error máximo tolerable distribución de facturas, cartas y talón correo	0,65%	0,61%
Centro y Agencias (Int)		
Calidad de contratistas de utilización	1,00%	0,93%
Servicio Técnico		
Ruido en plantas reguladoras	100 %	100 %
Difusión de olor en planta de odorización	100 %	100 %
Protección catódica	100 %	100 %
Fugas por km	0,23	0,17
Tiempo promedio de reparación fugas grado 2	<180 días	47 días
Capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados	100 %	100 %
Capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados	100 %	100 %
Interrupción del suministro	80%	99,84%
Eficiencia de restricción de suministro	95%	95%
Ocurrencia de restricciones del suministro interrumpible	90%	93%
CAU (Int)		
Tiempo de respuesta ante emergencia	95% en 60'	99.9% en 60
Tiempo de atención Prioridad 2	86,75% (*)	44.9% en 360'
Tiempo de atención Prioridad 3	99,43% (*)	98.3% en 1440'
Distribución (Int)		
Intervenciones técnicas reiteradas	0,34 (*)	0,69%
Intervenciones comerciales reiteradas	4,8 (*)	5,13%
Índice de fugas	0,92(*)	0,89
Tiempos de resolución de planificaciones y proyectos comerciales. Acuerdo de servicio (AS)	90% de acuerdos de servicios	100 %
Tiempos de resolución de planificaciones y proyectos industriales (AS)	90% de acuerdos de servicios	100 %
Plazos de habilitación de redes de clientes residenciales (AS)	90% de acuerdos de servicios	100 %

3.1.2.- Seguridad del cliente

- **Centros del Gas:** Los nueve centros del gas y las ocho agencias de servicio brindan a nuestros clientes

atención para todo tipo de gestiones. Al mismo tiempo, en estas sucursales promovemos la venta de productos y servicios de gas al público en general. También asesoramos nuestros clientes en proyectos de cogeneración, aire acondicionado a gas, tubos radiantes, climatización de piscinas, calefacción por agua, GNC y cualquier otra aplicación con el uso del gas natural.

Estos son algunos de los programas, planes y políticas existentes para garantizar la seguridad de nuestros clientes en el uso de los productos y servicios de la empresa

-Plan de comunicación continúa a los Clientes

-Plan de comunicación periódica a los Clientes (*Boletín Flash-gas*)

-Programa El gas en las escuelas

-Plan de prevención de daños

También existen planes de información periódicos en materia de consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono, así como deben actuar los clientes ante un escape de gas o emergencia.

- Urgencias: atendemos las emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución las 24 horas de los 365 días del año. Esta atención es realizada por el **Centro de Atención de Urgencias** cuya dotación de técnicos y personal especializado cuenta con una moderna flota y equipamiento de última generación para responder a los índices de calidad internacionales. .

3.1.3.- Satisfacción del cliente

Las encuestas de satisfacción realizadas a lo largo de 2004, reflejan unos altos niveles de satisfacción global con la calidad de servicio, habiendo obtenido valores superiores al 90%.

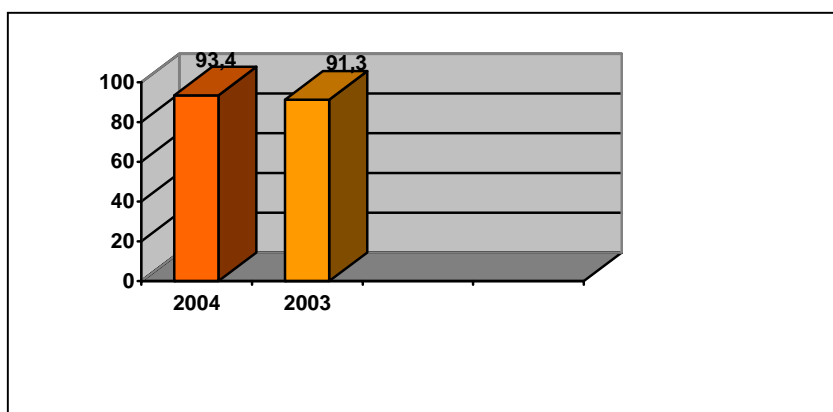
Para la medición de satisfacción de clientes en Gas Natural BAN, se realizaron encuestas de satisfacción en los procesos relacionados con los “Centros del Gas”, “Fonogas” y “Lectura, Facturación, Distribución y Cobro”.

En todos los casos, las encuestas son realizadas a través de empresas especializadas en estudios de mercado.

- **Índice de calidad de servicio** (% clientes satisfechos + muy satisfechos – año 2004)

2004: 93,4 %

2003: 91,3%



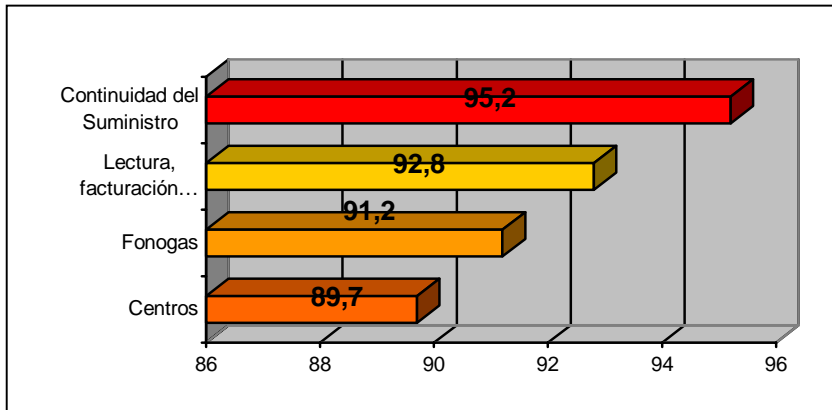
Observaciones: el índice de calidad de servicio ha evolucionado positivamente respecto al año 2003 manteniendo un alto nivel de calidad. Debido al cambio de metodología en la obtención de los índices, no se dispone de datos comparables de años anteriores a 2003.

Margen de error 2004: 1,4%

- **Índice de satisfacción de los principales procesos** (% clientes satisfechos + muy satisfechos – año

2004)

Centros:	89,7 %
Atención telefónica: Fono Gas:	91,2%
Lectura, facturación, distribución y cobro:	92,8 %
Continuidad del suministro:	95,2%



Auditorías externas: Anualmente se realizan las auditorías externas de mantenimiento y cada tres años las de re-certificación (ISO 9001) y re-acreditación (ISO 17025). Los organismos evaluadores son el TUV y el Organismo Argentino de Acreditación (OAA) respectivamente.

3.1.4.- Respeto a la confidencialidad de datos

En Gas Natural BAN, la protección y el respeto por la información que nos proporcionan nuestros clientes han hecho que hayamos asumido el compromiso del uso responsable y confidencial de los datos, cumpliendo con la legislación vigente en nuestro país en función de la actividad de la empresa.

Los procedimientos de protección de la información adoptados por nuestra empresa están alineados con las normas y objetivos que son de aplicación a todas las sociedades del Grupo Gas Natural, que cuenta con un Comité de Protección de Datos cuya misión principal consiste en adoptar medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad de los datos en general, la disponibilidad de los sistemas y la seguridad de la información generada.

3.2.- Empleados

3.2.1.- Nuestro compromiso: crecimiento y desarrollo profesional

En Gas Natural BAN somos un equipo de 604 personas: 23 ejecutivos, 277 técnicos, 172 administrativos y 132 operarios, que trabajamos día a día por una empresa mejor al servicio de nuestros clientes. Se trata de un gran equipo humano, muy calificado, con gran experiencia y que constituye el principal activo de nuestra empresa.

Condiciones laborales

	2004	2003
Cantidad de empleados	604	616
Contratos fijos	604	616
Contratos temporales	25	19
Pasantías	10	6
Índice de permanencia de empleados	17,7	16,3 años
Creación neta de empleo (puestos)	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación	5,63%	10,57%

3.2.2.- Política de Recursos Humanos

La política de Recursos Humanos de Gas Natural BAN se define en función a la Misión, Visión y Valores de la empresa y está orientada a promover un ámbito de trabajo digno, respetuoso de los empleados y en donde se potencie y facilite su formación, crecimiento y desarrollo profesional. También buscamos atraer, motivar y retener a personas con competencias genéricas y técnicas, dispuestas a asumir nuevos retos y desafíos.

Consideramos que nuestros empleados son el motor esencial para hacer crecer a la empresa, y por eso nos esforzamos por aplicar una política de Recursos Humanos dirigida a fomentar el compromiso y motivación de nuestro equipo, orientando su desarrollo y crecimiento profesional y estableciendo sistemas de gestión que permitan aprovechar al máximo las capacidades y potencial de los empleados.

Para lograr nuestros objetivos, la gestión de recursos humanos de todo el Grupo Gas Natural esta basada en dos sistemas de gestión fundamentales, que son el Modelo de Dirección por Objetivos y Evaluación del Desempeño, y el Sistema de Gestión por Competencias, que facilitan la conexión de los profesionales del Grupo con los objetivos estratégicos de la empresa.

Dirección por objetivos de Gas Natural BAN

Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de desempeño 2004	89
Personas participantes en sistema DPO y Evaluación de desempeño 2004 (%)	14,73 %

3.2.3.-Selección y política retributiva

Dentro de la política de Recursos Humanos de Gas Natural BAN, se favorece el desarrollo profesional y las oportunidades de crecimiento internos.

La selección de nuestro personal se hace en base a la evaluación de competencias de los candidatos identificando en qué medida los niveles detectados se ajustan a los requeridos en los puestos organizativos vacantes.

La cobertura de las distintas posiciones se realiza a través de un proceso de selección que podrá definirse como externo (incorporación de personal a la dotación de la empresa) o interno (generando desarrollo profesional y/o

promociones).

El proceso de selección se inicia con la definición de los requisitos y competencias específicos de la posición a cubrir y se implementa una cantidad de entrevistas y pruebas que determinan la idoneidad de los candidatos para dicha posición. Este mecanismo se adopta tanto para procesos de selección externo como interno.

En este último caso, se considera además toda otra información que contribuya a lograr una cobertura más adecuada a los requerimientos de la posición, como por ejemplo los resultados de la evaluación de desempeño, anteriores entrevistas, etc.

Cuando se define un proceso de selección interno, también se determina si la misma se instrumenta a través de postulaciones espontáneas del personal (publicación de aviso de búsqueda a través de diversos medios de comunicación internos) o mediante designaciones de movimientos.

El proceso de selección externo se considera finalizado luego del ingreso de la persona, cuando se completan las acciones de inducción previstas para la posición a cubrir.

Los rangos salariales en Gas Natural BAN están relacionados con las distintas situaciones contractuales vigentes en la Compañía: **Personal de Convenio**, **Personal de Convenio más Plus** (personal que además de estar incluido en el ámbito del CCT vigente, tiene un contrato por el cual recibe adicionalmente a sus remuneraciones convencionales, un plus salarial por las tareas especiales que realiza. **Personal Excluido de Convenio Sin Variable** (personal que 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).

El 14,73% de la plantilla de empleados tiene establecida parte de su retribución en base al cumplimiento de objetivos preestablecidos y se divide en grupos por Directores (hasta un 30% de la remuneración fija anual); Gerentes (hasta un 20% de la remuneración fija anual); Jefes y Asimilados (hasta un 15% de la remuneración fija anual) y Técnicos de Alta Especialización, (hasta un 7% de la remuneración fija anual).

Retribución

	2004	2003
Relación entre el salario más alto y más bajo	23,76	21,77

Estructura retributiva

	2004	2003
% plantilla incluida en convenios	73,02	71,10
% plantilla con parte de su retribución fijada en base a objetivos	14,73	16
Evolución de la masa salarial *	20.852.039,3	19.233.465,8

* No incluye cargas sociales

3.2.4.- Formación

Anualmente definimos y desarrollamos un Plan de Formación que incluye programas formativos de todo tipo y que contempla todas las áreas de conocimiento de la empresa.

El Plan de Formación combina diferentes métodos, que incluyen formación presencial y a distancia, sistemas *e-learning*, actividades fuera de la empresa, y otras fórmulas que respondan a las necesidades de formación de los distintos empleados que integran la plantilla de Gas Natural BAN.

Durante el año 2004 se realizaron un total de **305 cursos**, con una participación de **1.733 asistentes** y **13.087 horas de formación**.

▪ Gestión del Conocimiento

En Gas Natural BAN promovemos que la información y el conocimiento que se genera en la empresa fluyan adecuadamente entre todos sus empleados.

Para ello, dentro de la Intranet existen diferentes comunidades virtuales que permiten el acceso de personas de diversas áreas con intereses afines, en las que pueden compartir los diferentes recursos de que disponen.

A través de NaturalNet, la intranet del Grupo Gas Natural, se lanzó la plataforma de formación *on line* "Acerca", que proporciona todos los recursos de formación, manuales electrónicos, guías rápidas o cursos *e-learning*, funcionando como un *campus* virtual de formación. Durante el 2004 se lanzó parcialmente esta herramienta vinculada a la implantación de un proyecto de mejora en las actividades económicas y financieras.

Actividades de formación

	Cursos	Asistentes	Horas	Plantilla Media	Hora/Empleado
2004	232	1.895	16.175	609	26,5
2003	305	1.733	13.087	629	20,8

3.2.5.- Servicios y beneficios para los empleados

En función de los niveles profesionales y el lugar de trabajo, nuestros empleados cuentan con diferentes beneficios sociales cuyo objetivo es mejorar su calidad de vida y la de su familia a cargo.

Algunos de estos beneficios que Gas Natural BAN brinda a sus empleados son:

Vales de almuerzo: Se entregan a todo el personal con jornada discontinua y por un valor diario preestablecido, por cada día hábil efectivamente trabajado.

Vales alimentarios: Se otorgan a todo el personal comprendido en Convenio Colectivo de Trabajo por un valor que surge de la negociación salarial y que no supera el 20% de la remuneración de cada empleado y a diverso personal excluido de Convenio por valores que determina la empresa y que no superan el 10% de la remuneración del empleado.

Vestuario: Provisión de ropa de trabajo y todo otro elemento vinculado a la indumentaria y al equipamiento del empleado para uso exclusivo en el desempeño de sus tareas.

Provisión de útiles escolares: A comienzos del ciclo lectivo, se entregan útiles escolares a los empleados con hijos en edad escolar, según el grado o año que cursen su/s hijo/s.

Seguro colectivo de vida optativo: Se ofrece al personal una cobertura de vida por un capital de 30 sueldos, que se paga por muerte por cualquier causa, doble indemnización en caso de accidente y pagos por incapacidades totales o parciales definitivas. El costo de este seguro está a cargo del empleado y la misma cobertura puede hacerla extensiva al cónyuge con igual prima y capital. En la actualidad, el 66% de la plantilla está adherida a alguno de estos seguros.

Seguro de sepelio: Se ofrece al personal para la cobertura de los gastos de sepelio del titular o cualquier integrante de su grupo familiar primario y el costo de esta póliza está a cargo del empleado. En la actualidad el 61% de la plantilla tiene contratado este seguro.

Reintegros jardines maternos: Consiste en un reintegro de los gastos por jardines maternos o de infantes que se debe afrontar por los hijos de hasta 5 años de edad inclusive, hasta un tope preestablecido. En la actualidad, lo perciben 32 empleados, es decir que alcanza a un 0,05% de la plantilla.

Días por licencia vacacional: Sean hábiles o discontinuos.

Financiación para la adquisición de bienes y servicios: Mutua y Natural Servicios.

3.2.6.- Seguridad y salud en el trabajo

Promovemos la adopción de políticas de seguridad y salud en el trabajo y de las medidas preventivas establecidas en la legislación vigente, con el fin de minimizar los riesgos relacionados con los siniestros laborales.

En Gas Natural BAN desarrollamos distintos programas de salud y seguridad laboral para cuidar de nuestros empleados, tales como:

- **Programa de calidad de vida;** Desde el año 2002 realizamos una campaña de prevención del riesgo cardiovascular que incluye programas de vigilancia de la salud y de control de la hipertensión arterial, diabetes y obesidad (*) y un plan de ejercicio físico regular, con actividades y participación en torneos y competencias deportivas y de esparcimiento. También desarrollamos el proyecto “**Áreas libres de humo**”. Comprometidos con la tarea de ofrecer una mejor calidad de vida, venimos efectuando talleres y jornadas informativas desde hace 4 años, tendientes a motivar la cesación y/o reducción del consumo de tabaco. Como culminación de otra etapa, en el año 2004 se implementó la prohibición de fumar en todos los ámbitos de la empresa -salvo en los lugares expresamente permitidos-.
- **Programa de prevención de enfermedades profesionales:** Realizamos el relevamiento y evaluación de riesgos en todos los puestos, que permitirá realizar con la periodicidad que corresponda los exámenes médicos y las adecuaciones pertinentes al personal expuesto. También comenzamos con las adecuaciones de los lugares de trabajo de los cajeros de acuerdo al estudio ergonómico realizado para esos puestos.
- **Programa de actuación en emergencias edilicias.** Seguimos con la implementación de planes de emergencia en las diferentes locaciones. En este marco se implementan distintas recomendaciones para mantener la seguridad de los edificios.

(*)Se sigue el modelo de la “Guía de prevención primaria de enfermedades cardiovasculares de la Asociación Americana de Estudios del corazón y su comité de coordinación” (*American Heart Association Science advisory and coordinating committee*) y el de la Organización Panamericana de la Salud 1998, 334p. Se aplica al 100% de la plantilla.

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

- **Servicio de Medicina y Seguridad Laboral**, perteneciente a la Gerencia de Relaciones Laborales dependiente de la Dirección de Recursos Humanos.
- **Comité de Higiene y Seguridad (Dirección)** dependiente de las Direcciones de Recursos Humanos y Técnica y sus respectivas áreas (Gerencial y Jefaturas).
- **Comité de Higiene y Seguridad (Sindical)** conformada por el STIGAS (Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas) y la Gerencia de Relaciones Laborales, dependiente de la Dirección de Recursos Humanos.

Tanto el Servicio de Medicina y Seguridad Laboral como los Comités que se formaron -de Dirección y Sindical-, dan tratamiento a los intereses comunes de las distintas áreas en los temas concernientes a la salud, higiene y seguridad de todo el personal que se desempeña en el ámbito de Gas Natural BAN, además de otros temas relacionados con las políticas de la Compañía.

Durante el 2004 se realizaron cursos de formación relacionados con programas de prevención y con campañas informativas ligadas a los procesos operativos de las actividades de Gas Natural BAN.

Formación: Programas de salud y seguridad laboral

	2004	2003
Cursos	16	46
Asistentes	230	483
Horas	832	1338

Porcentaje de participantes en campañas de salud y seguridad laboral

	N° de participantes		% de plantilla	
	2004	2003	2004	2003
Campañas de prevención	500	480	82	74,6
Campañas informativas	72	325	12	50,5

Se realizaron cursos de:

- Capacitación de brigadistas del Centro San Martín en emergencias, roles de los diferentes integrantes. (Participantes: 45 personas).
- Formación de brigadas de emergencias y elección de los componentes para Centro del Gas Martínez. (Todo el personal del Centro de Gas. 30 participantes)
- Roles en la emergencia ante una inundación, (Preparación del simulacro). Para brigadistas del Centro San Martín. (Participantes: 45 personas)
- Curso de manejo defensivo (teórico-práctico) basado en el conocimiento avanzado de los hechos físicos que se suceden en la conducción de un vehículo. Para todo el personal que conduce vehículos de la empresa (Personal capacitado hasta el momento: 70 personas)

Descripción de los comités formales de salud y seguridad

(Con representantes de la Gerencia, empleadores y proporción del personal que forma parte de tales comités)

De acuerdo a lo previsto en el artículo 17 del texto del convenio colectivo vigente, existe el Comité de Higiene y Seguridad conformado por representantes del sindicato STIGAS (entidad firmante del convenio) y de la Gerencia de Relaciones Laborales.

Las vías de comunicación de este Comité con la Alta Dirección se concretan a través de las reuniones de la Dirección de Recursos Humanos con sus gerencias. A su vez, dicha Dirección eleva las consideraciones a la Gerencia General mediante las reuniones de Comité de Dirección, cuando se producen novedades sobre el tema.

Índices de accidentes y daños laborales	2004	2003
Días perdidos por enfermedad	4284	4134
Días perdidos por enfermedad/hombre	7,04	6,60
N° de accidentes	16	16
Días perdidos por accidente laboral	226	281
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0.37	0,44
N° de víctimas mortales	-----	-----

Tasas de accidentalidad

	2004	2003
Índice de incidencia	26,3	25.5
Índice de frecuencia	13.1	12.8
Tasa de ausentismo	0.15	0.18
Días perdidos	226	281
N° de víctimas mortales	-----	-----

3.2.7.- Diversidad e igualdad de oportunidades

En Gas Natural BAN potenciamos la diversidad e igualdad de oportunidades en nuestro ámbito laboral. En este sentido rechazamos cualquier tipo de discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen cultural, social o discapacidad.

Asimismo, propiciamos la incorporación tanto de hombres como de mujeres para nuestros puestos de trabajo.

Proporción total mujeres y hombres en plantilla

2004		2003	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
147	457	153	463

Proporción total de mujeres en puestos directivos

	Puestos Directivos	Mujeres en puestos directivos	% Mujeres en puestos directivos
2004	23	6	26,0
2003	24	5	20,8

3.2.8.- Comunicación interna

Nuestra comunicación interna, es entendida como un proceso alineado con nuestra Misión, Visión y Valores del Grupo Gas Natural, que contribuye a fomentar la motivación y satisfacción de los empleados, propiciando un clima laboral adecuado para la obtención de los objetivos.

Para ello, contamos con un Plan de Comunicación Interna, que tiene como objetivo impulsar la difusión de una cultura corporativa homogénea y prevé acciones específicas de comunicación adecuadas a cada caso en particular.

Durante 2004 incorporamos en Gas Natural BAN nuevas vías y prácticas de comunicación y continuamos consolidando las existentes, facilitando la difusión de la estrategia y los objetivos corporativos. A su vez, nuestras acciones de comunicación interna buscan fomentar la motivación y la satisfacción de las personas, garantizando las expectativas sobre transparencia de información y datos sobre la gestión corporativa.

Algunas de las vías de comunicación interna utilizadas son:

- **NaturalNet / Intranet:** A mediados de 2004 lanzamos una nueva versión de la Intranet local, que brinda la posibilidad de incorporar información en forma descentralizada por parte de cada Dirección.
- **Encuesta Clima Organizacional:** En 2004 comunicamos los resultados de la encuesta y las acciones de mejora propuestas para el corto y el mediano plazo. El objetivo de esta encuesta fue realizar un diagnóstico de las percepciones de todas las personas respecto a su trabajo y su grado de satisfacción con el fin de orientar futuras acciones de mejora por parte de la empresa. Participaron de la misma el 92% de la plantilla total de empleados de Gas Natural BAN.
- **Comunicados al personal:** Son emitidos por la Dirección de Recursos Humanos con el objeto de dar a conocer información de interés e impacto en toda la compañía. Son numerados y enviados por correo electrónico, publicados en la Intranet y en cada una de las carteleros de los diferentes centros de trabajo.
- **Grupo de Comunicación Interna:** Apunta a animar a todos los integrantes de la empresa a participar en nuestra comunicación interna. Algunas de las acciones que realizamos son: a) Fomentar el uso del Plan de Comunicación Interna; b) Definir normativas de Comunicación Interna; c) Segmentar públicos de comunicación; d) Desarrollar, analizar y evaluar medios y acciones de comunicación; e) Sistematizar e integrar medios, públicos y contenidos; y f) Diseñar planes de comunicación de proyectos especiales.
- **Reunión de comunicación:** Anualmente se realiza una reunión destinada a mandos y Técnicos de Alta Especialización (TAEs) con el objeto de transmitir el avance de los resultados del ejercicio en curso y los objetivos y planes organizacionales para el siguiente.
- **Reuniones específicas:** Presentamos los nuevos modelos organizativos; se explicaron la aplicación de nuevas herramientas de gestión y las situaciones coyunturales de interés para el personal de estructura.
- **Programa de reinducción:** Llevamos adelante un programa de reinducción destinado a todo el personal de

la empresa, a efectos de actualizar la información básica del negocio y ampliar la perspectiva de las tareas individuales con respecto a ese marco mayor.

- **Desayunos con el personal:** Realizamos desayunos para la integración de información de los distintos niveles de la organización. Hubo un ciclo de desayunos del Gerente General con todo el personal de estructura y mandos medios. Asimismo, varios directores realizaron desayunos con el personal de su Dirección.
- **Carteleros:** Todos los edificios de la Compañía cuentan con carteleros de información, que son actualizadas en forma permanente.
- **Otras acciones de comunicación:** Llevamos a cabo otras acciones que propenden a la comunicación y a la integración de las personas. Entre las mismas se destacan desayunos con determinados equipos, análisis de resultados de la encuesta de clima organizacional por la Dirección y la Gerencia, reuniones técnicas, reuniones por lanzamiento de campañas, etc. Asimismo realizamos torneos internos, que abarcan distintas actividades deportivas y recreativas.

3.2.9.- Código de Conducta

El Código de Conducta el nuestro Grupo, que aún esta en fase de aprobación final, recoge los diez principios del Pacto Global a los que nos hemos adherido aquí en Argentina en 2004.

Principios del Pacto Mundial

Derechos Humanos

Las empresas deben:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales a nivel internacional dentro de su esfera de influencia.
2. Asegurarse de que sus propias corporaciones no actúan como cómplices en la violación de los derechos humanos.

Condiciones Laborales

Se pide que las empresas apoyen:

3. La libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. La eliminación de todo tipo de trabajo forzoso u obligado.
5. La erradicación del trabajo infantil.
6. La eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Se pide a las empresas que:

7. Fomenten los enfoques preventivos ante los desafíos medioambientales.

8. Lleven a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.

9. Faciliten el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

3.2.10.- Relaciones Laborales

Dentro de Gas Natural BAN, el 73.02% de la plantilla del personal de Gas Natural BAN está representado por Convenios Colectivos de Trabajo.

Porcentaje de plantilla /empleados sindicalizados

	STIGAS	APJ	UPS
2004	29,32%	8,56%	0,98%
2003	30,03%	7,79%	0,97%
2002	29,05%	4,74	0,91%

Convenios

Año	2004	2003	2002
Gas Natural BAN	(*)	(*)	342/99 "E"
Personal representado	73,02%	71,10%	72,52%

(*) El 01-11-03 se suscribió un nuevo C.C.T. con la empresa.

Para los años 2002 y 2003 se consideró la plantilla al mes de diciembre de cada año y para el 2004 al mes de octubre.

- **Asociación y negociación:** Además de las leyes locales que regulan el tema referido a la Libertad de Asociación Sindical (ley 23.551), no existen dentro de la empresa otros procedimientos o programas relacionados con el tema. En Argentina la legislación es de orden público y por lo tanto no se pueden negociar o pactar situaciones más desfavorables que las que contiene el propio marco normativo. El mismo criterio se adopta en lo relativo a los mecanismos de negociación con los empleados. Los últimos actos de negociación entre la empresa y los representantes sindicales se reflejaron en el acta acuerdo por incremento salarial suscripta en el mes de octubre de 2004, a través de la cual, la entidad sindical también incorporó una práctica de negociación como el llamado a asambleas para la aprobación de las propuestas de la empresa. De estas asambleas se derivó la publicación por parte del Sindicato de una solicitada en algunos diarios de la Capital Federal y una movilización al Centro Operativo San Martín, previas a la aceptación de la propuesta salarial. Se encontraba pendiente de homologación el CCT suscripto en 2003.
- **Quejas y reclamaciones:** En el caso de existir alguna queja o reclamo por parte de los empleados, la vía de canalización es a través de sus superiores jerárquicos, quienes a su vez las retransmiten, a la Dirección de Recursos Humanos. No existen aún mecanismos formales para la presentación de quejas y reclamos de empleados.

- **Conflictividad:** No se produjeron conflictos con empleados ni proveedores y/o subcontratistas durante el año 2004.

3.3.- Accionistas

3.3.1.- Nuestro compromiso: valor sostenible y transparencia informativa

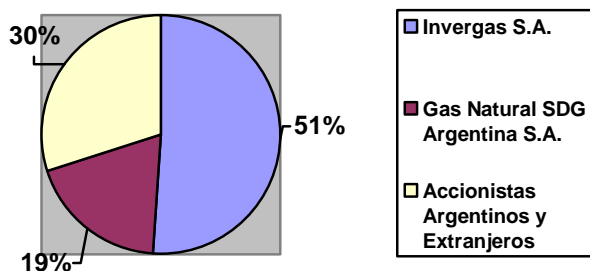
Desde Gas Natural BAN y el Grupo Gas Natural, trabajamos para proporcionar una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas, con la máxima transparencia informativa en todas sus actuaciones.

Nuestros accionistas también son fundamentales para el desarrollo de nuestro negocio y de nuestra política de Responsabilidad Corporativa. En este sentido, y en cumplimiento con las normas de la Comisión Nacional de Valores referidas al régimen de transparencia en el ámbito de la oferta pública, el Directorio designó al Director Económico Financiero como Responsable de Relaciones con el Mercado, habiéndose desarrollado en la Gerencia de Finanzas una **Unidad de Relaciones con el Inversor** que se encarga de atender todas las inquietudes de los accionistas, además de brindar información periódica sobre la marcha de la Sociedad a requerimiento de los analistas de inversión y demás entidades que así lo soliciten.

La unidad de Relaciones con el Inversor organiza periódicamente reuniones con analistas bursátiles e inversores institucionales, nacionales e internacionales, para explicar la marcha de la empresa y el desarrollo de sus actividades.

Cabe destacar que en febrero de 1999 recibimos de las autoridades de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires una distinción especial en reconocimiento a la demostración de confianza lograda en la bolsa local y a la muy buena evolución de la acción en el mercado.

3.3.2.- Estructura accionaria de Gas Natural BAN S.A.



Gas Natural BAN tiene la estructura jurídica de una sociedad anónima conforme las leyes de nuestro país. Nuestro capital accionario está conformado por las empresas **Invergás S.A.**, con una participación del 51% y por **Gas Natural SDG Argentina S.A.** con una participación del 19%. Esta última empresa es parte del **Grupo Gas Natural de España**, lo cual nos aporta experiencia y capacidad como operador técnico que ha consolidado su expansión en Latinoamérica como grupo multinacional de servicios. El 30% del capital accionario restante pertenece a accionistas argentinos y del exterior.

El consorcio **Invergás S.A.** pertenece en un 72% al **Grupo Gas Natural** y en un 28% a **LG&E Power Argentina III LLC**, destacada empresa energética de origen norteamericano.

Para más información: www.gasnatural.com, www.lgeenergy.com

3.3.3.- Web corporativa

Nuestro sitio *Web* corporativo (www.gasnaturalban.com) dispone de una sección específica de Relaciones con el Inversor con información elaborada especialmente para accionistas e inversores, desde el que se puede acceder a datos útiles de la empresa como la Memoria y Balance financiero, los resultados del último trimestre, y la última cotización de las acciones de la empresa en el mercado de valores.

3.3.4.- Índices socialmente responsables

En 2004, Gas Natural SDG (la compañía matriz del Grupo Gas Natural) se incorporó al prestigioso y reconocido *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*, que incluye a las empresas del mundo mejor posicionadas en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Así también, Gas Natural SDG continúa formando parte del índice FTSE4Good, tras la revisión de las empresas integrantes de este índice realizada en septiembre de 2004. Este índice agrupa acerca de 900 empresas de todo el mundo que cumplen una serie de indicadores en materia de responsabilidad corporativa, que la hacen elegibles para la inversión socialmente responsable.

3.4.- Proveedores

3.4.1.- Nuestro compromiso: colaboración y lealtad mutua

En Gas Natural BAN consideramos a nuestros proveedores y empresas colaboradoras como parte indispensable para alcanzar nuestros objetivos de crecimiento y de mejora de la calidad de servicio, por lo que mantenemos con ellos una relación de estrecha colaboración y lealtad mutua.

La alineación de nuestros proveedores con la misión, valores y prácticas de Gas Natural BAN es esencial para lograr mayor interacción y grado de compromiso en el desarrollo de la relación entre empresa-proveedor y el cumplimiento de las pautas definidas previamente para la provisión del producto o la ejecución de la obra/servicio.

Contamos con 600 proveedores activos de los cuales 380 corresponden a materiales y 220 a obras y servicios, distribuidos en 51 rubros o familias de compras/contrataciones, fundamentalmente micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMEs).

Datos principales

Descripción de los tipos de proveedores que tiene la empresa y el % que representan	
Proveedores de Gas	56 %
Proveedores de Transporte	29 %
Proveedores de Bienes y Servicios	15 %

3.4.2.- Gestión con los proveedores

Como políticas de Gas Natural BAN con relación a la ética en la gestión con los proveedores, podemos destacar la imparcialidad, la transparencia y el control de todo el proceso de contratación. Estos principios se encuentran integrados en las normas, procedimientos y prácticas de la compañía.

Todos los mecanismos relacionados con el proceso de compras están recogidos en la Norma General de Adjudicación y Contratación, así como en diversos procedimientos de compras.

El Modelo de Compras que utilizamos está orientado a mejorar la eficiencia de los procesos de compras mediante su simplificación y automatización, y a potenciar la dedicación al desarrollo de las compras ya que establece una sistematización de las actividades estratégicas de las compras y potencia el uso de contratos marco para la realización de compras repetitivas.

Apoyamos a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, para que desarrollen nuevos productos para redes de gas natural de industria nacional, lo cual se traduce en asistencia técnica al proyecto, la realización de pruebas en campo y la introducción controlada de los elementos, como etapa previa para su homologación y/o acreditación final.

Promovemos la competencia de mercado, fomentando el desarrollo de proveedores estratégicos que aseguren la normal provisión de bienes y servicios con el grado de confiabilidad requerido por la industria del gas, comprometida en la prestación de un servicio público esencial. En tal sentido, la aceptación como proveedor debe reflejar prioritariamente un nivel determinado de confianza como consecuencia de las comprobaciones realizadas y de los resultados favorables en la historia reciente de sus entregas, lo que se traduce en la práctica en la calidad del suministro, obra o servicio de que se trate.

Nuestra imparcialidad en la relación con los proveedores se manifiesta en la igualdad de trato respecto a todos los oferentes, tanto en las solicitudes de oferta y aclaraciones o correcciones posteriores, como en la etapa de evaluación de las propias ofertas. Los controles de los procedimientos de contratación se llevan a cabo a través de auditorías.

3.4.3.- Información *on line*

A través de nuestro sitio *Web* corporativo (www.gasnaturalban.com) disponemos de una sección específica de gestiones *on line* con nuestros proveedores a través del cual se puede acceder con el número de CUIT y clave de acceso suministrada por la empresa.

3.5.- Sociedad

3.5.1.- Nuestro compromiso: integridad y responsabilidad

El compromiso de Gas Natural BAN con la sociedad se basa en la actuación responsable en nuestras actividades de negocio y en el desarrollo de relaciones adecuadas con cada uno de nuestros grupos de interés. Este compromiso de colaboración con la sociedad, va más allá de nuestra actividad empresarial, y se concreta en una amplia labor de patrocinios y acciones sociales.

En línea con la política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural y desde los comienzos de la actividad de Gas Natural BAN en Argentina, uno de nuestros objetivos primordiales ha sido y es mantener un constante compromiso con la comunidad en la que estamos presentes. Es por eso que hemos venido llevando a cabo distintos programas, desde Gas Natural BAN y desde la Fundación Gas Natural; como así también en forma conjunta, sinergizando esfuerzos de la empresa y de la Fundación.

Principales datos

Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social (en pesos)		650.000
▪ Fundación Gas Natural	(\$ 450.000)	
▪ Gas Natural BAN	(\$ 200.000)	

3.5.2.- La Fundación Gas Natural

La Fundación Gas Natural es la entidad benéfica del Grupo Gas Natural, con actuación en España, Argentina, Brasil, Colombia, México, Portugal y Marruecos.

La Fundación tiene como objetivo apoyar e impulsar acciones para mejorar la calidad de vida de la población y cuidar el medio ambiente. El reto del desarrollo sostenible, así como la firme convicción de que el gas natural contribuye hoy en día -y lo hará aún más en el futuro-, a resolver algunos de los principales problemas ambientales que afectan a nuestro planeta, nos han llevado a establecer este objetivo.

En la Argentina, la Fundación Gas Natural desarrolla juntamente con autoridades gubernamentales, organizaciones civiles y otras instituciones, proyectos dirigidos a la promoción económica, social, medioambiental y cultural de la comunidad.

Entre estas realizaciones se destacan el Proyecto de Prevención de la epidemia del cólera en áreas de frontera (años 1993 a 1998), que afectaba entonces a la región comprendida entre el sur de Bolivia y el Norte de Argentina, época que coincidió con el inicio de las operaciones de Gas Natural BAN. Además de este programa, que concluyó exitosamente y para el que brindaron su colaboración la Unión Europea y la Cooperación Española, la Fundación Gas Natural en Argentina también apoya decididamente desde hace más de 10 años el programa de becas destinadas a profesionales de países latinoamericanos que cursan en el país la Maestría en Desarrollo Sustentable dictada por el Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales (FLACAM), en el marco de la Cátedra UNESCO para el Desarrollo Sustentable, que se dicta en Argentina para toda Latinoamérica y que ya cuenta con 142 becarios. Desde hace dos años, también venimos capacitando en gestión medioambiental a PyMES de la provincia de Buenos Aires.

Varios de los programas que desarrollamos dentro de nuestra acción de Responsabilidad Corporativa, para beneficio de la comunidad cuentan con el apoyo económico de la Fundación Gas Natural, como el Programa Primera Exportación y el Programa de Voluntariado Corporativo de Gas Natural BAN, entre otros.

El Grupo Gas Natural y Gas Natural BAN seguirán adelante con esta línea de apoyo, trabajando juntos para

contribuir al desarrollo de la sociedad y a la preservación de nuestro entorno.

3.5.3.- Diálogo con las administraciones.

Desde Gas Natural BAN mantenemos una intensa relación con la administración nacional y local en relación con nuestro negocio de distribución de gas, entre las que se incluye el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS), y la Secretaría de Energía (SE), así como la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Inspección Nacional de Justicia (IGJ), el Ministerio de Economía, el Ministerio de Planificación, Obras y Servicios Públicos, la Secretaría de Energía, la UNIREN, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, diversos Municipios de la Provincia de Buenos Aires, la Secretaría de Defensa de la Competencia, la Secretaría de Medio Ambiente y el Ministerio de Desarrollo Social entre otros.

Además mantenemos contacto permanente con las autoridades municipales de todas aquellas localidades en las que realiza el suministro de gas.

Es así que trabajamos conjuntamente y en coordinación con los diferentes sectores de la administración pública asumiendo un fuerte compromiso con los objetivos de la política energética de nuestro país.

3.5.4.- Programas sociales

I) El gas en la escuela

Desde el año 1995 y como forma de difusión de la cultura del uso del gas, desarrollamos el programa pedagógico **"El gas en la escuela"**, destinado a alumnos de 4 y 5º año de EGB de escuelas oficiales y privadas de los 30 partidos de la Provincia de Buenos Aires donde la empresa distribuye gas.

A través de este programa, es nuestro objetivo llegar a las familias y a la comunidad a través de los niños, para hacer conocer la historia del gas, su explotación en Argentina y en el mundo y los beneficios de contar con una energía primaria con reservas suficientes en el planeta. Asimismo se busca crear en los chicos conciencia a futuro acerca de la importancia del uso racional de este recurso no contaminante del medio ambiente.

Durante los 10 primeros años de desarrollo del programa -que en 2000 fue declarado "de interés provincial" por la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires- han concurrido más de 70.000 alumnos de 1.297 escuelas ubicadas en 30 partidos del norte y oeste bonaerense, área donde brinda servicios la empresa. Durante el año 2004 participaron del programa 10.800 alumnos.

En las charlas se abordan temas como la historia y los orígenes del gas, su explotación, su transporte, almacenamiento y distribución, sus aplicaciones, medidas de seguridad y nuevas tecnologías. Se proyectan transparencias y dos videos (uno de dibujos animados) y uno institucional de la empresa pensado especialmente para los chicos.

También se exhiben diferentes paneles con información que tratan la temática del correcto uso del gas natural, el cuidado del medio ambiente, los yacimientos de la República Argentina, las reservas de gas natural, los gasoductos de transporte y la zona de distribución de Gas Natural BAN. Se entrega material educativo "El Manual del Gas" y "El ABC del Petróleo" para la biblioteca del colegio y otros obsequios a los chicos.

El Gas en la Escuela incluye también un concurso anual de dibujo, en el que pueden participar los alumnos entregando sus trabajos a sus escuelas, quienes lo remiten a Gas Natural BAN. Un jurado compuesto por autoridades educativas de la Provincia de Buenos Aires y especialistas en pintura y comunicación infantil selecciona los mejores trabajos, premiando tanto al alumno como a su escuela.

En el año 2004, el Programa estuvo presente por segundo año consecutivo en la Feria del Libro Infantil, que se realiza en la Ciudad de Buenos Aires, acompañado por el taller de artesanías "Manos de Nazareth". Participaron del mismo, miles de niños que asistieron a la Feria.

En "El Gas en la Escuela" pueden participar escuelas públicas y privadas, ubicadas en nuestra zona de concesión, enviando una nota firmada por autoridad del establecimiento educativo al fax (011) 4309-2612, por correo electrónico a programa_escuelas@gasnaturalBAN.com.ar o llamando al (011) 4309-2614 para coordinar el día y la hora de la visita.

II) Campaña de prevención de accidentes (con monóxido de carbono)

Considerando que los accidentes por intoxicación con monóxido de carbono son evitables y que para evitarlos sólo es necesario seguir algunos consejos y cumplir con las normas sobre la instalación artefactos a gas, realizamos durante 2004 una campaña de prevención de accidentes juntamente con ADIGAS (Asociación Distribuidores de Gas de la República Argentina) y ENARGAS (Ente Nacional Regulador del Gas).

Algunos de los temas destacados en esta campaña fueron los efectos que produce la intoxicación con monóxido de carbono y la importancia de atender a la persona afectada de forma inmediata. Asimismo, se realizaron exposiciones técnicas sobre la correcta instalación y uso de artefactos a gas.

Se realizaron jornadas de prevención para cuarteles de Bomberos, personal de Defensa Civil en la sede del Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) y también para los encargados de edificios de propiedad horizontal y sus administradores así como también se envió material de divulgación a escuelas, cuarteles de bomberos, policía, municipios, clientes residenciales, industriales y estaciones de GNC de nuestra zona de influencia.

Para más información sobre la campaña consultar en: www.adigas.com.ar

III) Campaña sobre uso racional del gas

Durante el año 2004 también realizamos una campaña de difusión sobre el uso racional del gas, en conjunto con ADIGAS (Asociación Distribuidores de Gas de la República Argentina) y ENARGAS (Ente Nacional Regulador del Gas), con el objetivo de ofrecer algunas recomendaciones a la población para el cuidado del gas. El lema de la campaña fue: **"Uso racional del gas no es usarlo menos, es usarlo bien"**.

La misma estuvo dirigida tanto al mercado residencial, como al industrial y al GNC, y constaba de piezas (afiches y folletos) que brindaban consejos para hacer un uso racional del gas, destacando que el gas es una energía no renovable y por lo tanto es obligación de todos evitar su derroche.

Enviamos el material de divulgación a escuelas, cuarteles de bomberos, policía, municipios, clientes residenciales, industriales y estaciones de GNC de nuestra zona de influencia.

Para más información sobre la campaña consultar en: www.adigas.com.ar

IV) Programa Primera Exportación

Lanzado por la Fundación Gas Natural en mayo de 2001, este programa brinda asesoramiento gratuito y especializado en Comercio Exterior a empresas PyMES de cualquier ramo radicadas en todo el país, con el objetivo de que las mismas inicien la exportación de sus productos. El programa incluye, además, capacitación a través de un ciclo de jornadas y conferencias sobre comercio exterior y gestión medioambiental.

Los objetivos del programa Primera Exportación son:

- Incentivar las posibilidades de exportación de las pequeñas y medianas empresas (PyMES) argentinas, como forma de desarrollo empresarial y social.

- Brindar asistencia técnica totalmente gratuita a aquellas PyMES que deseen realizar su primera exportación.
- Promover la asociatividad.
- Promover la gestión ambiental de las PyMES

El programa brinda respuesta, entre otros, a los siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los pasos para conectarse con un comprador en el exterior?
- ¿Cómo adaptar y presentar productos en otros mercados?
- ¿Cuáles son los pasos operativos una vez cerrada una venta al exterior?
- ¿Cómo determinar el costo de exportación y cotizar correctamente la mercadería?
- ¿Con qué herramientas promocionales y financieras cuenta la empresa?
- ¿Cómo realizar exportaciones y a la vez respetar el medio ambiente?

¿Quiénes y cómo acceden al programa Primera Exportación?

Pueden acceder todas las PyMES argentinas, de cualquier sector, no importa su tamaño u origen, que deseen realizar su primera exportación, o hayan tenido experiencias de exportaciones esporádicas, siempre en un marco de respeto al medio ambiente.

Un grupo de expertos asesora y acompaña a los interesados por el difícil camino que implica iniciarse en el mundo de los mercados internacionales, brindándoles las herramientas básicas y fundamentales para que la empresa interesada pueda desarrollar su potencial exportador.

Mensualmente publicamos un informe con las novedades del programa al cual puede suscribirse cualquier interesado a través del sitio www.primeralexportación.com.ar. Allí también se puede encontrar más información sobre el programa, notas técnicas, directorios de empresas, foros de consultas, ejemplos de exportaciones, etc.

Para participar de este programa los interesados deben solicitar una entrevista con alguno de los profesionales de comercio exterior del programa, llamando al 0810-333-PRIEX (77439) o mediante correo electrónico a primeralexportación@gasnaturalBAN.com.ar.

Como el resto de las actividades que desarrolla el Programa Primera Exportación, el servicio de asesoramiento personalizado es totalmente gratuito. Actualmente, este servicio, funciona en los centros de atención de Tigre, San Martín, Martínez, Morón, San Justo y Barracas y se hace un seguimiento intensivo vía telefónica y correo electrónico a las empresas del interior del país.

- **Primera Exportación ha recibido numerosos reconocimientos desde su lanzamiento:** - Ver sección 3.5.6.- Premios recibidos.

Resultados del Programa Primera Exportación

- **502 PyMES asesoradas durante el año 2004**
- **Más de 3.500 empresas asesoradas desde el inicio del programa**
- **Más de 8.600 empresas capacitadas en los ciclos de exportación y cuidado medioambiental**
- **Más de 200 PyMES exportadoras de bienes y servicios de diferentes rubros y a diversos destinos, desde el inicio del Programa**
- **En cuatro años se generaron más de 500 exportaciones provenientes de PyMES sin previa experiencia exportadora.**

La formación de **consorcios de exportación** es otro proyecto encarado por el programa Primera Exportación que alienta a las empresas participantes del mismo a unir esfuerzos mediante un esquema asociativo.

Actualmente se han conformado tres grupos de exportación y hay proyectos para la creación de nuevos grupos exportadores en diferentes rubros.

Primera Exportación también alienta y propicia el **desarrollo de alianzas y acuerdos con empresas e instituciones** que participan directa o indirectamente en dos de sus pilares fundamentales: asesoramiento técnico y capacitación. En este sentido, se impulsan acuerdos con empresas de correo internacional, bancos de primera línea, sistemas informáticos, asociaciones empresarias y uniones industriales, a fin de acercar beneficios puntuales a las empresas del Programa, como también integrar al mismo a toda entidad que lo necesite.

Otro proyecto llevado a cabo dentro de Primera Exportación, fue el de colaboración entre la **Universidad Pompeu Fabra** y los integrantes de los grupos exportadores mencionados, donde alumnos de postgrado de la carrera de Comercio Internacional han investigado mercados europeos relacionados a los productos comercializados por los consorcios. Este proyecto finalizó con la visita de los alumnos a la Argentina y la presentación de los trabajos durante dos jornadas en marzo de 2004.

V) Programa de Voluntariado Corporativo

En febrero de 2002, comenzamos en Gas Natural BAN nuestro Programa de Voluntarios, originado por la inquietud de un grupo de empleados de la compañía y con el apoyo de la Fundación Gas Natural mediante el cual buscamos canalizar la vocación solidaria de nuestra gente.

A través de este programa hemos atendido directamente a 1400 personas e indirectamente a 5600. La población beneficiaria son niños, jóvenes y adultos de familias en situación de riesgo social, con escasos recursos económicos, marginados del sistema de trabajo y con sus necesidades básicas insatisfechas.

Principales objetivos del Programa de Voluntarios:

- Constituir un equipo de voluntarios corporativos capacitados;
- Formar y fortalecer en principios de gestión y de desarrollo sostenible a los grupos voluntarios de la comunidad;
- Dar continuidad a los programas de bien público realizados, incorporando al voluntariado como un valor a promover;
- Alentar y apoyar a los empleados involucrados en el trabajo solidario organizado;
- Constituir un equipo de voluntarios corporativos "formador de formadores", que motive y conduzca a una red de nuevos voluntarios.

Nuestra filosofía del trabajo solidario es que el grupo de voluntarios lleve adelante distintas iniciativas solidarias inspiradas en:

- Ayudar a que otros se ayuden a sí mismos;
- Compromiso, Respeto, Humildad y Constancia;
- Sustentabilidad y acciones que contribuyan al desarrollo integral de las comunidades;
- Lograr que el beneficiario de hoy sea el voluntario de mañana;
- Promover el efecto multiplicador y de réplica.

1) Talleres y acciones comunitarias del Programa de Voluntarios

Los voluntarios se agrupan según sus áreas de interés, incumbencia y deseos de intervención comunitaria, creando distintos grupos y programas.

Equipo de desarrollo de recursos y acciones solidarias. Movilizados por una concepción de dignidad de la persona humana y desarrollo integral de la comunidad, las acciones de generación de recursos planificadas por el equipo de voluntarios procuran satisfacer las necesidades básicas y el fomento de la sustentabilidad de las distintas poblaciones atendidas.

Taller de iniciación práctica en electricidad. Con la finalidad de proveer conocimientos teóricos y habilidades prácticas que mejoren las condiciones de empleabilidad de los participantes, los voluntarios dictan un taller de iniciación en electricidad. Desde el inicio de los talleres pasaron por ellos más de 100 personas, vecinos del Barrio Almaguete y localidades cercanas. Durante 2004 participaron del taller jóvenes pertenecientes a “Camino del Sol” Asociación Civil, del barrio de González Catán (Provincia de Buenos Aires), quienes dictarán en el futuro un taller similar en su propia sede, apoyados por Fundación Gas Natural.

Quienes asisten regularmente al taller y finalizan el curso reciben un diploma de acreditación de su asistencia y como reconocimiento, un juego de herramientas para poder iniciarse en el ejercicio del oficio. Tanto los materiales para las prácticas como las herramientas son donados por Fundación Gas Natural.

Taller de artesanías en papel. Por tercer año consecutivo se llevó adelante el taller especializado en técnicas artesanales en papel, en la Parroquia San Roque González y compañeros mártires, del Barrio Almaguete, partido de La Matanza (provincia de Buenos Aires).

El taller contó desde sus comienzos con un promedio de participación de 35 mujeres por año, vecinas del Barrio Almaguete, principalmente mayores de 30 años, casadas y con familias numerosas. Aproximadamente el 90% de las señoras del taller forman parte hoy del mercado laboral formal o informal.

“Manos de Nazareth”. Surgido como resultado del Taller de artesanías en papel, “Manos de Nazareth” fue el primer emprendimiento surgido en el ámbito del Programa de Voluntarios.

Motivadas por las mujeres voluntarias de nuestra empresa, las vecinas del Barrio Almaguete decidieron iniciar el camino del microemprendimiento y constituyeron “Manos de Nazareth”. Hoy producen artesanías y las comercializan con el apoyo de las voluntarias.

Asimismo, invitados por Gas Natural BAN y Fundación Gas Natural, participaron durante 2004, en la Feria del Libro Infantil, dictando el taller y compartiendo el conocimiento adquirido en estos años con aproximadamente 1000 niños en edad escolar que participaron del mismo.

Campaña “A tomar la leche”. Durante 2004, los voluntarios lanzaron con éxito esta campaña cuya convocatoria fue diseñada con una original presentación, en donde, organizados en equipos, los empleados completaron rompecabezas con caricaturas de vacas, correspondiendo cada ficha a 10 litros de leche. Se conformaron así grupos llamados “La Vía Láctea”, “Luris Lactium”, “Blanca Esperanza”, “La Vaca Global”, entre otros. Los 2400 litros de leche recolectados fueron donados al Hogar Delia & Ester (Ituzaingó, Provincia de Buenos Aires), a la Sala de Primeros Auxilios de la Escuela Cardenal Copello de Derqui y al Jardín Comunitario Barrio La Juanita (Laferrere, Provincia de Buenos Aires), entre otros.

Tarjeta solidaria. Por tercer año consecutivo, enviamos una tarjeta virtual para las fiestas de fin de año y destinamos el importe ahorrado en la edición de tarjetas de Navidad a la compra y entrega de leche a instituciones de bien público. De esta forma, Gas Natural BAN se sumó al esfuerzo de voluntarios y empleados en la Campaña “A tomar la leche”. Con el valor de la tarjeta solidaria se compraron 2300 litros más de leche que se sumaron a los 2400 litros recolectados en la campaña “A tomar la leche”.

2) Alianzas estratégicas del Programa de Voluntarios

Para desarrollar, promover y consolidar el Programa de Voluntariado Corporativo, establecimos junto con la Fundación Gas Natural, alianzas estratégicas institucionales con las organizaciones Cáritas Argentina y Fundación Global.

2.1) Huerta comunitaria “San Juan Diego”

La huerta “San Juan Diego” está situada en un predio de Gas Natural BAN de 3000 metros cuadrados en Crovara (barrio vecino a Almaguete, partido de La Matanza, provincia de Buenos Aires) y contribuye con la nutrición de más de 500 personas del Comedor Comunitario Nuestra Señora de Guadalupe del Barrio Almaguete.

El cultivo de diferentes tipos de verduras, se realiza con el asesoramiento del INTA, mediante técnicas orgánicas, sin empleo de agroquímicos y constituyen el alimento básico de numerosas familias. Trabajan allí, durante todo el año, alrededor de 15 voluntarios del barrio. Durante 2004 se cosechó un promedio de 3.500 kilos de verdura por temporada (4 meses) y se construyó un invernadero.

A través de la huerta se promueve la formación y capacitación de los voluntarios del barrio en el cultivo de la tierra, el trabajo de campo, rescatando el valor del trabajo, del esfuerzo y la responsabilidad. Los esfuerzos de este programa están destinados a complementar la alimentación mediante la auto-producción, a mejorar la calidad de la dieta alimentaria, a reducir el gasto familiar en alimentos y a promover la participación comunitaria en la producción de alimentos.

Para el diseño y ejecución de este proyecto, contamos con el acompañamiento técnico del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) que tiene firmado un acuerdo de cooperación con Fundación Global, institución que colabora en la coordinación del Programa de Voluntarios de la compañía.

2.2) Proyecto de hidroponía en la huerta San Juan Diego

En el año 2004, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO/ONU) seleccionó a la huerta San Juan Diego, para ser parte de una experiencia piloto de cultivo con técnicas hidropónicas, constituyéndose en uno de los 8 sub-centros de capacitación en el Partido de La Matanza.

2.3) Aula de la Parroquia San Roque González – Barrio Almafuerde-

Durante el año 2004 se terminaron obras de remodelación de la cocina del comedor Nuestra Señora de Guadalupe. Por iniciativa de los voluntarios del taller de electricidad, respondiendo al sueño del cura párroco del Barrio Almafuerde, el Padre Bachi, que motivó muchas de las iniciativas de estos últimos tres años, se diseñó el **Proyecto “Edificando Futuro”** (para el año 2005). El objetivo de este nuevo proyecto es liderar la articulación de apoyos empresarios y de otros sectores para la obra de construcción en la parroquia, de un espacio físico destinado a la formación y capacitación en oficios. Para ello, a fines de año se suscribió un Convenio de Cooperación entre Fundación Gas Natural y la Parroquia San Roque González.

Queremos hacer una mención especial de la tarea y gran esfuerzo que a diario lleva a cabo el Padre Bachi, a quien agradecemos muy especialmente toda la ayuda y colaboración que nos ha brindado y que nos posibilitó trabajar en forma conjunta con los voluntarios del Barrio Almafuerde.

Fundación Global es una institución privada sin fines de lucro creada en 1991 cuya misión es promover el desarrollo integral, movilizando todos los recursos que contribuyan con la integración regional e internacional de la Argentina en lo económico, lo político, lo social y lo cultural. Con una visión global, pluralista y democrática, incentiva el despliegue de las capacidades de acción individual y colectiva que contribuyan a generar vínculos cooperativos entre sectores (público, privado y sociedad civil) y redes solidarias entre la Argentina y el mundo. A través de sus distintos centros, la Fundación ayuda a desarrollar capacidades comunitarias que contribuyan al fortalecimiento de la sociedad civil y a la construcción del capital social, promoviendo la responsabilidad social y el voluntariado. www.fundacionglobal.org.ar

Cáritas Argentina fue creada en el año 1956 siguiendo las líneas definidas por Cáritas International y la Conferencia Episcopal Argentina (CEA). Lleva adelante la pastoral caritativa de la Iglesia Católica en Argentina. Anima, coordina y organiza dicha pastoral procurando generar y dar respuestas integrales a las problemáticas de la pobreza desde los valores de la dignidad, la justicia y la solidaridad. Busca promover: el sentido comunitario, para que todos asuman los deberes de justicia y caridad, el esfuerzo de los más pobres como protagonistas activos de su propio desarrollo personal, familiar y comunitario y la formación integral de quienes suman su compromiso de servicio en

la caridad. La misión de Cáritas compromete a ser testimonio de una solidaridad concreta. Por su misión y funciones, Cáritas no busca reemplazar al Estado en su responsabilidad de llegar con acciones directas a toda la población. La estrategia de Cáritas Argentina es la complementariedad y la articulación con el Estado y otras organizaciones de la sociedad en la asistencia a personas y familias en situación de pobreza, y la identificación y apoyo de experiencias innovadoras que sean signo de una concepción de desarrollo humano. Para más información: www.caritas.org.ar

VI) Programa de reciclado de papel

A principios del año 2002, firmamos con la Asociación Civil Programa Nuevo Sol de Asistencia al Drogadependiente, un Convenio de Responsabilidad Mutua, por el cual donamos al Programa el papel de descarte de la empresa, haciéndose cargo la Asociación de su retiro y posterior reciclado. El **Programa Nuevo Sol** desarrolla desde hace muchos años su tarea en la Villa La Cava (San Isidro), trabajando con jóvenes adictos, y realiza lo que se conoce como "tratamiento ambulatorio".

Poco después de haber comenzado la campaña -y gracias a los fondos obtenidos del reciclado del papel de descarte recolectado en Gas Natural BAN- el Programa Nuevo Sol puso en marcha una panadería en la que trabajan los jóvenes en recuperación de sus adicciones, renovando una máquina y comprando la materia prima necesaria para la elaboración de pan. Además, con lo recaudado mediante el reciclado de papel se convirtió en realidad la "**Comunidad de Vida**" del Programa Nuevo Sol, donde viven siete jóvenes provenientes de distintos barrios carenciados, que no pueden afrontar gastos de internación, habiéndose iniciado también una Huerta Orgánica para cubrir las necesidades de los comedores comunitarios de la Villa La Cava.

Este programa está incluido dentro de las acciones de cuidado y conservación del medioambiente que realizamos en Gas Natural BAN y cuenta con la participación de todos los empleados de la empresa. Para colaborar con la campaña de recolección, hay un cesto verde habilitado en todos los sectores de la compañía.

"Tirando un papel a la basura estás tirando una vida". Bajo esta premisa se realizó una campaña de comunicación en todos los edificios de Gas Natural BAN con el objetivo de concienciar a los empleados sobre la importancia del Programa.

A diciembre del año 2004 ya se han donado 13.000 kilos de papel, con cuyo producido se han realizado mejoras en la huerta que alimenta a los jóvenes del Programa Nuevo Sol, se han comprado herramientas para el taller de artesanías y se han pagado viáticos para la capacitación de los internos.

VII) FLACAM (Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales)

Transcurrida ya una década de trabajo entre la Fundación Gas Natural y FLACAM, años en los que se desarrollaron proyectos conjuntos como el caso de la lucha contra la epidemia de cólera en el Noroeste Argentino, o el aporte brindado mediante becas a alumnos de la Maestría en Desarrollo Sustentable de FLACAM, hemos editado el libro "**Formación y Proyecto. Otras vías para el tercer sector**", que refleja la actividad de los 142 becarios de la Fundación en la Cátedra de Medio Ambiente y todos los programas llevados a cabo desde el año 1993.

A través de los distintos autores que componen el libro, se hace un recorrido por los desafíos asumidos, los proyectos de desarrollo llevados a cabo y por el brillante resultado obtenido a nivel formación, visualizado en proyectos reales y concretos.

También hemos auspiciado durante el año 2004 el "**Concurso Medio Ambiental por los 30 años de FLACAM**", denominado "La sustentabilidad hoy".

VIII) FUNDALAM (Fundación Lactancia y Maternidad)

Durante el año 2004 desarrollamos una campaña de bien público juntamente con FUNDALAM (Fundación Lactancia y Maternidad) con el objetivo de promover la lactancia materna, que en nuestro país es muchas veces la única manera de asegurar la supervivencia y el crecimiento de los niños.

FUNDALAM es una Organización Sin Fines de Lucro fundada hace 14 años, que trabaja para promover la lactancia materna y la crianza en salud asistiendo a las familias e informando a la comunidad.

A través de un acuerdo de cooperación, decidimos apoyar y difundir la causa de FUNDALAM entre las poblaciones atendidas por las organizaciones de base relacionadas con Gas Natural BAN. Firmamos un Convenio de Cooperación y se imprimieron folletos y afiches pedagógicos para las charlas informativas que se realizaron en las instituciones que participan del Programa de Voluntariado de la empresa.

IX) IDEA PyME

En el mes de mayo de 2004, nuestro entonces Presidente y Gerente General, Antoni Peris Mingot presidió, el “II Encuentro Nacional PyME”, organizado por la Fundación IDEAPYME bajo el lema *“Fortalecer para crecer, crear y consolidar mercados, el desafío de las PyMEs argentinas”*. Estuvieron presentes destacados oradores del país y del exterior como Federico Poli, Subsecretario de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional de la Nación, la Dra. Noemí Rial, Secretaria de Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, el Dr. Alberto Abad, Administrador Federal de la AFIP y el Ing. Oscar Tangelson, Secretario de Política Económica del Ministerio de Economía y Producción de la Nación, entre otros.

El encuentro reunió a autoridades nacionales, provinciales, municipales, a más de 600 empresarios PyMES de todo el país y a calificados especialistas y destacados economistas.

La Fundación IDEAPYME es una institución creada por empresas y particulares, socios del Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA), cuyo objetivo es promover el desarrollo y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas de la Argentina, brindando el apoyo necesario para ello.

Para la organización del evento, IDEA PyME contó con el apoyo de Gas Natural BAN y con nuestra colaboración técnica y logística.

X) Camino del Sol - Asociación Civil

Durante el año 2004 la Fundación Gas Natural y Gas Natural BAN, invitados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto de la Nación, tomaron contacto con la obra de la Asociación Civil “Camino del Sol”, ubicada en la localidad de González Catán, partido de La Matanza (provincia de Buenos Aires).

Camino del Sol es una institución a-partidaria, sin fines de lucro, cuya misión es crear espacios de servicios de contención, reflexión y capacitación que promuevan una cultura de paz y defiendan los derechos de la niñez y la familia. Con más de 10 años de trayectoria y acuerdos de cooperación con la Unión Europea, acompaña a niños, adolescentes y familias en situaciones de vulnerabilidad social y en cada acción promueve los valores de los Derechos Humanos.

La cooperación entre la Fundación Gas Natural, Gas Natural BAN y Camino del Sol estuvo centrada en la participación de jóvenes de la asociación en el Taller de Iniciación Práctica en Electricidad que se brinda en el Barrio Almafuerde. Para el año 2005 se proyecta el dictado de talleres de artesanías en papel y los encuentros de Lactancia y Crianza, dictados por Fundalam.

XI) Auspicios singulares

Durante el año 2004 se realizaron diversos auspicios sociales y culturales, entre los cuales se encuentran:

- **Collegium Musicum:** Se otorgaron becas de estudios para niños discapacitados;
- **Olimpiadas Especiales:** Fueron auspiciadas para niños discapacitados;

- **Universidad Austral:** Se realizó una colaboración para una beca en la Escuela de Enfermería;
- **AEDIN:** Se auspició un libro editado por esta asociación para ayudar a solventar los gastos de la publicación;
- **Fundación Compromiso:** Se auspició la X Jornada Argentina del Sector Social;
- **Museo Metropolitano:** Se auspició la muestra del destacado artista argentino Antonio Berni;
- **Festival Musical Luján:** Se contribuyó con este festival musical al que asistieron 7000 personas;
- **Centro Cultural Borges:** Se auspiciaron varias muestras plásticas y las visitas a la Exposición del Programa para Escuelas;
- **Jornadas Hispano-Argentinas de Derecho Administrativo:** Se auspició este Congreso de Derecho.

3.5.5.- Principales asociaciones a las que pertenece Gas Natural BAN

Sectoriales Internacionales

Cámara Española de Comercio

El objetivo es estar vinculados con las empresas españolas en la Argentina y sus acciones comerciales.

Fundación Cámara Española de Comercio

Es la Fundación que nuclea a las empresas españolas en la Argentina.

Fundación España:

Nuclea a empresas con capitales españoles en la Argentina y difunde la cultura hispana en el país.

Sectoriales Nacionales

Adigas (Asociación Distribuidora de la Industria del Gas)

Cuenta con la representación de las empresas distribuidoras de gas de la Argentina y es representativa de la industria del gas.

IAPG (Instituto Argentino del Petróleo y del Gas)

Es el Instituto técnico de la industria del gas y petróleo en la Argentina

Club del Petróleo:

Nuclea a las compañías vinculadas a la industria del petróleo.

ADESPA (Asociación de empresas de servicios públicos argentinos)

Es la asociación que nuclea a las empresas de servicios públicos de la Argentina y es representativa del sector.

Otras No Sectoriales

IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina)

Nuclea a las principales empresas que operan en el país y es una institución muy reconocida económica y políticamente.

IDEApyme

Nuclea a las principales empresas Pymes del país y cuenta con el respaldo de IDEA.

Cámara Argentina de Comercio :

Representa las acciones comerciales de las principales compañías del país.

Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas

Es una de las instituciones financieras que agrupa a los ejecutivos de las principales empresas.

UIPBA (Unión Industrial de la Provincia de Buenos Aires)

Nuclea a empresas pymes de la provincia de Buenos Aires y existe una fuerte vinculación con el Programa Primera Exportación de la Fundación.

AEA (Asociación Empresaria Argentina)

Es una Asociación que nuclea a las principales compañías de la Argentina.

FIEL (Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas)

Es una de las principales fundaciones de estudios económicos y latinoamericanos que emite informes y asocia a las principales compañías. Cuenta con destacados economistas.

Cámara Sociedades Anónimas

Nuclea a las principales sociedades anónimas del país.

Organizaciones Civiles con las cuales nos relacionamos:

- Asociaciones de Consumidores
- Instituto de Servicios Públicos
- Caritas
- Fundación Compromiso
- Centro Cultural Borges
- Universidades
- Instituciones Culturales y Educativas
- Museos
- Fundalam
- Fundación Global
- Pacto Global y Naciones Unidas
- Escuelas de 30 Municipios
- Hospitales
- Bomberos
- Policía
- Defensa Civil
- Mutual Gas

Para relacionarnos con nuestros diferentes grupos de interés de la comunidad, realizamos desde reuniones desde el área de Relaciones Externas y de todas las áreas conforme a los temas de interés, también los hacemos a través de medios como nuestro sitio Web Corporativo (www.gasnaturalban.com) , los Centros de Atención al Clientes, FONOAS, con los medios masivos de comunicación a través de envío de publicaciones y reuniones periódicas. También participamos en las comisiones de todas las instituciones de interés y en seminarios, conferencias, y desarrollo de programas sociales.

3.5.6.- Premios recibidos

- Al Programa Primera Exportación

- **2001** - Mención Especial en la categoría “Relaciones con la comunidad” de los premios Eikon 2001 a la Excelencia en la Comunicación Institucional.
- **2002** - La Secretaría de Recursos Sustentables y Política Ambiental auspició, por Resolución 903 del 23.8.02 la conferencia “El medio ambiente en las empresas y asociaciones”.
- **2002** - Distinción Magnus 2002 por el rol del Programa en el desarrollo del escenario PyME.
- **2002** - La Cámara de Diputados declaró (con la firma de más de 250 diputados), su beneplácito respecto al Programa.
- **2003** - Premio a la Exportación Argentina (otorgado por Prensa Económica),
- **2003** - Premio “Día de la Exportación” (Cámara de Exportadores de la República Argentina)
- **2004** - La Cámara Española de Comercio hizo un reconocimiento a Gas Natural BAN por su labor conjunta con la Fundación Gas Natural en el Programa Primera Exportación.

- Otros

- **2003** - Premio al Programa Voluntariado Corporativo de Gas Natural BAN otorgado por la Cámara de Comercio Americana
- **2003** - Programa Voluntariado Corporativo de Gas Natural BAN otorgado por el Foro Ecuménico Argentino

Capítulo 4: Medio Ambiente

4.1.- Nuestro compromiso: cuidar nuestro entorno

La conservación del medio ambiente constituye uno de nuestros objetivos principales, por lo que todas nuestras actividades se desarrollan de acuerdo con la política de gestión ambiental del Grupo Gas Natural y de forma que contribuyan positivamente al cuidado de nuestro entorno.

Principales datos

Desembolsos medioambientales (€- euros)	
✓ Gastos (residuos y planta peak-shaving)	3019,006452
✓ Estudios de impacto ambiental obras	154,2774194
Consumo de energía: Gas natural (GWh)	0,292349
Consumo de energía: Electricidad (MWh)	15.475,6
Emisiones de CH4 (m3)	30087267.31
Emisiones de CO2 (t CO2)	55.97

4.2.- Política de Gestión Medioambiental del Grupo Gas Natural

La preservación del entorno y del medio ambiente es una de las prioridades del Grupo al cual pertenecemos. Consecuentemente, nuestras actividades se desarrollan de forma de contribuir positivamente al comportamiento medioambiental asociado a nuestros procesos, instalaciones y servicios, prestando especial atención a la protección del entorno, tanto de nuestros clientes como del público en general.

El Grupo Gas Natural manifiesta y ha asumido los siguientes compromisos medioambientales:

- **Mejorar el impacto.** Realizar un esfuerzo continuado en identificar, caracterizar y mejorar el impacto medioambiental derivado de sus actividades, instalaciones, procesos y servicios, procurando una utilización eficiente de los mismos.
- **Prevención de la contaminación y evaluación de riesgos potenciales.** Aplicar el principio básico de prevención de la contaminación desde la planificación y evaluación de decisiones sobre proyectos.
- **Colaboración con administraciones públicas.** Prestar apoyo a las diferentes administraciones y entidades públicas o privadas en la búsqueda de soluciones a los problemas medioambientales que plantea el ejercicio de nuestra actividad.
- **Incorporación de los criterios medioambientales a la gestión del negocio.** Incorporar los criterios medioambientales en los procesos de negocio del Grupo Gas Natural.
- **Criterios medioambientales en relación con los proveedores.** Transmitir a los proveedores que trabajan con las empresas del Grupo Gas Natural los procedimientos y requisitos medioambientales aplicables y asegurar su cumplimiento.
- **Comunicación e información medioambiental.** Facilitar la comunicación medioambiental interna y externa con criterios de transparencia. Informar públicamente sobre los objetivos conseguidos y trabajos en curso, relativos al control de los aspectos medioambientales.
- **Formación medioambiental.** Promover la formación medioambiental de aquellas personas implicadas en la gestión y operación de las instalaciones del Grupo Gas Natural.

- **Eficiencia energética.** Diseñar y aplicar soluciones que mejoren la eficiencia energética en los procesos que desarrolla Gas Natural y en las instalaciones que utiliza.
- **Mejora continua.** Aplicar la mejora continua mediante la evaluación sistemática y periódica del Sistema de Gestión Medioambiental de cada una de las empresas del Grupo Gas Natural, para las que se considerará como herramienta básica la realización de auditorías.

4.3.- El gas natural y el medio ambiente

La composición química del gas natural es la razón de su amplia aceptación como el más limpio de los combustibles fósiles. La mayor relación hidrógeno/carbono en la composición del gas natural, en comparación con la de otros combustibles fósiles, hace que en su combustión se emita menos CO₂ (dióxido de carbono) por unidad de energía producida.

La combustión del gas natural, compuesto principalmente por metano (CH₄), produce un 25% menos de CO₂ (dióxido de carbono) que los productos petrolíferos y un 40% menos de CO₂ que la combustión del carbón por unidad de energía producida. Se atribuye al CO₂ el 65% de la influencia de la actividad humana en el efecto invernadero, y al CH₄ el 19% de dicha influencia. La mayor parte del CO₂ emitido (75% - 90%) es producido por la combustión de combustibles fósiles. Sin embargo, las emisiones de metano son producidas en su mayoría por la ganadería y la agricultura, los vertederos, las aguas residuales, y las actividades relacionadas con los combustibles fósiles. **A las empresas que distribuyen gas natural les corresponde menos del 10% de las emisiones de metano a la atmósfera**, cifra que cada año se va reduciendo por las medidas que han adoptado las empresas, como renovación de tuberías antiguas, recuperación de venteos de gas, etc.

El gas natural es el combustible fósil que emite menos CO₂ por unidad de energía producida. Las reservas de gas natural son abundantes, y su transporte y distribución mediante tuberías enterradas hacen que su impacto sobre el paisaje sea mínimo.

Por su rendimiento y baja emisión de contaminantes, el gas natural es especialmente apropiado para la generación de electricidad y cogeneración, uso de calderas y hornos industriales, automoción, climatización y otros usos en los sectores comercial y doméstico. *(Ver el gas natural en la vida cotidiana, en el Capítulo 2).*

El uso del gas natural como combustible minimiza, además, las emisiones de contaminantes a la atmósfera, consiguiendo reducciones de dióxido de carbono (CO₂) del orden del 65% y prácticamente del 100% en relación con los óxidos de nitrógeno (NO_x) y azufre (SO₂), siempre respecto a las centrales térmicas tradicionales.

Por su bajo impacto medioambiental, comparado con el resto de los combustibles fósiles, el gas natural es hoy en día la única energía que puede hacer compatible el crecimiento económico con el desarrollo sostenible.

4.4.- Principales indicadores medioambientales

	2004	2003
Consumo de energía		
Gas natural (GWh)	0,292349	0,291756
Electricidad (MWh)	15.475,6	14.721,2
Generación de residuos (Kg)		
Peligrosos	9.280,0	4.889,0
No peligrosos	9.360,0	8.520,0
Consumo de papel (Kg.)		
Ecológico	44.198,0	47.516,0
Reciclado	No usamos	No usamos

Consumo de agua (m3)	159340	159.450,0
Emisiones de CH4 (m3)	30087267.31	30701002.70
Emisiones de CO2 (t CO2)	55.97	61.39
Emisión de NOx (t)	23,7	13.094
Renovación de tuberías (km)	2.87	2.51
EMISIONES TOTALES		
Emisiones en la red (m3(n)/año)	30087267.31	30701002,70
Longitud total de red (Km)	20.898,14	26550,65
Volumen total relativo en la red (m3(n)/año/Km)	1432.08	1156,32

Inversiones y gastos medioambientales	2004	2003
Estudios de impacto ambiental obras (en €)	154,2774194	1079,941935
GASTOS:		
▪ Residuos peligrosos	2095,483871	1103,967742
▪ Residuos no peligrosos	66,42580645	60,46451613
▪ Impacto ambiental Peak shaving	857,0967742	857,0967742
TOTAL Gastos	3019,0064252	2021,529032

4.5.- Nuestra planta Peak Shaving

Las plantas de Peak Shaving, como la nuestra que funciona en General Rodríguez, Provincia de Buenos Aires, se caracterizan por su bajo impacto ambiental y por la inexistencia de riesgo de daño al entorno, ya que no existe manipulación del gas, que pasa del estado gaseoso al líquido y viceversa, y al encontrarse el gas licuado a temperatura incombustible (-160°C) y almacenado con una presión similar a la atmosférica, no representa peligro para el entorno.

El notable desarrollo que ha tenido en las últimas décadas la instalación de plantas de Peak Shaving se debe en gran parte a su alta eficiencia, a la seguridad que brindan y al bajo impacto que generan en el medio ambiente.

Capítulo 5: Índice de Contenidos e Indicadores GRI

Este Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural BAN, ha sido elaborado según los indicadores y la guía de sostenibilidad de la Iniciativa de Reporte Global o Global Reporting Initiative (GRI, Guía 2002).

5.1.- Lineamientos GRI

La Iniciativa de Reporte Global o *Global Reporting Initiative* (GRI) es un acuerdo internacional de aplicación voluntaria desarrollado por CERES (Coalición de Economías Ambientalmente Responsables) y UNEP (Programa Ambiental de las Naciones Unidas). Desde sus inicios en 1997, GRI se ha esforzado por diseñar y establecer un marco global para informar acerca de los aspectos económicos, medioambientales y sociales de las empresas, permitiendo a la vez la comparación de dicha información entre las distintas organizaciones o empresas participantes.

Los lineamientos GRI:

- Presentan los principios y contenidos específicos para la elaboración de informes y los contenidos específicos para guiar la preparación de informes de sustentabilidad a nivel de la organización.
- Ayudan a las organizaciones a presentar un cuadro equilibrado y razonable de su desempeño económico, ambiental y social.
- Promueven la comparabilidad de los informes sobre sustentabilidad, considerando al mismo tiempo los aspectos prácticos relacionados con la divulgación de información en una gama diversa de organizaciones, muchas de las cuales tienen operaciones extensas y geográficamente dispersas.
- Respaldan la comparación y la evaluación del desempeño sustentable respecto de códigos, estándares de desempeño e iniciativas voluntarias.
- Sirven como un instrumento para facilitar la participación de los Grupos de Interés.

Los lineamientos GRI brindan información sobre las siguientes áreas dentro de una organización:

- ☑ **Económica:** Incluye, por ejemplo, el porcentaje de participación en el mercado, información de proveedores, empleados, contribuciones de capital, impuestos pagados al Fisco, donaciones a la comunidad etc.
- ☑ **Medioambiental:** Incluye, por ejemplo, el impacto de los procesos, productos y servicios sobre el aire, agua, tierra, biodiversidad y salud humana.
- ☑ **Social:** Incluye, por ejemplo, salud y seguridad en el lugar de trabajo, estabilidad de los empleados, derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones laborales.

Para más información de la Iniciativa de Reporte Global (GRI): www.globalreporting.org

5.2.- Índice de contenidos e indicadores GRI

La siguiente tabla indica las páginas de este Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 de Gas Natural BAN, donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por el *Global Reporting Initiative* (GRI, Guía 2002). Las posibles aclaraciones están especificadas con llamadas al pie de tabla.

Se describen cada uno de los indicadores y la sección de este Informe de Responsabilidad Corporativa en la que se encuentra la información que corresponde a cada indicador GRI.

En caso de no haber información para algún indicador se expone la situación actual.

1. Visión y estrategia

Sección

1.1. Exposición de la visión y estrategia respecto al desarrollo sostenible.	1.1., 1.2., 2.2., 2.3.
1.2. Declaración del Presidente	1.1.

2. Perfil de la Organización**Sección**

2.1. Nombre de la organización	1.1., 1.2., 2.2.
2.2. Principales productos y servicios, incluyendo marcas, si procede.	2.1., 3.1.
2.3. Estructura operativa.	2.4., 3.3.2.
2.4. Descripción de Direcciones, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	2.4., 2.1.
2.5. Países en los que opera.	2.1.
2.6. Naturaleza de la propiedad: forma jurídica.	3.3.2. 2.1.
2.7. Naturaleza de los mercados a los que sirve.	2.1.
2.8. Magnitud de la organización.	2.1., 3.3.2., 3.2.1.
2.9. Lista de partes interesadas, características principales y relación con la organización.	2.2., 2.3.2., 2.5., 3.1., 3.2., 3.3., 3.4., 3.5.

Alcance del Informe**Sección**

2.10. Personas de contacto para temas relacionados con el Informe.	1.3., 7.1.
2.11. Período cubierto por el Informe.	1.3.
2.12. Fecha de informes previos (si están disponibles)	N/A (1)
2.13. Cobertura del Informe y limitaciones específicas del alcance.	1.3., 5.2. (2)
2.14. Cambios significativos desde la publicación del Informe anterior.	N/A (1)
2.15. Bases para elaborar informes de empresas filiales, compartidas.	N/A
2.16. Descripción de la naturaleza, motivos y efecto de modificaciones introducidas respecto a los informes anteriores.	N/A (1)

(1) No hemos elaborado informes previos de Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN

(2) Algunas de las limitaciones se encuentran expresadas en aclaraciones en la información de estos indicadores.

Perfil del Informe**Sección**

2.17. Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del Informe	1.3.
2.18. Criterios usados en la contabilidad de costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	2.1.1., 3.1., 3.2., 4.4.
2.19. Cambios significativos en los métodos de cálculo respecto a los informes anteriores.	N/A (1)
2.20. Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, exhaustividad y veracidad del Informe.	1.3., 2.2., 2.4.4.
2.21. Política y medidas para la verificación externa del Informe.	(3)
2.22. Métodos de obtención de información adicional relacionada con el Informe.	1.3., 2.4.

(3) Durante el año 2005 estamos poniendo en práctica el sistema de verificación externa del Informe de Responsabilidad Corporativa con el modelo de auditoría externa del Grupo Gas Natural.

3. Estructura de gobierno y sistema de gestión**Sección**

3.1. Estructura de gobierno de la Organización.	2.4.
3.2. Porcentaje de consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	2.4.4.

3.3. Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar la estrategia de la organización en temas ambientales y sociales.	N/D
3.4. Procesos directivos para supervisar oportunidades y riesgos de la Organización.	2.2., 2.4.
3.5. Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos de la Organización.	3.2.3. (4)
3.6. Estructura organizativa y miembros clave responsables de la supervisión, puesta en marcha y auditoria.	2.4.4.
3.7. Misión, valores, principios, códigos de conducta y políticas.	2.2., 2.3., 2.4., 3.2.9.
3.8. Mecanismos que permiten proponer a los accionistas recomendaciones.	2.4.3.

(4) Los datos sobre remuneración de los Directores de la empresa no se informan por motivos de seguridad.

N/D: No disponible durante el período de elaboración de este Informe. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos informes.

Compromiso con las partes interesadas

	Sección
3.9. Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas.	2.3. (5) 3.5.
3.10. Descripción y métodos de consulta a las partes interesadas.	3.1., 3.2., 3.3., 3.4., 3.5.5.
3.11. Tipo de información generada por las consultas a partes interesadas.	3.1.1., 3.1.3., 3.2.8., 3.5.3.
3.12. Empleo de la información obtenida como resultado del compromiso con las partes interesadas.	N/D

(5) Los resultados de las encuestas de imagen aún no se encuentran disponibles. Se informarán en el próximo Informe de Responsabilidad Corporativa.

N/D: No disponible durante el período de elaboración de este Informe. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos informes.

Políticas globales y sistemas de gestión

	Sección
3.13. Explicación de la aplicación del principio de precaución	3.2.6., 3.2.9., 4.2.
3.14. Compromisos u otras iniciativas desarrolladas externamente, que la Organización suscribe o apoya.	3.2.9., 2.3.3.
3.15. Principales asociaciones a las que pertenece la Organización.	3.5.5.
3.16. Políticas y/o sistemas para gestionar los impactos ocasionados por procesos anteriores/posteriores de la Organización.	2.2., 2.3., 2.4., 3.1.1., 3.1.3., 3.2.8., 3.2.9., 3.3.1., 3.4.2., 3.5.3., 4.2.
3.17. Enfoque de la gestión de impactos económicos, ambientales y sociales indirectos.	3.5.4.
3.18. Principales decisiones sobre la ubicación o modificación de las operaciones.	2.1., 3.1.
3.19. Programas y procedimientos de desempeño económico, medioambiental y social.	2.1., 2.2., 2.3., 2.4. Capítulo 3 y 4
3.20. Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	2.4.4., 3.1.1.

4. Índice de contenidos e indicadores GRI

	Sección
4. Contenido e indicadores GRI	5.2.

C/A:- C: Indicadores relevantes para la mayoría de los grupos de interés,
 - A: Indicadores que representan una práctica destacada, aunque su uso no está muy extendido actualmente entre las organizaciones informantes.

▪ **Indicadores de desempeño económico**

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	Sección
Cientes	EC-1	Ventas netas.	C	2.1.1.
	EC-2	Desglose geográfico de los mercados.	C	2.1.
Proveedores	EC-3	Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	C	2.1.1., 3.4.1.
	EC-4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	C	N/D
Empleados	EC-5	Gastos salariales totales (sueldos, pensiones y otras prestaciones e indemnizaciones por despido).	C	2.1.1.
Proveedores de capital	EC-6	Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes.	C	3.3.
	EC-7	Aumento/disminución de las ganancias retenidas al final del período.	C	2.1.1.
Sector Público	EC-8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados.	C	2.1.1.
	EC-9	Subsidios recibidos.	C	N/D
	EC-10	Donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipo de grupos.	C	3.5.1.

N/D: No disponible durante el período de elaboración de este Informe. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos informes.

▪ **Indicadores de desempeño social: prácticas laborales**

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	Sección
Empleo	LA-1	Desglose del colectivo de trabajadores, si es posible por situación, tipo de contratación y modalidad de contrato.	C	3.2.1.
	LA-2	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones/países.	C	3.2.1., 2.1.1.
	LA-12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	C	3.2.5.
Relaciones empresa-trabajadores	LA-3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales u otros representantes responsables, desglosado geográficamente o porcentaje de empleados incluidos en convenios colectivos.	C	3.2.10
	LA-4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes.	C	3.2.8, 3.2.10, 3.2.6.
Salud y seguridad	LA-5	Métodos de registro y notificación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT.	C	3.2.6
	LA-6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y en proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	C	3.2.6.
	LA-7	Tasas de ausentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados)	C	3.2.6.

	LA-8	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo u otros ámbitos) sobre VIH / SIDA	C	(6)
Formación y educación	LA-9	Promedio de horas de formación por año y empleados, según categoría de empleado.	C	3.2.4., 3.2.6. (7)
	LA-16	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	A	3.2.2., 3.2.3.
	LA-17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o a la formación continuada.	A	3.2.4., 3.2.8.
Diversidad y oportunidad	LA-10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.	C	3.2.7., 3.2.9.
	LA-11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva) atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	C	3.2.7., 2.2.4.4.

(6) En el ámbito de Gas Natural BAN no se han realizado programas específicos con el VIH/SIDA.

(7) Se completará la información según categorías en próximas ediciones del Informe de Responsabilidad Corporativa.

■ **Indicadores de desempeño social: derechos humanos**

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	Sección
Estrategia y gestión	HR-1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	3.2.9.
	HR-2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos de derechos humanos vinculados a las operaciones, así con los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	2.2., 2.3. (8)
	HR-3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y contratistas, así como los sistemas de seguimientos y sus resultados.	C	2.2., 2.3. (8)
No discriminación	HR-4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	3.2.9., 3.2.7.
Libertad de asociación	HR-5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema.	C	2.3., 3.2.9., 3.2.10.
Trabajo infantil	HR-6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil.	C	2.3.3., 3.2.9.
Trabajo forzoso	HR-7	Exposición de la política de rechazo al trabajo forzoso y obligatorio.	C	2.3.3., 3.2.9.

(8) El Código de Conducta del Grupo Gas Natural que esta en fase de aprobación, recoge los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y establece medidas concretas para garantizar el cumplimiento de estos indicadores.

■ **Indicadores de desempeño social: sociedad**

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	Sección
Comunidad	SO-1	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	3.5.
	SO-4	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	A	3.5.
Corrupción	SO-2	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.	C	2.3.3., 3.2.9. (8)
Contribuciones políticas	SO-3	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	C	3.2.9. (8)

■ **Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto**

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	Sección
Salud y seguridad del cliente	PR-1	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	C	3.1.2.
Productos y servicios	PR-2	Descripción de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	C	3.1.
Respeto a la intimidad	PR-8	Análisis de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de gestión y cumplimiento respecto a la satisfacción del cliente, así como de los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción.	A	3.1.3.
	PR-3	Descripción de políticas, sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	C	3.1.4.

■ **Indicadores de desempeño medioambiental**

Aspecto	Código GRI	Descripción GRI	C/A	Sección
Materias primas	EN-1	Consumo total de materias primas, aparte de agua, por tipos.	C	4.4.
	EN-2	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización informante.	C	4.4.
Energía	EN-3	Consumos directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	C	4.4., 4.1.
	EN-4	Consumo indirecto de energía.	C	4.4.
	EN-17	Iniciativas para emplear fuentes de energías renovables y para incrementar el rendimiento energético.	A	4.2. (N/D)
Agua	EN-5	Consumo total de agua.	C	4.4.
Biodiversidad	EN-6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad.	C	(9)
	EN-7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.	C	(9)
Emisión,	EN-8	Emisiones de gases de efecto invernadero.	C	4.1., 4.4.

	EN-9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	C	(9)
	EN-10	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia, desglosadas por tipo.	C	4.4.
	EN-11	Cantidad total de residuos desglosados por tipos y destino.	C	4.4.
	EN-12	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	C	N/A
	EN-13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volúmenes totales.	C	N/A
Productos y servicios	EN-14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	C	4.1.
	EN-15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.	C	N/A
Cumplimiento	EN-16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales.	C	N/D
Proveedores	EN-33	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión.	A	3.4., 4.2.
Transporte	EN-34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.	A	N/A
General	EN-35	Gastos totales en materia de medio ambiente por tipo.	A	4.1.

(9) No existe ocupación del suelo en propiedad en zonas naturales. En cada situación de selección de emplazamientos para las infraestructuras se realizan las medidas oportunas derivadas de los correspondientes Estudios de Impacto Ambiental.

(10) Los sistemas de refrigeración y equipos de extinción de incendios de las instalaciones de Gas Natural BAN cumplen con la legislación vigente no utilizándose sustancias clorofluorcarbonadas.

Capítulo 6: Glosario

6.1.- Definición de Términos

A continuación se definen algunos de los términos que han sido utilizados en este Informe de Responsabilidad Corporativa para facilitar su mejor comprensión.

ADIGAS. Asociación Distribuidores de Gas de la República Argentina.

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

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

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

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

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

Distribuidor de gas. Persona física o jurídica que es el titular de instalaciones de distribución de gas natural (con presión menor o igual de 16 bares o que alimenten a un solo consumidor). Compra el gas al transportista a un precio de transferencia regulado y lo vende también a precio regulado a los clientes a tarifa. Al igual que el transportista, el distribuidor debe permitir el acceso a sus instalaciones a terceros.

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

ENARGAS. Ente Nacional Regulador del Gas.

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

Gas Natural. Mezcla de hidrocarburos gaseosos formada en rocas sedimentarias en yacimiento seco o conjuntamente con crudo de petróleo. Está constituido principalmente por el metano (86%), gases licuados de petróleo, nitrógeno y gas carbónico. Por su gran poder calorífico y la casi total ausencia de contaminantes, está aumentando su empleo en la generación de energía eléctrica y en consumos domésticos urbanos.

Gasoducto. Conducto que permite el transporte, a alta presión y gran distancia, de un gas combustible. Puede estar conectado a redes internacionales y suministrar a una sola o varias comarcas.

Global Reporting Initiative. (Iniciativa de Reporte Global). Organización europea independiente, creada en 1997, cuyo objetivo es elaborar unas directrices de aplicación voluntaria para toda clase de entidades que

informen sobre la dimensión económica, social y medioambiental de sus actividades, productos y servicios. Los criterios establecidos por esta prestigiosa asociación, a través de su guía anual, son reconocidos a nivel internacional.

GW. Gigavatio. Unidad de potencia equivalente a mil millones de Vatios.

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

Informe de Responsabilidad Corporativa. El Informe de Responsabilidad Corporativa es una herramienta de transparencia, comunicación y compromiso a través del cual damos a conocer nuestras actividades en los ámbitos económico, social y medioambiental.

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

MWh. Megavatio por hora. Unidad de potencia equivalente a un millón de vatios. La potencia de grandes centrales eléctricas se expresa en dicha unidad.

NOx. Óxido de Nitrógeno. Son óxidos formados y desprendidos en todo de combustiones ordinarias a altas temperaturas. Procede de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y del contenido en el combustible. Tiene un efecto nocivo sobre el aparato respiratorio del hombre y sobre las plantas e interviene en el fenómeno de la "lluvia ácida".

Pacto Mundial de Naciones Unidas. Iniciativa de la ONU cuyo objetivo es fomentar la adopción de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales y medio ambiente, que contribuyan a mejorar las condiciones laborales de los más desfavorecidos y proteger el medio ambiente.

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

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

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

Stakeholders. Ver Grupos de Interés.

Capítulo 7: Opinión de los lectores

Queremos escucharlo; contáctenos: Para continuar avanzando en la mejora de este Informe de Responsabilidad Corporativa, nos interesa conocer su opinión o sus sugerencias. Esto nos ayuda a conocer la realidad desde todos los puntos de vista de nuestra comunidad y conocer su opinión sobre nuestro trabajo cotidiano.

Si desea enviarnos sus comentarios, puede hacerlo enviando el formulario adjunto en la próxima página, por Fax al teléfono **4309- 2612**, a través de nuestro sitio Web corporativo o por correo a:

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

También podrá hacerlo enviando un correo electrónico a relacionesexternas@gasnaturalBAN.com

7.1.- Formulario de opinión

A través de este formulario podremos conocer su punto de vista para mejorar nuestras acciones futuras.

Puede enviarlo por correo, o fax. Muchas gracias.

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			
Perfil del Gas Natural BAN			
Misión, Visión y Valores			
Responsabilidad Corporativa			
Gobierno Corporativo			
Nuestra marca			
Cientes			
Accionistas			
Empleados			
Proveedores			
Sociedad			
Medio ambiente			

Comentarios o sugerencias:

Nombre y Apellido: _____

Dirección: _____ Localidad _____ Provincia _____ País _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Relación con Gas Natural BAN:

Cliente	Accionista	Empleado	Proveedor
Otros (Por favor, especificar)			

Fax: 4309- 2612

E-mail: relacionesexternas@gasnaturalBAN.com

Este Informe de Responsabilidad Corporativa está disponible en nuestro sitio Web:
www.gasnaturalban.com

Edición: Dirección de Relaciones Externas Gas Natural BAN

<http://www.gasnaturalBAN.com>

Diseño de Comunicación: Mercedes Occhi, ReporteSocial.com

mercedesocchi@reportesocial.com

Impresión: BBDO Argentina