



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 16** Paz, Justicia e Instituciones Sólidas



## Tipo de Iniciativa

Acción  
Proyecto  
Programa



## Localización:

• Provincia: CABA

## 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:

*"Lucha contra epidemias", "Salud universal", "Alerta temprana", "Bienestar", "Prevención", "Voluntariado corporativo", "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 de 2020, 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.

Tras la intensa campaña de vacunación y su positivo impacto en el control de la pandemia en el país durante 2021, MetroGas decidió reactivar paulatinamente la jornada laboral presencial, generando una plataforma de seguimiento de casos, vacunación y otras variables epidemiológicas para seguimiento de su población de trabajo

## EL PLAN DE RETORNO A LA NORMALIDAD INCLUYE:

- A partir de la semana del 30 de agosto 2021, los/as empleados/as regresan a las oficinas al menos una vez por semana, y desde 4 de octubre lo harán al menos dos veces por semana, respetando en todos los casos el máximo de ocupación de cada oficina de acuerdo con lo dispuesto en los planos realizados por Seguridad e Higiene.
- Cada líder debe gestionar, monitorear y garantizar la presencialidad de sus equipos en las oficinas.
- El personal operativo y de oficinas comerciales continua con las tareas críticas.
- De acuerdo con la Resolución Conjunta 4/2021, aquellas

personas pertenecientes a los grupos de riesgo deben regresar siempre y cuando hayan recibido al menos una dosis de la vacuna contra el COVID-19 y 15 días antes.

- Todos los empleados de MetroGAS deberán cumplir con las medidas de cuidado y prevención.

## 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 complementados 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 los canales internos 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, implementamos una línea de apoyo emocional para colaboradores, a través de videos y piezas gráficas

### ACCIONES EN SEGURIDAD E HIGIENE

- Confección del protocolo de seguridad COVID19, que 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 se instalaron 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, barbijos descartables, repelente, alcohol en gel y guantes descartables). Además, se instalaron dispensadores 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 de 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. También se está diseñando una Red de Apoyo Mutuo.
- Asistimos técnica y operativa a municipios para 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 para acompañar y brindar contenidos alineados a la

currícula, en articulación con las escuelas primarias del área MetroGAS y las Direcciones de Educación Técnica, tanto de CABA como de la Provincia de Buenos Aires.

- 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.
- 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, el Banco de Alimentos y el Ministerio de Desarrollo Social, para la identificación de 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

Fue necesario implementar rápidamente nuevas formas de organización en el trabajo, de coordinación de equipos, y reforzar nuestros canales de comunicación para mantenernos unidos. Todo esto requiere un proceso de adaptación, de cambio de hábitos, de vencer ciertas resistencias a desafíos tecnológicos o formas de relacionarnos.

### ECONÓMICAS

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

### ESPACIO TEMPORALES

El teletrabajo significó ocuparse de las condiciones de cada colaborador para realizar sus tareas en casa y coordinarlas con la vida familiar. Se realizaron estudios de escucha para conocer la adaptación, su valoración y dificultades a fin de ajustar herramientas y conectividad.

# Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

## USO DE INDICADORES DE GESTIÓN

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", y reforzamos la convocatoria para las obras de "Instalaciones Solidarias" en organizaciones comunitarias y barriales de contención vecinal.

Finalmente, 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.



## INDICADORES:

**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.

Por otra parte, 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 (Cadena de valor/Empresa par)
- Sector Público
- Organismos Internacionales

*A partir del reconocimiento oficial de la pandemia por parte del estado nacional a través de DNU, todas las acciones que se delinearon tuvieron en cuenta las medidas establecidas, se tomaron en cuenta las recomendaciones de los organismos internacionales como la OMS y para el trabajo más operativo, se trabajó junto a los municipios y la s autoridades de la provincia de Buenos Aires , para la definición de los protocolos y actividades.*

## 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

**FILTROS**

**Dirección**

- Seleccionar todo
- Adm. y Finanzas
- Asuntos Legales y ...
- Auditoría
- Comercial
- Dirección General

**Rango de edad**

- Seleccionar todo
- >=60
- >=50 <59
- >=40 <49
- >=35 <39
- <34

Población	Dotación	<b>994</b>	<b>660</b>	<b>334</b>
		Total Vacunados	Primera Dosis	Esquema Completo
Población considerada respecto al total dotación		<b>77,2 %</b>	<b>51,2 %</b>	<b>25,9 %</b>
		Total Vacunados %	Primera Dosis %	Esquema Completo %

  

Gerencia	Dotación	Completa	Completa%	Primera Dosis	Primera Dosis%	Pendientes	Pendientes %
GESTION OPERATIVA DE LA RED	245	46	18,8 %	123	50,2 %	76	31,0 %
GCIA DESARROLLO Y ATENCION COMERCIAL	173	45	26,0 %	101	58,4 %	27	15,6 %
INFRAESTRUCTURA Y AP	123	35	28,5 %	63	51,2 %	25	20,3 %
GCIA DE GESTION COMERCIAL RESIDENCIAL	108	27	25,0 %	54	50,0 %	27	25,0 %
GESTION TECNICO COMERCIAL	98	23	23,5 %	39	39,8 %	36	36,7 %
GCIA PLANEAMIENTO TECNICO	83	27	32,5 %	34	41,0 %	22	26,5 %
GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGIAS	82	25	30,5 %	46	56,1 %	11	13,4 %
GCIA PROC DE FACT	58	19	32,8 %	26	44,8 %	13	22,4 %
<b>Total</b>	<b>1288</b>	<b>334</b>	<b>25,9 %</b>	<b>660</b>	<b>51,2 %</b>	<b>294</b>	<b>22,8 %</b>

  

<input type="checkbox"/> No Vacunado	<input type="checkbox"/> Vacunado 1 dosis	<input type="checkbox"/> Vacunado Esquem...
<b>Cant. de personas</b>		
<b>1288</b>		

  

Legajo	Nombre	Dirección	Gerencia	Vacuna	Edad
4		Riesgos y Calidad	SEGURIDAD HIGIENE Y MEDIO AMBIENTE	Vacunado Esquema Completo	66
5		Comercial	GCIA DESARROLLO Y ATENCION COMERCIAL	No Vacunado	41
19		Comercial	GCIA DE PLANIF COMERCIAL Y TARIFARIA	Vacunado Esquema Completo	56

**Vacunados por Dirección**

Dirección	No Vacunado	Vacunado 1 dosis	Vacunado Esquema Completo
Operaciones...	28%	48%	24%
Comercial	19%	55%	26%
Serv. Compartidos	20%	52%	28%
Adm. y Finanzas	11%	66%	23%
Riesgos y Calidad	8%	50%	36%
Recursos Humanos	32%	43%	25%
Asuntos Legales y Reg	13%	50%	38%
Auditoría	22%	56%	22%
Relaciones Institucionales	40%	40%	20%
Dirección General	0%	0%	100%

Nota: Se excluye el personal que figura como licencia gremial



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

COPYRIGHT 2021