

Comunicación y reclamos medioambientalesCódigo: **PE.04757**Edición: **5**

	Responsable
Elaborado	Medio Ambiente DANIEL P. CASSANO
	Seguridad, Prevención y Medio Ambiente JOSÉ A. DEMASI
Revisado	Gestión de activos FABIAN CHAMADOIRA
Aprobado	Gestión de Sistema de Distribución MARTÍN YAÑEZ
Registros de aprobación en el Gestor Documental de Normativas	



Índice

	Página
1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Documentos de referencia	3
4. Definiciones y Abreviaturas	3
5. Comunicación Interna	3
5.1. Comunicación del personal con la empresa	3
5.2. Comunicación de la empresa con el personal	4
6. Comunicación externa	4
6.1. Comunicaciones institucionales externas	4
6.2. Comunicación con contratistas de operaciones y proveedores de servicios y productos	4
6.3. Comunicaciones relativas a obras y gestiones administrativas	5
6.4. Peticiones de información	5
6.5. Página Web de NBAN y Memoria Medioambiental	5
7. Reclamos medioambientales	5
7.1. Monitoreo de la prensa escrita y evaluación de la percepción pública	5
8. Registros y datos. Formatos aplicables	6
Anexo 00: Histórico de revisiones	7
Anexo 01: Responsabilidades de la comunicación y reclamaciones medioambientales	8



1. Objeto

Establecer el sistema de comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización sobre temas relativos al Manual de Procedimientos Ambientales, y definir la metodología para el tratamiento de los reclamos y comunicaciones medioambientales relevantes con partes interesadas externas.

2. Alcance

Todas las actividades comprendidas en el Manual de Procedimientos Ambientales de Naturgy BAN, en adelante NBAN.

3. Documentos de referencia

NAG-153	Normas argentinas mínimas para la protección ambiental en el transporte y la distribución de Naturgy y otros gases por cañerías (texto ordenado por Resolución ENARGAS N° I/609-2009).
PE.04783	Manual de Procedimientos Ambientales de Naturgy BAN.
Naturgy	Informe de Responsabilidad Corporativa.
PE.04716	Programa de prevención de daños.

4. Definiciones y Abreviaturas

Comunicación medioambiental relevante: Toda inquietud o petición de información que se reciba por escrito sobre temas medioambientales asociados con la actividad de NBAN.

Parte interesada externa: Individuo o grupo relacionado o afectado por el desempeño ambiental de la organización (por ejemplo: clientes, proveedores, autoridades locales, regionales o nacionales, organismos reguladores, comunidad en general).

MPA Manual de Procedimientos Ambientales

RMA Responsable de Medio Ambiente

5. Comunicación Interna

Las comunicaciones de y al personal con relevancia medioambiental son archivadas por el RMA.

5.1. Comunicación del personal con la empresa

El personal de NBAN formula sus inquietudes medioambientales al responsable de la unidad organizativa a la que pertenece o al RMA. La comunicación puede realizarse a través del *PE.04757-FO.01 Registro de comunicaciones y reclamos medioambientales* o por cualquier otra vía (personal, telefónica, correo electrónico, etc.).



Si la comunicación es realizada por otra vía que no sea el registro mencionado, el RMA decide si resulta procedente y, en tal caso, lo vuelca en el mismo. De lo contrario, la desestima.

Luego de su análisis, el RMA junto con el responsable de la unidad organizativa (cuando corresponda), decide si es necesario:

- abrir una no conformidad u oportunidad de mejora;
- determinar acciones inmediatas;
- responder la inquietud.

5.2. Comunicación de la empresa con el personal

Las actividades de comunicación interna y de difusión del MPA son realizadas, indistintamente, mediante el empleo de los siguientes canales:

- avisos al personal;
- correo electrónico;
- carteleras;
- reuniones de responsables de área;
- reuniones con personal de estructura;
- comunicación día a día;
- publicaciones en órganos institucionales;
- espacio informático de consulta en la intranet.

6. Comunicación externa

Las responsabilidades relativas a las comunicaciones que establece NBAN con las partes interesadas externas se describen en el Anexo 01.

6.1. Comunicaciones institucionales externas

Son las comunicaciones de la organización hacia las administraciones y entidades públicas o privadas.

Las comunicaciones institucionales externas son lideradas por el área de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Las comunicaciones externas que deban efectuarse como consecuencia de situaciones de emergencia se realizan según lo dispuesto en el procedimiento *PE.04705 Plan de emergencia en distribución*.

6.2. Comunicación con contratistas de operaciones y proveedores de servicios y productos

Los contratos de prestación de servicios que establece NBAN con contratistas de operaciones y con proveedores de servicios y de productos, que contengan pautas de actuación relativas al MPA en la ejecución de los trabajos a realizar, de los



productos a suministrar o en los servicios a prestar, se rigen por lo establecido en el documento contractual y lo dispuesto en el Anexo 01.

6.3. Comunicaciones relativas a obras y gestiones administrativas

Son las relacionadas con la solicitud de autorizaciones y permisos de obras, así como las relativas a daños producidos a la red por parte de terceros.

En lo referente a la prevención de daños a las instalaciones enterradas como resultado de actividades de excavación, NBAN sigue lo establecido en el **PE.04716 Programa de prevención de daños**.

6.4. Peticiones de información

Todo requerimiento de información vinculada con el MPA a difundir al exterior que pueda afectar la imagen de NBAN, así como las solicitudes de información por parte de cualquier medio de comunicación, son remitidas a Comunicación y Relaciones Institucionales.

Cuando la comunicación sea verbal se vuelca en el **PE.04757-FO.01 Registro de comunicaciones y reclamos medioambientales**.

Tanto la comunicación recibida como la respuesta dada quedan archivadas en la unidad organizativa receptora.

6.5. Página Web de NBAN y Memoria Medioambiental

La página Web de NBAN (www.naturgy.com.ar) es un instrumento básico para la comunicación externa en temas ambientales, a través de la cual se puede tener acceso al MPA, a los Procedimientos Generales de Medio Ambiente y al Informe de Responsabilidad Corporativa que describe, entre otras, las actuaciones de NBAN enfocadas a la protección y respeto por el medio ambiente.

6.6. Reclamos medioambientales

Son reclamos medioambientales las notificaciones verbales o escritas, derivadas de un presunto incumplimiento de las directrices marcadas en el MPA, que procedan de clientes o de partes interesadas externas sobre las actividades con incidencia ambiental realizadas por NBAN.

Todo reclamo medioambiental, cualquiera sea su procedencia o su vía de comunicación, debe quedar registrado en el **PE.04757-FO.01 Registro de comunicaciones y reclamos medioambientales**.

En el Anexo 01 se definen las responsabilidades para recibir y gestionar los reclamos externos.

6.7. Monitoreo de la prensa escrita y evaluación de la percepción pública

Comunicación y Relaciones Institucionales revisa la prensa local y las revistas especializadas en gestión medioambiental. Si encuentra alguna información con temas ambientales relevantes la envía al RMA.



En caso de ser necesario, el Comité de Gestión Medio Ambiental es responsable de preparar y encomendar actividades específicas de evaluación de la percepción pública, cuyos resultados son empleados para la elaboración de las metas y objetivos del Programa de Gestión Ambiental.

7. Registros y datos. Formatos aplicables

Registro	Responsable emisión	Soporte / Lugar Archivo	Formato	Responsable de archivo	Tiempo conservación	Acceso
Registro de comunicaciones y reclamos medioambientales	Personal de NBAN	Info/Papel	PE.04757-FO.01	RMA	1 año	Restringido RMA



Anexo 00: Histórico de revisiones

Edición	Fecha	Motivos de la edición y/ o resumen de cambios
1	10/06/2016	Anula y reemplaza la Edición 5 por actualización del repositorio corporativo.
2	24/02/2017	Revisión anual.
3	19/03/2018	Revisión anual.
4	26/03/2019	Revisión anual.
5	14/06/2022	Revisión anual. Se adecúa a <i>PE.00030 Elaboración y estructura de los documentos de Naturgy BAN</i>



Anexo 01: Responsabilidades de la comunicación y reclamaciones medioambientales

COMUNICACIONES INSTITUCIONALES EXTERNAS	
DESTINATARIO	RESPONSABLE DE REALIZARLA
Medios de comunicación y opinión pública	Comunicación
Ente Nacional Regulador del Gas	RMA / Responsables de las unidades organizativas responsables de NBAN
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación	
Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible	
Otros organismos oficiales	
Asociaciones profesionales, gremios e instaladores	
Clientes y público en general	RMA / Responsables de las unidades organizativas responsables de NBAN
Contratistas y proveedores	Responsable de Compras, Unidad organizativa de NBAN responsable del contrato
RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN RELATIVAS A OBRAS Y GESTIONES ADMINISTRATIVAS	
TIPO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE RESPONDER
Gestiones de permisos, licencias y autorizaciones	Unidad organizativa responsable del contrato.
Daños a la red	Unidades organizativas responsables de NBAN