



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS



# UNIDOS FRENTE AL COVID-19



## Objetivo

Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades



## ODS Conexos:

**ODS 2** Seguridad alimentaria y una mejor nutrición.

**ODS 4** Educación de calidad inclusiva y equitativa

**ODS 7** Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos

**ODS 8** Trabajo Decente y Crecimiento Económico



## Tipo de Iniciativa

Política empresarial



## Localización:

- Provincia: Buenos Aires
- Municipios: Avellaneda; Quilmes, Ezeiza, Lomas de Zamora, Berazategui, Almirante Brown, Presidente Perón, San Vicente, Florencio Varela, Lanús y Esteban Echeverría.

## METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

**Meta 3.3** Para 2030, poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.

**Palabras Clave:** *"Bienestar", "Prevención", "Voluntariado corporativo", "Formación técnica", "Seguridad".*



La pandemia de Covid-19 ha marcado para todos nuevas formas de relacionarnos, desde lo personal, a lo organizacional; desde lo privado a lo público. Vivimos una transformación casi instantánea donde sistemas y plataformas emergentes se consolidaron en el camino de dar respuesta activa a problemáticas en todo nuestro ecosistema organizacional.

Para MetroGAS, la continuidad del servicio en tiempos de Covid-19 puso en evidencia el enorme compromiso, orgullo e identificación del equipo con su propósito de bienestar de las personas. Fue y es sorprendente la reconfiguración de la organización en todo ámbito, desde los turnos de calle, hasta los canales de atención, la dinámica de los equipos en teletrabajo y la conversión de acciones y programas en todas las áreas buscando, en un contexto de máxima incertidumbre, acompañar a cada cliente y también a cada actor vinculado con nuestro hacer, con empatía, cercanía y claridad.

Siguiendo las recomendaciones de los organismos competentes, en MetroGAS se implementaron una serie de medidas y protocolos para asegurar la

continuidad de nuestro servicio, siempre priorizando y protegiendo no sólo a la comunidad y clientes, sino también a cada uno de nuestros colaboradores.

También reconfiguramos nuestros programas bajo la estrategia de Sustentabilidad, adaptándolos al contexto COVID, buscando dar continuidad a nuestros vínculos de servicio e impacto positivo, acompañando a las organizaciones aliadas en los desafíos actuales. Así, generamos versiones virtuales de los talleres de "Instalando Calor Seguro" (amplificando incluso el alcance), del programa en escuelas "Hogar Cálido Hogar", de las charlas sobre seguridad y prevención de accidentes orientadas a actores multiplicadores bajo la reconfiguración de "Calor que cuida", reforzamos la convocatoria para las obras de "Instalaciones Solidarias" en organizaciones comunitarias y barriales de contención vecinal y redefinimos el abordaje de nuestro Voluntariado Corporativo ampliando el rango de acción para buscar aportar en la mitigación los efectos negativos de esta pandemia canalizando el talento y la solidaridad de los colaboradores.

# RESUMEN EJECUTIVO

Ante la emergencia COVID-19, MetroGAS realiza un arduo trabajo en medidas preventivas y de contención, con el desarrollo de protocolos que priorizan la seguridad de colaboradores, clientes y actores vinculados. Asimismo, se reconfiguraron sus programas de impacto positivo, con el fin de dar continuidad y profundidad al acompañamiento comunitario, de prevención y de formación técnica, ampliando incluso su alcance.

A nivel organizacional, se profundizan las instancias virtuales para el trabajo de los colaboradores y la atención de los clientes. También se reorganiza al personal de terreno que es crítico para la continuidad del servicio y se disponen de instancias de contención y acompañamiento emocional para todos, profundizando en la comunicación y la escucha.



# DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Desde el inicio de esta pandemia, en MetroGAS hicimos un fuerte llamado a la responsabilidad para concientizar sobre una emergencia sanitaria que requiere la colaboración responsable de cada uno, tomar las recomendaciones de los organismos competentes, reforzar la higiene personal y extremar los cuidados para evitar propagar el virus. Se comunica de manera constante las medidas que se adoptan y que impactan en los clientes y otros públicos de interés.

Formamos un Comité de Crisis e impulsamos medidas preventivas como: recomendaciones a grupos de riesgo de nuestro personal y de las empresas contratistas; se dispuso la cuarentena del personal que estuvo en el exterior; se ampliaron los esquemas preestablecidos de teletrabajo; redefinimos el esquema de limpieza en nuestras sedes corporativas, operativas y oficinas comerciales, reforzamos el suministro de alcohol y la difusión del autocuidado, contratando a un médico infectólogo para asesorar al área de Salud Ocupacional.

Desde fines de marzo, mantuvimos el teletrabajo para el 90% del personal, mientras que quienes permanecieron activos en

posiciones críticas para el servicio, fueron provistos de kits de protección y se ajustaron los protocolos y procedimiento priorizando su seguridad y la de los clientes. Se cerraron oficinas de atención al público y reforzamos los canales virtuales de atención a clientes: Oficina Virtual (página web), Whatsapp, línea telefónica y Facebook; y se abrió un plan de pagos de largo plazo para las estaciones de servicio que comercializan GNC.

## COMUNICACIÓN EXTERNA:

Enviamos comunicados de prensa a los medios para reforzar el compromiso de la empresa de dar continuidad al servicio y la atención a nuestros clientes, siempre garantizando su seguridad. Los mensajes fueron reforzados en redes sociales y se desarrollaron piezas gráficas y videos para todos los canales virtuales con consejos de cuidado e información sobre nuestras operaciones y el servicio. Además, participamos de espacios en medios masivos con videos del vocero institucional y referentes temáticos (sustentabilidad), acerca de cómo la empresa se encontraba operando en el marco de la crisis del COVID 19.



## COMUNICACIÓN INTERNA

Reforzamos con envíos electrónicos, piezas gráficas y videos en los que se detallan los consejos a seguir en esta emergencia, tanto en los lugares de trabajo como en el hogar. Informamos sobre los cambios en protocolos y procedimientos (teletrabajo, organización de actividades operativas críticas, medidas de seguridad de seguridad; vehículos de flota a disposición de los empleados para trasladarse, entre otros). Además, lanzamos y profundizamos la comunicación de una línea de apoyo emocional para colaboradores, a través de videos y piezas gráficas.

## ACCIONES EN SEGURIDAD E HIGIENE

- Confección el protocolo de seguridad COVID19, y fue distribuido en todas las locaciones de la empresa.
- Se capacitó al personal de vigilancia en el procedimiento de toma de temperatura con termómetros infrarrojos y pusieron 10 alfombras sanitizantes en los ingresos.
- Se establecieron las capacidades máximas de ocupación de los espacios comunes de los establecimientos de la compañía, y se colocaron 160 carteles.
- Armado de 210 kit de higiene personal (bolsas de residuo,

## Descripción de la iniciativa



barbijos descartables, repelente, alcohol en gel y guantes descartables). Además, se instalaron dispenser de alcohol en gel en los distintos establecimientos de la compañía y se demarcaron de las futuras filas de ingreso a las oficinas comerciales respetando el distanciamiento social.

### ACCIONES DE APOYO A LA COMUNIDAD / RSE

En diálogo permanente con nuestros aliados, adecuamos nuestro plan de acciones al contexto COVID 19, porque estamos convencidos que en momentos como éstos es cuando más presentes deben estar nuestros programas en la comunidad. Entre nuestras acciones:

- Articulamos el Voluntariado Corporativo con el programa Mayores Cuidados del GCBA, para brindar apoyo logístico y acompañamiento telefónico a este segmento de población que vive sola y relanzamos su área de acción con un taller de ideación para nuevas acciones de respuesta a la emergencia en ejecución en alimentación, infancia y movlización del talento y la solidaridad. De este taller surge

la iniciativa de la Red de Apoyo Mutuo en diseño.

- -Asistimos técnica y operativa a municipios para habilitar la dotación del servicio de gas en espacios destinados a hospitales de campaña (universidad de Quilmes y Barrio Las Lilas de Almirante Brown).
- Adecuamos nuestros programas educativos, como Hogar Cálido Hogar e Instalando Calor Seguro, a la modalidad digital (tanto en materiales como cuadernillos como en talleres hoy virtuales) para acompañar y brindar contenidos alineados a la currícula, en articulación con las escuelas primarias y secundarias técnicas del área MetroGAS con participación de las Direcciones de Educación Técnica, tanto de CABA como de la Provincia de Buenos Aires, entre otras.
- En el programa Calor que Cuida se adaptaron los contenidos de información y sensibilización a primeros usuarios, incluyendo talleres de Adultos Mayores, donde

se profundiza en accesibilidad a trámites, canales de comunicación, entre otros aspectos de experiencia servicio.

- Mediante el programa Instalaciones Solidarias, asistimos al comedor CasaSan -en el barrio de La Boca-, que asiste a más de 200 familias, realizando la instalación interna completa y adecuando la externa y ampliamos la convocatoria para sumar a nuevas organizaciones que requieran este apoyo para una conexión segura y confiable. Además, este proyecto se integró a la Alianza Solidaria Multisectorial, junto con Ceads, Naciones Unidas y el Ministerio de Desarrollo Social, para la identificación de nuevas organizaciones beneficiarias.
- Finalmente, generamos un nuevo formato de charlas y talleres de prevención de accidentes relacionados al monóxido de carbono, alcanzando a actores multiplicadores.

## Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

### SOCIO CULTURALES

En este escenario de emergencia, fue necesario implementar rápidamente nuevas formas de organización en el trabajo, de coordinación de equipos, y de reforzar nuestros canales de comunicación para mantenernos unidos pese a la distancia. Todo esto requiere un proceso de adaptación, de cambio de hábitos, de vencer ciertas resistencias a desafíos tecnológicos o formas de relacionarnos. Pero hemos realizado un amplio trabajo con todos los colaboradores y la respuesta general ha sido muy positiva en medio de un contexto que muchas veces desalienta frente a la incertidumbre.

### ECONÓMICAS

Debido al contexto de emergencia, hemos debido reasignar presupuestos para cubrir todas las medidas sanitarias y de continuidad del servicio.

### ESPACIO TEMPORALES

Implementar el teletrabajo significó ocuparse de las condiciones con las que contaba cada colaborador para llevar adelante sus tareas en casa y coordinarlas con la vida familiar, que también sufrió consecuencias debido a la cuarentena. Se realizaron estudios de escucha para conocer la adaptación de los colaboradores a la nueva modalidad, conociendo su valoración y dificultades a fin de ajustar herramientas y conectividad, entre otras. Cabe destacar la alta satisfacción con la organización en teletrabajo.

## Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

Es una iniciativa a Mediano plazo ,Largo plazo

Mediano Plazo: el teletrabajo continuará como metodología laboral en tanto las autoridades competentes mantengan la recomendación y la Compañía lo evalúe como pertinente. De todas maneras, las actuales tendencias laborales consideran distintas modalidades de home office que podrían ser parte de las políticas de MetroGAS.

Largo plazo: todos nuestros programas de RSE y Sustentabilidad tienen metas de largo aliento en cuanto a transformaciones en la comunidad y en la calidad de vida de todos sus integrantes, como plantean los ODS que alientan nuestra misión.

Al momento de presentación de esta iniciativa se está procesando la información para generar indicadores de gestión.

Se realizó una encuesta de satisfacción a todo el personal de la empresa. Participó el 80% del total y los temas relevados fueron:

- Trabajo remoto y uso de herramientas tecnológicas
- Trabajo en Equipo
- Comunicación y Cuidados situación COVID 19

“ Para **MetroGAS**, la continuidad del servicio en tiempos de Covid-19 puso en evidencia el enorme compromiso, orgullo e identificación del equipo con su propósito de bienestar de las personas.

## Alianzas Estratégicas

- Privadas
- Públicas Nacionales
- Públicas Provinciales
- Públicas Municipales
- Sector Académico
- Organizaciones de la sociedad civil

## Cadena de Valor

*Para mantener nuestros servicios, MetroGAS implementó todos los protocolos indicados por los Ministerios de Salud y Trabajo, que se extienden al personal propio y a contratistas.*

# Anexo

### CORONAVIRUS PAUTAS DE CUIDADO EN EL HOGAR

- Evitar recibir visitas en tu hogar.
- Quienes conviven con las personas que están en aislamiento preventivo, eviten situaciones en las que puedan tener contacto cara a cara a menos de 2 metros.
- No se deben compartir bombillas, tazas, platos, vasos, cubiertos, toallas, almohadas u otros artículos con otras personas en el hogar.
- Después de usar estos artículos, deben lavarse minuciosamente.
- Cubrirete la boca y la nariz con el pañuelo descartable al toser o estornudar, o utilizar el pliegue del codo.
- Los pañuelos usados deben tirarse en un tacho de basura.
- Lavarse las manos de manera frecuente con agua y jabón durante el menos 60 segundos. Se puede usar un desinfectante de manos si no hay agua y jabón disponibles.
- No es necesario utilizar barbijo mientras la persona se encuentre asintomática.
- Ventilar regularmente los ambientes.
- Desinfectar superficies comunes como mesa, escritorios, mesadas, etc. con una solución de agua de hipoclorito de sodio (colocar 100 ml de lavandina de uso doméstico en 10 litros de agua).

Cuidemos nuestra salud entre todos. Ante la aparición de síntomas, no te automediques, contactate con Salud Ocupacional.

Estimados,

Con el objetivo de optimizar la atención del equipo de Salud Ocupacional hacia los empleados, hemos establecido dos canales de consulta telefónica:

**Línea exclusiva Servicio Coronavirus**  
para canalizar únicamente dudas del virus en general:

**Interno: 1899**  
**Directo: 4309-1899**

**Línea de Salud Ocupacional**  
para consultas con relación a casos particulares de empleados:

**Interno: 1800**  
**Directo: 4309-1800**

Recordá seguir las pautas de prevención que se mencionan a través de los canales oficiales o que fuimos brindando en la organización.

Si presentás síntomas, llamá al 107 (CABA) o 148 (GBA) y avisá a Salud Ocupacional.

**Cuidarnos es responsabilidad de todos.**

Estimado equipo conductor,

Con el objetivo de brindar continuidad a la operación de la compañía, y para aquellas tareas ineludibles, pondremos a disposición para el traslado de los empleados los vehículos de la flota de la organización.

Si considerás que en tu equipo hay personas que necesiten trasladarse de esta manera, solicitá la unidad a través de tu superior inmediato enviando un mail a Graciela Bazzi: [gbazzi@metrogas.com.ar](mailto:gbazzi@metrogas.com.ar)

Cabe destacar que la unidad no podrá ser utilizada para uso particular y deberá permanecer en un lugar seguro fuera del horario laboral.

La persona a la que se le asigne, deberá contar con registro automotor habilitante.

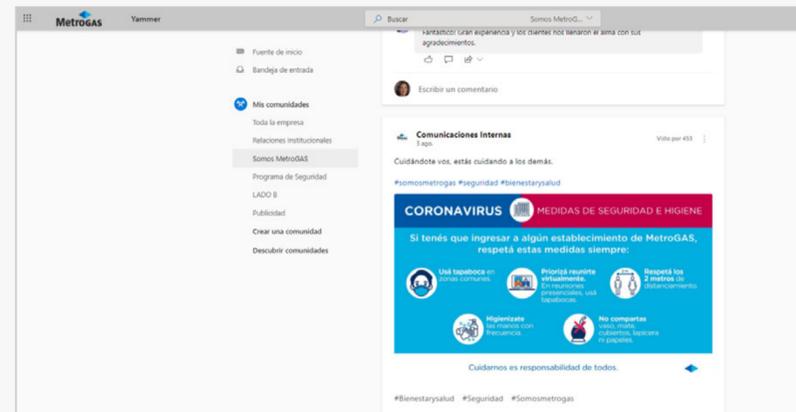
**Cuidarnos es responsabilidad de todos.**

## Piezas de comunicación

# Anexo



MetroGAS - Línea de Atención Emocional



Red Interna Yammer



Esta iniciativa se presentó en el marco del programa  
"Conectando Empresas con ODS" desarrollado por  
CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2020