

# INDICE DE CONTENIDO GRI



Gas TransBoliviano S.A.

Por primera vez, Gas TransBoliviano S.A. presenta su Memoria Anual y Balance de SSMS (Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Social) de acuerdo a los criterios de la Memoria de Sostenibilidad establecida por GRI-G3 (Global Reporting Initiative). En este contexto Gas TransBoliviano S.A. declara la presente Memoria en el nivel de calificación A, ya que se reportan todos los criterios principales como ser Estrategia y Perfil, Enfoque de gestión y los Indicadores de desempeño.

Informa cada uno de los criterios principales del GRI-G3 (Global Reporting Initiative) considerando los Principios de la memoria.

Asimismo, se cuenta con el respaldo de terceras partes independientes para respaldar lo presentado. Estas evaluaciones externas incluyen lo expresado por Acevedo y Asociados para la parte Económica y Financiera; y por la empresa TÜV Rheiland Group, empresa encargada de verificar anualmente el cumplimiento de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 para la gestión de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.

#### **- Período cubierto por la memoria**

La información contenida en la memoria anual y el balance de SSMS considera la gestión 2007, cubriendo la totalidad de los temas pertinentes y reportables en forma resumida, cuya difusión anual llega a todos los públicos de Gas TransBoliviano S.A. (externos e internos).

#### **- Alcance y Cobertura de la memoria y balance**

El proceso de elaboración de la Memoria Anual y del Balance de SSMS se basa en las revisiones múltiples del contenido entre los niveles ejecutivos, gerenciales y operativos. Un grupo multidisciplinario compuesto por representantes de todas las áreas de la compañía se encarga de recolectar datos tecnológicos y administrativos de los sistemas electrónicos propios de la empresa; mientras que los datos de los públicos externos se obtienen a partir de encuestas, entrevistas en profundidad y monitoreo constante realizado por los relacionadores comunitarios de la compañía.

Los indicadores y sus unidades de medida respetan el principio de materialidad de forma



# Índice de Contenido GRI

# Índice de Contenido GRI

	Descripción	Página no.	Comentario/ Razón para la omisión
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
	Declaración del Presidente	Memoria Anual, Pág. 9	
	Principales riesgos y oportunidades	Memoria Anual, Pág. 31, 33, 37, 43 Balance SSMS, Pág. 27	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
	Nombre de la organización	Memoria Anual, Descripción Corporativa	
	Principales marcas, productos y/o servicios	Memoria Anual, Descripción Corporativa, Pág. 7 y 8	
	Estructura operativa de la organización	Memoria Anual, Pág. 4	
	Localización de la sede principal	Memoria Anual, Descripción Corporativa	
	Países en los que opera la organización	Memoria Anual, Descripción Corporativa	
	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Memoria Anual, Descripción Corporativa y Pág. 56	
	Mercados servidos	Memoria Anual, Descripción Corporativa	
	Dimensiones de la organización informante	Memoria Anual, Descripción Corporativa, Pág. 7, 8 y 52	
	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	Ninguno	
	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Página Web – Identidad/ Premios y Distinciones	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>Perfil de la Memoria</b>			
	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	1 Ene - 31 Dic 2007	
	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	No aplicable	
	Ciclo de presentación de memorias (anual, bianual, etc.)	Anual	
	Punto de Contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Memoria Anual, CFernandez@gtb.com.bo Balance SSMS, RQuintana@gtb.com.bo	
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>			
	Proceso de definición del contenido de la memoria	Balance SSMS, Pág. 11	
	Cobertura de la memoria	Índice de Contenido GRI, Pág. 1	La memoria llega a todos nuestros públicos (internos y externos)
	Limitaciones en el alcance o cobertura de la memoria	Índice de Contenido GRI, Pág. 1	Se ha cubierto la totalidad de los temas pertinentes y reportables en forma resumida.
	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (Joint ventures)	No aplicable	Gas TransBoliviano S.A. no tiene empresas afiliadas o subsidiarias
	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Memoria Anual y Balance SSMS.	Cada indicador posee su explicación de base para calcularlos.
	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	No aplicable	No ha existido ningún cambio significativo en el periodo cubierto por los reportes
	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No aplicable	Primera versión
	Tabla que identifica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Presente documento	
	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria		Gas TransBoliviano S.A. se encuentra certificada por la empresa TÜV Rheinland Group en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 lo que sustenta los procesos y procedimientos que son la base de operación y administración de la empresa. El reporte anual sigue a cabalidad las normas
<b>GOBIERNO CORPORATIVO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE</b>			
	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización		Gas TransBoliviano S.A. es una sociedad anónima y su organismo principal de dirección es la Junta de Accionistas
	Indique si el Presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo		Ningún miembro de la Junta de Accionistas ocupa un cargo ejecutivo
	Para las organizaciones que tienen una estructura directiva unitaria, Indicar el número de		Para Gas TransBoliviano S.A. se cuenta con un Sindicato que es responsable de la fiscalización interna y asiste con voz pero sin voto a las reuniones de Directorio y Juntas
	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno		El Código de Comercio y los Estatutos de Gas TransBoliviano S.A. establecen las obligaciones de los Directores y miembros de la Alta Dirección. La Política de Gestión Integrada establece las directrices de accionar de la Alta Dirección y empleados
	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)		Todos los contratos de trabajo, se enmarcan bajo lo estipulado en el Código de Comercio de Bolivia y la Ley General del Trabajo. Por la seguridad e integridad de los altos funcionarios, no está permitido publicar su compensación salarial, ni finiquitos monetarios en caso de cesar sus funciones
	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno		Gas TransBoliviano S.A. cuenta con los Principios del Negocio en donde se establecen las directrices a seguir por los directivos y empleados
	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos		Política de Gestión Integrada

	Descripción	Página no.	Comentario/ Razón para la omisión
DMA SO	Divulgación sobre Enfoque Administrativo SO		La relación de trabajo entre GTB y los municipios, comunidades indígenas y campesinas de su área de influencia, es directa. Desde el año 2003, se ha ido construyendo "juntos", una metodología de trabajo que actualmente se traduce en trabajo coordinado, consensuado, transparente y, sobre todo, de confianza mutua. GTB cuenta con un Plan Socio-ambiental, del cual se desprende el Plan de Interacción Comunitaria y el Plan de Ciudadanía Corporativa, cada año se reúnen la empresa y las organizaciones indígenas y campesinas para elaborar objetivos y líneas de acción, de manera conjunta.
	Divulgación sobre Enfoque Administrativo PR		Gas TransBoliviano S.A. controla la calidad del gas natural transportado a través de diferentes equipos instalados en las estaciones de compresión y medición para cumplir con las condiciones especificadas en los Contratos de Transporte. Gas TransBoliviano S.A. cuenta con el sistema SCADA que proporciona información en línea en cuanto a las características volumétricas y técnicas del gas natural. Como parte de la mejora continua en la medición del gas transportado Gas TransBoliviano S.A. ha instalado medidores ultrasónicos en sus estaciones de transferencia de custodia.
<b>Indicadores sobre Desempeño Económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Memoria Anual, Pág. 52	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Memoria Anual, Pág. 27	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Balance SSMS, Capítulo 6, Pág. 49	
EC4	Ayuda financiera recibida del gobierno	No aplica	
EC6	Gastos correspondientes a proveedores locales	Memoria Anual, Pág. 52	
EC7	Procedimientos para contratación local		Gas TransBoliviano S.A. no recibe ayuda financiera del gobierno
EC8	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura	Memoria Anual, Reporte de Operaciones pág. 25, Estado Financieros pág. 52	Gas TransBoliviano S.A. cuenta con el procedimiento GPF.001 Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios dentro
<b>Indicadores Ambientales</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Balance SSMS, pág. 91	
EN2	Porcentaje de materiales reciclados	Balance SSMS, pág. 91	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Balance SSMS, pág. 92	
EN8	Captación total de agua por fuentes	Balance SSMS, pág. 92	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Balance SSMS, capítulo 7, pág. 143, 145	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Balance SSMS, capítulo 7, pág. 143, 145	
EN13	Hábitat protegidos o restaurados (A)	Balance SSMS Capítulo 7, pág. 143, 145 Capítulo 6, pág. 93, 97	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad (A)	Balance SSMS Capítulo 6, pág. 103	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie (A)	PPM-PASA (Plan de Prevención y Mitigación Ambiental – Plan de Aplicación y Seguimiento Ambiental), Capítulo 4.	
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Balance SSMS	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Capítulo 6, pág. 92 Balance SSMS	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas (A)	Capítulo 6, pág. 92 Balance SSMS	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Capítulo 6, pág. 107 Balance SSMS	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Capítulo 6, pág. 92 Balance SSMS	
EN21	Descarga total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Capítulo 6, pág. 92, 107 Balance SSMS	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Capítulo 6, pág. 90 Balance SSMS	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Capítulo 6, pág. 91	
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Balance SSMS, Capítulo 6, pág. 103	En la gestión 2007 no se han registrado derrames en Gas TransBoliviano S.A.
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	No aplica	
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	En la gestión 2007 GTB no ha	
<b>Indicadores sobre Prácticas Laborales y Trabajo Decente</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Balance SSMS, Anexos pág. 179	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Balance SSMS, Anexos pág. 179	

	Descripción	Página no.	Comentario/ Razón para la omisión
	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Memoria Anual, pág. 2	
	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Página Web <a href="http://gtb-bo.com/spanish/identidad/gestión/Política">http://gtb-bo.com/spanish/identidad/gestión/Política</a>	
	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Página Web <a href="http://gtb-bo.com/spanish/identidad/gestión/Política">http://gtb-bo.com/spanish/identidad/gestión/Política</a>	Política de Gestión Integrada Matriz de Riesgos y Oportunidades
	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución		Política de Gestión Integrada
	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Balance SSMS Capítulo 5, Pág. 33; Capítulo 6, 7	La identificación y evaluación de los riesgos
	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: Esté presente en los órganos de gobierno, Participe en proyectos o comités, Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, Tenga consideraciones estratégicas	Balance SSMS, Capítulo 7, Pág. 143 Página Web – Identidad/Filiaciones	
	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Balance SSMS, Capítulo 7, Pág. 143	
	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Balance SSMS, Pág. 5	
	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Balance SSMS, Capítulo 6, Pág. 49	
	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización	Balance SSMS, Capítulo 7, Pág. 143	

### ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

#### Divulgaciones sobre Enfoque Administrativo (DMAs)

DMA EC	Divulgación sobre Enfoque Administrativo EC		Gas TransBoliviano S.A. continuamente evalúa los riesgos y oportunidades de las diferentes alternativas del negocio, considerando el entorno comercial actual y futuro. Se realizan diferentes proyecciones que ayudan en la elaboración y propuesta de nuevos proyectos tanto de continuidad operativa como de expansión. Anualmente se definen los objetivos de la empresa, los mismos que son monitoreados trimestralmente al igual que los riesgos corporativos de la operación.
DMA EN	Divulgación sobre Enfoque Administrativo EN		Gas TransBoliviano S.A. cuenta con un Sistema de Gestión Integrado que le permite administrar el negocio bajo los estándares internacionales más altos en calidad, salud, seguridad, medio ambiente y aspectos sociales. Los objetivos medio ambientales se definen de acuerdo a una planificación estratégica, la legislación nacional vigente y la identificación y evaluación de impactos ambientales. Gas TransBoliviano S.A. cuenta con planes anuales con las comunidades a través de los cuales se han logrado implementar proyectos ambientales en las mismas como ser mejoramiento del sistema de agua potable.
DMA LA	Divulgación sobre Enfoque Administrativo LA		Gas TransBoliviano S.A. en cumplimiento con su Política de Gestión Integrada y los Principios del Negocio pone especial énfasis en la selección y entrenamiento de los empleados con el fin de brindar un servicio de excelente calidad. Asimismo, Gas TransBoliviano S.A. tiene el compromiso de proteger la vida y la salud de sus empleados y contratistas para lo cual trabaja en la minimización y
DMA HR	Divulgación sobre Enfoque Administrativo HR	Balance de SSMS, pág. 11	prevención de los riesgos de salud y seguridad en la empresa. Durante la gestión 2007 se implementaron nuevas acciones para cumplir el compromiso asumido por la empresa al firmar el "Pacto Global de las Naciones Unidas", cuya finalidad es la de promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, tomando en cuenta los valores y demandas de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, los sindicatos y las Organizaciones No Gubernamentales. Dichos acuerdos se basan en el cumplimiento de diez principios universales, que abarcan las áreas de: los Derechos Humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha anticorrupción. Por tanto, en el actual Reporte Integral de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Social (SSMS), incorporamos y describimos las actividades, avances y logros

	Descripción	Página no.	Comentario/ Razón para la omisión
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	No aplicable	En Gas TransBoliviano S.A. no se cuenta con contratos colectivos solo con contratos individuales.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	De acuerdo a la legislación vigente laboral es de 3 meses.	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo <sup>(A)</sup>	Balance SSMS, pág. 153	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Balance SSMS, Anexos pág. 179	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Balance SSMS, Capítulo 6, pág. 133	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos <sup>(A)</sup>	Balance SSMS, Capítulo 6, pág. 150	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado		El promedio de horas de capacitación es de 17 hrs. Anualmente se realiza el proceso de evaluación del desempeño de todos los trabajadores de Gas TransBoliviano S.A. de acuerdo al procedimiento GPF.010 Administración de Desempeño.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional <sup>(A)</sup>	Intranet	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Balance SSMS, Anexos pág. 179	Gas TransBoliviano S.A. trabaja siguiendo la Ley General del Trabajo vigente en Bolivia.
<b>Indicadores sobre Derechos Humanos</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No aplicable	En todos los contratos se establecen normas de conducta ética de acuerdo a los Principios del Negocio de Gas TransBoliviano S.A.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	No disponible	No se ha registrado ningún caso en los proveedores y contratistas que haya sido objeto de análisis sobre violación de los derechos humanos. Asimismo, Gas TransBoliviano cuenta con el mecanismo de reporte de Preocupaciones o Denuncias que da las pautas para la investigación de dichos casos
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No disponible	Gas TransBoliviano S.A. no ha tenido incidentes por discriminación, ni denuncias asociadas a éste. Para esto ha establecido el estándar GEF.002 "Estándar de Diversidad e Inclusividad" y el procedimiento GPF.015 "Preocupaciones y Denuncias", que proveen las instrucciones específicas para identificar y registrar casos por discriminación.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Balance SSMS, pág. 14, 150	Gas TransBoliviano S.A. cuenta con un Sindicato de Trabajadores desde el año 2006.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Balance SSMS, pág. 15	Gas TransBoliviano S.A. no contrata personal infantil en cumplimiento a la Ley General del Trabajo vigente en Bolivia.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de	No permitido	Gas TransBoliviano S.A. cumple a cabalidad
<b>Indicadores sobre Sociedad</b>			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Balance SSMS, Capítulo 2, Pág. 5	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Ninguno Balance SSMS, Pág. 19	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Ninguno Balance SSMS, Pág. 19	En la historia de Gas TransBoliviano S.A. no se han tenido unidades de negocio relacionadas con actos de corrupción. Todas las personas que ingresa a la empresa reciben inducción sobre los Principios del Negocio de Gas TransBoliviano S.A., documento que describe la política anticorrupción de la empresa.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Ninguno Balance SSMS, Pág. 19	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Balance SSMS, Pág. 49, 83	Nos guiamos por el Reglamento Interno de la empresa, y los procedimientos relacionados a Investigaciones de Incidentes de control interno.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países <sup>(A)</sup>	No aplicable	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No aplicable	
<b>Indicadores sobre Responsabilidad sobre Producto</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	No aplica	Gas TransBoliviano S.A. presta un servicio de transporte de gas natural por ducto
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Memoria Anual, Pág. 7 y 13	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente <sup>(A)</sup>	Memoria Anual, Pág. 19 - 22	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Balance SSMS, Capítulo 7, Pág. 154	Principios del Negocio
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes <sup>(A)</sup>	No aplica	Ninguno
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Memoria Anual, pág. 14, 37	No se ha registrado multas por incumplimiento de normativas.

