

10-12-09

**Entrevistada: Dra. Bettina Llapur**  
**Directora de Relaciones Externas de**  
**Gas Natural Ban**

**GS:** Tenemos en línea a la Directora de Gas Natural Ban, la Dra. Bettina Llapur y como decía en la introducción es la decana de de las comunicadoras de las empresas concesionadas, o comúnmente llamadas privatizadas y ya la tenemos en línea, hola Bettina, cómo estás?

**BLL:** Qué tal, muy buenas tardes Gerardo.

**GS:** Bueno, en principio te quiero agradecer mucho este espacio, realmente esta época del año es bastante complicada para todos, pero no queríamos dejar pasar la oportunidad de charlar contigo para hacer una especie de balance de un año de gestión, no tanto de la parte comunicaciones, aunque algunas preguntas te voy a hacer, sino más que nada de la parte de responsabilidad social, qué te parece?

**BLL:** Como no. Realmente ha sido un año muy intenso para nosotros y si me permitís te comento un poco las actividades. Como tu decías hace muchos años que estoy en la Empresa, pero además siempre en la gestión de comunicación, también he apuntado a completar mi gestión con todo lo que es responsabilidad social corporativa y reputación corporativa, que por ahí se está hablando un poco más en los últimos años, pero a mi desde hace muchos años como vos sabés me gusta el tema y he tratado de profundizar y de ir mejorando y de ir superando las acciones y las actividades y en ese sentido, yendo por ejemplo a cosas concretas, este año hemos editado por quinto año consecutivo el informe de responsabilidad corporativa, que no son muchas las empresas que pueden contar ya con cinco informes.

**GS:** Es lo que te iba a decir, es una de las primeras en hacer el balance social.

**BLL:** Exacto, el primer balance social lo hicimos en el año 2004, mejor dicho en el 2005 hicimos el balance de las actividades del año 2004 y desde ese momento nos hemos ajustado a las normas del Global Reporter Initiative, del GRI, que si me permitís lo explico claramente. El GRI en definitiva es una guía que nos dice qué tenemos que informar y cómo tenemos que informar de los distintos aspectos de la empresa, de las distintas relaciones con los distintos grupos de interés de la empresa, llámese proveedores, clientes, empleados, accionistas comunidad y medio ambiente y es una guía que nos va diciendo, "usted se relaciona con todos estos públicos y debiera informar todo esto y de esta forma." En definitiva, es una herramienta de comunicación y de transparencia y también es importante ver el informe de responsabilidad social corporativa, porque al cabo de realizar la edición de un año, uno se da cuenta cuáles son las cosas que se pueden mejorar en toda la empresa, entonces sirve no solamente como herramienta de transparencia y comunicación, que es

importante y es muy bueno, sino también tiene que servirnos a las empresas como motor para mejorar, porque tampoco tendría sentido que yo, todos los años publicara que hicimos lo mismo, tengo que ir mejorando, tenemos que ir mejorando, entonces asumimos compromisos y decimos, bueno para el año que viene vamos a mejorar esto y esto, o en este año hemos mejorado este radio y este ratio, entonces yo creo que es importante que las empresas entendamos el informe de responsabilidad corporativa como una herramienta para mejorar la gestión y de todas las áreas, no solo del área de vinculación con la comunidad, que es la que propiamente yo llevo, sino que hay muchos grupos de interés y todas las áreas de la empresa que entiendan que cada una está relacionada con un grupo de interés distinto, llámese proveedores, clientes, empleados, como decíamos recién, y que cada una de estas acciones y actividades con cada uno de estos grupos de interés hay responsabilidad corporativa y existe la obligación de mejora año a año. En ese sentido es muy importante. Vinculado con esto, también me gustaría destacar que presentamos la COPLA, Comunicación para el Progreso, que es el documento que pide Naciones Unidas a las empresas que han firmado el Pacto Global, para informar que ha hecho uno para cumplir el Pacto Global, que como tu sabes Gerardo, contiene diez principios que las empresas voluntariamente, de todo el mundo adhieren. De esos diez principios hay tres vinculados con los derechos humanos, tres con los derechos laborales, tres vinculados con el medio ambiente y uno de la lucha contra la corrupción. Naciones Unidas, a las empresas que han firmado el Pacto Global, les dice, una vez por año infórmeme y dígame que ha hecho con cada uno de estos temas.

**GS:** Muy claro. Yo lo que te quería decir es que vos como responsable de todo este tema, tenés la suerte, o no se cuál será la palabra justa, de estar en una Empresa donde la Dirección está muy comprometida con los temas de responsabilidad social y eso ayuda mucho la gestión del área.

**BLL:** Es importantísimo, no solo la Presidencia, el Directorio, sino también el Grupo, la Casa Matriz a la que pertenecemos, entonces eso es muy importante.

**GS:** Otro tema importante es poder sostenerlo, como vos bien decías, a través del tiempo.

**BLL:** La continuidad.

**GS:** Y de todas las actividades que ustedes realizan, cuál es la que a vos más te gusta.

**BLL:** En responsabilidad social empresaria en Gas Natural Ban llevamos actividades desde Gas natural Ban y desde la Fundación Gas Natural Ban. Los programas de Gas Natural Ban están vinculados con la actividad nuestra que es la distribución de gas natural, todos los programas que hago me gustan y a uno le tiene que gustar porque salen bien cuando uno le pone muchas ganas, pero hay dos que me gustaría destacar, que los llevamos desde Gas Natural Ban. Uno de ellos se llama el gas en la escuela, que ya cumplió quince años

este programa, y está dirigido a los chicos de diez y once años de la escuela primaria e intentamos transmitirles conocimientos acerca del gas natural, es decir qué es, cómo se formó, que es una energía no renovable, el uso eficiente que deben darle, los consejos de seguridad para evitar accidentes de monóxido de carbono. Es un programa que yo quiero mucho por varias razones. Primero porque está vinculado a los chicos y realmente todo lo que sea aportar un granito de arena a la educación es fundamental. Yo creo que los programas de RSE tiene que tener una componente educativa y éste la tiene y en muy buena medida.

**GS:** Y aparte está realizado sobre un tema que ustedes dominan, que es el metier de ustedes, verdad?

**BLL:** Tal cual y como está vinculado a nuestra actividad es muy difícil que otro lo lleve a cabo, por eso yo lo valoro y la gente lo valora mucho, las escuelas también. De hecho se habla muy poco de la energía en la escuela primaria, esto es algo que debiéramos como país, como sociedad ir tomando conciencia y enseñarles más a los chicos y a los adultos también acerca de las energías y del gas natural sobre todo, cuando la matriz energética de nuestro país tiene un cincuenta por ciento o un poco más de gas natural. Cuando es una energía no renovable y que se está agotando en el mundo y que cada vez tenemos que cuidarla más y mejor, entonces yo creo que es un programa que priorizamos mucho.

**GS:** También tiene de bueno que trabajar sobre los chicos en materia de seguridad y en materia de uso racional, serán los chicos los que después van a las casas y le dicen a los padres: “pa esa cocina que está encendida y no se necesita por qué no la apagás?”. Ellos son transmisores.

**BLL:** Exacto. El chico no se olvida, educa a su grupo familiar primario, a sus amigos y además estamos formando para el futuro consumidores responsables, estos chicos de once años son los que dentro de diez años o quince van a ser ellos los consumidores, entonces como todo en la vida cuando se inculca algo a un chico, lo que se aprende no se olvida nunca más.

**GS:** Y además estas actividades son muy gratificantes para los que las llevan a cabo, como es tu caso, no?

**BLL:** Si, es muy gratificante.

**GS:** Tan gratificante como recibir un premio es el agradecimiento de una docente cuando se dona un libro o de cualquier otra actividad, la cara de felicidad de los chicos y como reciben estas actividades es muy...

**BLL:** Es muy gratificante. Yo cuando puedo voy y veo los chicos como preguntan y como se entusiasman y levantan la mano. Este programa está diseñado por psicopedagogos con una forma atractiva, divertida para los chicos. Realmente es muy lindo y también hay que decirlo, los docentes

también lo valoran mucho. Yo a veces me quedo charlando con los docentes un largo rato porque no hay demasiadas actividades de este tipo en las escuelas. Muchas veces dicen “es la primera vez que una empresa viene a darnos una charla”, es algo distinto.

**GS:** Y como vos decías antes, carecen de este tipo de información, por lo cual les viene muy bien que alguien se las aporte.

**BLL:** Los maestros preguntan a veces a la par de los chicos y aprenden y dicen a mi me resultó interesante y yo después lo puedo transmitir a otros chicos y yo valoro mucho la actividad del docente, porque es muy sacrificada en nuestro país la vida del docente. También aprovecho siempre para decirles a los chicos que quieran y respeten a sus maestros.

**GS:** Y hablando de este tema y del apoyo, tenés un Presidente muy activo en temas de responsabilidad social.

**BLL:** Exacto. El Presidente de la Empresa es el Ing. Horacio Cristiani, que además en este momento es el Presidente del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible, que es la institución privada empresaria que más trabaja por el tema en el país, es un hombre realmente muy comprometido a nivel empresarial y a nivel personal y esto, como vos decías es muy importante porque es todo un respaldo a la gestión, al saber que se pueden proponer nuevos programas. Tenemos también un Comité de Reputación Corporativa integrado por todo el Comité de Dirección, donde todos los Directores se pueden permitir proponer temas, acciones y es muy enriquecedor.

**GS:** Te lo comentaba porque días pasados participé de la entrega de Premios a la RSE de la Cámara de Comercio e Industria Franco Argentina y una de las personas que recibió el premio dijo esto es muy importante para mi porque me sirve internamente para poder “vender” estas actividades a la empresa. Esto nos demuestra que no todas las empresas le dan la misma importancia al tema y que esta persona demostraba a la empresa que estas actividades sirven, son reconocidas. Por eso tener un Presidente que valora estas acciones es muy importante.

**BLL:** Seguro, en el caso nuestro es una exigencia. No sólo no hay que convencerlo de nada, sino que es al revés. Pero es muy desafiante y además es muy importante que conozca el tema, que se involucre. Es importante porque cuando uno propone un programa, propone una acción, sabe y comprende rápidamente a qué apunta, qué es lo que se va a conseguir, cuáles son las acciones que promueven un desarrollo sostenible de la sociedad. Es importante y yo lo valoro mucho.

**GS:** Nosotros siempre decimos quienes hacen estas actividades porque sería importante que estas acciones se repliquen en otras empresas, porque en materia de responsabilidad social hay mucho todavía por hacer y decimos tanto

en el caso de la Fundación o de la Empresa, cuáles son otras actividades que ustedes realizan de RSE?

**BLL:** Desde la Fundación el programa Primera Exportación que ya tiene ocho años, lo lanzamos en el año 2001 y es un programa que apunta a promover el comercio exterior en aquellas empresas pequeñas y medianas que nunca han exportado. Justamente por eso se llama Primera Exportación y consiste concretamente en brindar asesoramiento totalmente gratuito y personalizado a aquellas pymes que quieran iniciarse en la exportación de sus productos, no hace falta que tengan conocimiento alguno, porque para eso justamente están los consultores que los van a asesorar y también hay mucha capacitación. Acá volvemos a lo que yo decía hace un rato, es decir nosotros queremos ayudar a la pequeña y mediana empresa que exporte sus productos, pero queremos también formar exportadores, entonces más allá del asesoramiento puntual que puedan necesitar para concretar la venta, la exportación, creemos importante la capacitación, por eso tenemos ciclos permanentes que se dan aquí en Capital o en los treinta municipios donde distribuimos gas natural para ir formando exportadores, para que algún día ya no nos necesiten más. Aquellos que han sido asesorados y que han venido a muchas capacitaciones, vienen cada tanto a alguna porque les interesa algún tema singular, pero nos dicen bueno, después de mi primera exportación seguí con este otro mercado, hice este viaje, fui a este país y hablando de cifras concretas de este programa, tenemos más de seiscientas empresas pymes que han hincado sus exportaciones y más de ocho mil empresas asesoradas, es un número interesante y valoramos mucho también el esfuerzo que hacen las pymes para mejorarse, para superarse y hemos realizado también con universidades de España, con la Universidad Pompeu Fabra, han venido profesores a dar ciclos con profesores de Argentina, También hemos realizado viajes de negocios y capacitación con pymes argentinas a España. Yo creo que es muy importante y la idea es ir formando una conciencia exportadora que no la hay en nuestro país. Argentina ha estado siempre mirando más el mercado interno, yo creo que parte del éxito de este programa es que lo lanzamos en el año 2001, que como sabemos 2001 .2002 fueron años muy difíciles y muchísimas pymes que se acercaron en ese momento al programa decían “bueno, no vendo nada en el mercado interno,” entonces nosotros le decíamos que busque afuera y luego hemos lanzado otro programa que se llama Conciencia Exportadora, que son charlas de capacitación para los alumnos del último año de la secundaria en las que justamente tratamos de poner esta semillita del comercio exterior, qué es la exportación, a qué apunta, como impacta en la economía de un país, los puestos de trabajo que esto implica, los impuestos que se pagan, la riqueza que generan en definitiva, la mejora de los productos, porque a veces vienen pymes y lo que hacen los asesores es decirles que mejoren el producto para luego estar en condiciones de exportar. Después por ahí se da o no la exportación, pero el empresario como pyme mejoró su empresa y mejoró sus productos.

**GS:** Yo omití al comienzo del programa preguntarte cuál es la actividad de tu empresa, nos metimos de lleno en el tema y sería interesante que nos cuentes qué es lo que hace Gas Natural Ban.

**BLL:** Desde el año 1992, la empresa distribuye gas natural por redes en treinta partidos de la zona norte y oeste de la Provincia de Buenos Aires. Hoy Gas Natural Ban tiene un millón cuatrocientos mil clientes, en una zona que se estima viven alrededor de ocho millones de habitantes, es decir una zona importante del país, por dos motivos, por la densidad de población y también por el número de industrias, porque toda esa zona es la de mayor concentración industrial del país y a todos ellos, tanto a las casas de familias como a las industrias de los treinta partidos los abastecemos de gas natural por redes. Gas Natural tiene alrededor de veintidós mil kilómetros de red que cuidamos diariamente para poder llegar a los hogares y a las industrias en forma satisfactoria.

**GS:** Nosotros tenemos mucho público que son estudiantes y jóvenes profesionales, por qué no nos hacés un resumen del resto de las actividades de tu área.?

**BLL:** Una actividad que ya mencionamos es la de responsabilidad corporativa, otra actividad importante de mi área es todo lo vinculado con la comunicación, yo soy la vocera de Gas Natural Ban y todo lo que es relación con los medios, tanto nacionales como zonales en estos treinta partidos, no nos olvidemos que hay muchísimos medios zonales, gráficos, radiales, televisivos.

**GS:** Aparte para una empresa de un servicio público esencial la relación con los medios tiene que ser muy fluida, no?

**BLL:** Tiene que ser muy fluida. De hecho somos una compañía que en materia de comunicación siempre le hemos impreso una política de puertas abiertas y de comunicación, es decir cualquier medio que nos llame estamos para contestarle porque además entendemos que es nuestra obligación brindando un servicio público, porque la gente tiene inquietudes y los medios se hacen eco de la inquietudes, entonces cuando uno le está contestando a un medio, en definitiva le está contestando a los clientes, a las familias y a las industrias que son usuarias de este servicio. Y esto como comunicador no hay que olvidarlo nunca. El destinatario final del mensaje no es el periodista que está preguntando, sino que él se está haciendo eco de preguntas de ciudadanos, de la comunidad. También llevamos todo lo que es imagen, importante en una compañía de servicios porque la imagen está en los lugares de atención, en la gente, en las facturas, en las camionetas, en las publicaciones, en las páginas web, en todas las herramientas de comunicación sin dudas está. Todo lo que es el capítulo de relaciones institucionales: cámaras empresariales, sector público nacional, provincial, municipal, ONG's, asociaciones de consumidores, asociaciones barriales. Es decir nos gusta mucho vincularnos con la comunidad. Para poder llevar a cabo un programa de responsabilidad social es

muy importante sinergizar y trabajar con organizaciones de la sociedad civil, esto también implica todo lo que es la vinculación con este tipo de instituciones.

**GS:** Muy completa la charla y la última pregunta que te quiero hacer es sobre tu formación y tu desarrollo.

**BLL:** Yo soy abogada de profesión. Mi título es el de abogada. Cuando me recibí empecé a ejercer primero en un estudio jurídico y luego entré en una empresa, en el departamento jurídico de Massalín Particulares. Allí estuve cinco años, luego pasé al área de comunicación y empecé a capacitarme mucho en temas de comunicación. Allí estuve unos años y luego desde 1993 estoy a cargo de la Dirección de Relaciones Externas de Gas Natural Ban.

**GS:** Y como decíamos al comienzo de las empresas llamadas privatizadas sos la decana porque de todos los que empezamos, salvo en caso de Daniel Martín, que comenzó como Jefe de Prensa, los demás por un motivo u otro han ido cambiando, digamos.

**BLL:** Es cierto.

**GS:** Bueno Bettina ha sido realmente un gusto, te agradezco mucho estos minutos y te pido que cuando impriman el próximo número del Balance Social que por favor nos lo hagan llegar, así lo difundimos.

**BLL:** Como no. Muchísimas gracias, ha sido un gusto y a disposición cuando quieras charlar. Un saludo a toda tu audiencia.

**GS:** Gracias Bettina, chau hasta luego.

**BLL:** Hasta luego.