

Capítulo general

Categoría 8: Issues Management

Instalando Calor Seguro

MetroGAS

Gerencia de Asuntos Públicos – Coordinación de Sustentabilidad

Responsables del Programa

Lic. Rafael Rodríguez Roda

Lic. Viviana Barilá

Twett: Un abordaje integral por la seguridad y el consumo responsable, transmitiendo el saber experto de la organización a los futuros técnicos.

Introducción

MetroGAS es una de las empresas más importantes de servicios públicos de la Argentina y la mayor en el sector de distribución de gas natural. Por su número de clientes -2.250.000 aproximadamente- es la primera de América Latina, con un alto nivel de valoración: MetroGAS es la Compañía con mejor imagen pública de todas las que prestan servicios esenciales en el país, con más del 75% de imagen positiva entre sus clientes y entre los líderes de opinión.

La compañía está comprometida con los niveles éticos más elevados en el desarrollo de sus negocios y las relaciones comerciales, profesionales y comunitarias que estos conllevan. Su estrategia empresarial la guía en un nuevo enfoque de servicio público, donde eficiencia y seguridad son parte de sus piezas fundamentales. De este modo, se mira y proyecta a sí misma como una empresa activa, profesional, cercana y comprometida.

En ese marco, y construyendo sobre un rico capital en gestión socialmente responsable, la mirada de la Gerencia de Asuntos Públicos y su área de Sustentabilidad atraviesa a la organización toda, buscando contribuir al desarrollo integral de la compañía junto al de los actores que componen su ecosistema, entendiendo éste como el ámbito integrador de sus clientes, proveedores, contratistas y otros con vinculación directa o indirecta con su servicio esencial. Lo hace con una mirada particular que anima a la compañía a mirar más allá, con un propósito inspirador que pone a la persona en el corazón de su accionar e integra a la empresa con su entorno.

MetroGAS protege y promueve el aprovechamiento y buen uso del gas natural como un aporte esencial a la calidad de vida. Su gestión es atravesada por el concepto del Consumo Responsable, desde la eficiencia energética al uso seguro. Esto se despliega en un abanico de acciones dirigidas a distintos actores de su ecosistema, orquestando una comunicación y formación integral que apunta siempre a fortalecer la eficiencia y seguridad en el consumo.

Despertate

Cada año se registran en Argentina alrededor de 200 muertes debido a intoxicaciones por monóxido de carbono (CO), un enemigo silencioso que ataca a través de instalaciones en mal estado, insuficiente ventilación, ubicación de artefactos en lugares inadecuados y, en menor porcentaje, por exposición a gases de escape de autos e inhalación de humo. De acuerdo a las estadísticas, los accidentes por intoxicaciones por CO son producidos en un 87% por calefones, 8% por calefactores y 5% por cocinas.

Los riesgos son reales y la toma de conciencia siempre urgente. Por ello, MetroGAS históricamente ha trabajado esta temática, incluso animando campañas a nivel sectorial e integrando otras instituciones. En 2015 fue más allá, renovó con fuerza y profundidad su abordaje, ampliando la mirada e integrando a distintos actores para enfrentar esta amenaza de un modo sistémico.

Hoy la temática de seguridad se trabaja fuertemente al interior de la compañía, pero también se contribuye en otros niveles, destacando los siguientes abordajes de públicos integrados:

-Campaña de comunicación y sensibilización *Despertate* :

De presencia web y también entregada a los 2.250.000 clientes MetroGAS. Presenta de un modo cálido y cercano la importancia de ocuparse del mantenimiento de las instalaciones internas y medidas básicas de seguridad.

-Puesta a disposición y tienda on-line de Detectores de humo y monóxido de carbono:

Invitando a la acción concreta, se oferta on-line y también en las oficinas comerciales de MetroGAS un detector de humo y monóxido de carbono que permite ocuparse concreta y vividamente de proteger su hogar de riesgos de accidentes por inhalación de CO₂.

En relación con estos puntos, desde la Gerencia de Asuntos Públicos se realizaron activaciones con gran éxito, compartiendo la información con periodistas, en concordancia con la temporada invernal.

-Formación de Policías Comunales:

En los 11 municipios donde opera MetroGAS se brindó preparación para ayuda en incidentes que se relacionen con gas natural y monóxido de carbono, generando espacios de diálogo y concientización entre los distintos actores sociales y comunitarios vinculados a la problemática de fugas e intoxicación.

-Formación de Bomberos:

El Centro de Entrenamiento Técnico MetroGAS, un referente internacional en su infraestructura y metodología formativa, es el ámbito de formación anual de Bomberos de Policía Federal Argentina y también de otras instituciones vinculadas, para manejo seguro de fuego y práctica de contención de fugas y otras accidentes posibles en vía pública.

-Programa de educación infantil Hogar Cálido Hogar:

Se trabaja por el consumo responsable en el ámbito familiar, fortaleciendo el rol como agentes de cambio de los niños. El programa, activo desde el 2013, integra una obra de teatro educativo foro, materiales lúdico pedagógicos en soporte papel y web, y el trabajo previo y posterior con los docentes. Llega a más de 2000 niños al año, con un alcance familiar posterior que lo multiplica.

-Charlas de concientización sobre Monóxido:

Se desarrollan charlas informativas con personal de los municipios del área de distribución, vinculados a seguridad, educación y defensa civil, junto a ONGs, a fin de prevenir accidentes por monóxido de carbono. Estas charlas están a cargo de referentes del área de Seguridad e Higiene de la compañía. En 2015 se realizaron 7 charlas en los municipios de Lanús; Esteban Echeverría; San Vicente; Lomas de Zamora; Ezeiza; Berazategui y Avellaneda, alcanzando a un total de 600 participantes de manera directa.

-Talleres de Capacitación en Asociaciones de Consorcios y Propietarios seleccionados:

En 2015 se inició un ciclo de charlas sobre los mismos temas destinadas a consorcistas y propietarios de departamentos de propiedad horizontal, y sindicatos de encargados de edificios, actividad que continúa con fuerza en 2016. El objetivo es propiciar un espacio de diálogo y cercanía entre MetroGAS y los principales interlocutores domiciliarios que permita facilitar la relación ente ambos, especialmente en momentos de corte.

-Formación técnica especializada *Instalando Calor Seguro*:

Con la convicción que de la formación y estímulo de jóvenes depende la gestión futura de un servicio esencial para la vida cotidiana, en esta presentación se comparte con detalle esta pieza motora del accionar integral por la seguridad y el consumo responsable, el programa *Instalando Calor Seguro*.

Formando a los gasistas del futuro

Apoyándose en el enorme saber técnico de la compañía y convencidos de que el trabajo profesional articulado potencia y multiplica el impacto transformador, se desarrolla, en alianza con la Dirección de Escuelas Técnicas de la Provincia de Buenos Aires, un programa de formación en Instalaciones de Gas que se despliega en escuelas técnicas de la zona de influencia de MetroGAS, llamado Instalando Calor Seguro.

La vocación y ambición es brindar a los futuros egresados la mejor capacitación para su potencial rol como responsables de una instalación segura con un diferencial. La mirada formativa es en 360 grados: el estudiante no sólo recibe herramientas para su desempeño funcional, sino también para el ingreso a la vida laboral y el cuidado de cuestiones éticas, legales y de negocio, vinculando su saber técnico con la valoración vital de su rol como futuro gasista matriculado y también, como emprendedor.

Para MetroGAS y el servicio general de distribución de gas natural, el rol del gasista matriculado es fundamental. Trabajar tempranamente con quienes lo serán, es entonces aportar a sus condiciones de empleabilidad y desarrollo, y también asegurar el consumo responsable, cuidando de las personas y su hogar.

Los contenidos de las capacitaciones se desarrollan integrando el saber de las áreas de Técnica, Operaciones y Recursos Humanos de la compañía, junto con el de docentes referentes de las escuelas y también, de profesionales gasistas que transmiten su testimonio. Se resalta la importancia de los conocimientos que la empresa posee en la industria del gas y su alineación a la normativa vigente.

Las clases son dictadas en módulos por especialistas voluntarios de la empresa, quienes son apoyados y formados en su rol facilitador, instalando así nuevas capacidades en los colaboradores. Destaca, a su vez, el horario vespertino en que se dictan las clases, abarcando así a estudiantes que puedan estar ya trabajando.

Ejecución del Plan

La organización

Las áreas del programa tienen que ver con la formación teórica-práctica de docentes y alumnos, fuertemente vinculadas entre sí. Fueron desarrolladas por voluntarios de la compañía de máximo nivel, destacándose la participación no sólo de profesionales técnicos de mando medio, sino incluso la disposición pedagógica de gerentes y directores que llegaron a dictar talleres.

El proceso considera el rol fundamental del docente, encargado de la transmisión del conocimiento, el dominio de técnicas y tecnologías, y de la orientación temprana del alumno. Por este motivo, en *Instalando Calor Seguro* el subprograma de Formación de Formadores es un diamante destacado del abordaje, que permite respaldar de forma integral a los jóvenes.

1.- Talleres de Formación para Estudiantes

Estos talleres mantienen un espíritu original de la compañía vinculado a su aporte al desarrollo: la transferencia de conocimientos hacia la comunidad y el trabajo directo con alumnos de escuelas técnicas. Como se comentó, no sólo se trabajan aspectos técnicos (explicitados en la norma vigente), sino que también se incorporan tópicos éticos y legales relacionados con la actividad.

Cada taller se desarrolló a lo largo de ocho encuentros: siete en la escuela y el último en el Centro de Entrenamiento Técnico, donde se hizo una visita de reconocimiento y una prueba práctica. Participaron 75 jóvenes, de 17 y 18 años, pertenecientes a las especialidades de Construcciones y Electromecánica de dos establecimientos, uno de Capital Federal y otro de la Provincia de Buenos Aires, donde las horas de capacitación son consideradas como prácticas profesionalizantes para los alumnos.

El desarrollo de estos talleres fue posible gracias a la vinculación con la Dirección de Educación Técnica del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y MetroGAS, firmando convenios con las escuelas y asegurando a cada estudiante no sólo puntos como el seguro de traslado, sino, sobre todo, una certificación de capacitación.

2.- Formación de Formadores

En alianza con la Dirección de Escuelas Técnicas de la Provincia, se realizaron dos talleres de formación docente, abarcando los 3 distritos escolares donde MetroGAS está presente. Su objetivo fue completar el círculo educativo, incorporando al profesor como agente fundamental en la transmisión de conocimientos.

Este programa condensó los contenidos vistos por los estudiantes, para sensibilizar a los docentes sobre los temas tratados y prepararlos para reforzar esos conocimientos. En el primer encuentro (agosto 2015) participaron 45 docentes, provenientes de 17 escuelas, con una matrícula de 3.500 alumnos. Al segundo (octubre de 2015) asistieron 31 maestros, de 10 escuelas, con un total de 2.000 estudiantes. Ambas jornadas, de 4 horas de duración, se llevaron a cabo en el Centro de Entrenamiento Técnico y la convocatoria fue libre y gratuita.

Todos los participantes recibieron un certificado de asistencia y un cuadernillo con los contenidos vistos. Esta instancia permitió, además, identificar nuevas escuelas para incorporar a la capacitación.

La organización de las clases está dada a partir de encuentros de tres horas cada uno, donde se repasan aspectos que van desde los orígenes del gas, su distribución y su consumo, con un foco muy práctico y detallado sobre la construcción de las instalaciones internas adecuadas, apoyándose en las facilidades del Centro de Entrenamiento.

Este nuevo impulso a la educación busca también la inserción de los jóvenes en el ámbito productivo a través de las Prácticas Profesionalizantes, apoyando su formación como mano de obra especializada y estimulándolos a convertirse en verdaderos pioneros en la aplicación de técnicas innovadoras de producción, así como en el camino del emprendedurismo.

Objetivos cubiertos

- Formación técnica y profesional de los futuros matriculados.
- Brindarles herramientas adicionales que les facilite el ingreso al mercado laboral.
- Brindarles herramientas que le sirvan a la hora de llevar adelante su propio negocio.
- Los contenidos desarrollados se incorporen dentro de la currícula anual de las Escuelas Técnicas.

Material soporte

El equipo de voluntarios de MetroGAS desarrolló un completo manual con los contenidos del programa, tales como Introducción a la Industria del gas natural; El monóxido de carbono; Mejores prácticas para instalaciones internas domiciliarias de gas natural (módulos I, II, III, IV y V); Perfil laboral, emprendedurismo, Calidad del servicio y Trato con el cliente.

El manual de formadores incluyó además las siguientes temáticas: Instalaciones internas domiciliarias de gas, cálculo de cañerías; Tecnologías de medición de gas y El gasista matriculado.

Evaluación

Instalando Calor Seguro se consolidó como un programa central del abordaje integral en Seguridad. No sólo completa la mirada ecosistémica que promueve la Gerencia de Asuntos Públicos, sino que motoriza una proyección de futuro, creadora y responsable. Trabajar por evitar los accidentes vinculados al monóxido de carbono no puede ser de ninguna manera un replicar monótono de mensajes, sino que implica repensar el modo de comunicar, de sensibilizar y de empoderar, y esto es lo que logra aquí la formación de los futuros técnicos gasistas.

La valoración directa de las formaciones fue muy alta, poniendo en valor y reconociendo a la excelencia técnica y humana de los referentes de la compañía, valorando la transmisión *experta* y *vívida* de saber.

Para evaluar la pertinencia, valoración y eficacia se realizaron regularmente las siguientes acciones:

- Revisión de contenidos.
- Entrevistas con docentes.
- Chequeo de apropiación de contenidos durante cada presentación y su pertinencia.
- Chequeo de apropiación y valorización a docentes durante cada presentación.
- Encuesta de evaluación entre participantes.

Esta encuesta de evaluación presentó los siguientes resultados:

Docentes a cargo:

- 100% Grado percibido de dominio del tema.
- 100% Claridad en la transmisión de los conocimientos.
- 99% Fomento a la participación de los asistentes.

Contenidos desarrollados:

- 95% Grado de relevancia para la actividad.
- 96,5% Aplicabilidad directa al ámbito de trabajo.
- 95,5% Distribución/ordenamiento de los temas.
- 96% Profundidad/integridad en el tratamiento.
- 91% Adecuación de la metodología de trabajo aplicada.

La experiencia en la edición 2015 permitió proyectar la ampliación de los objetivos y alcance del programa para 2016, integrando a nuevas escuelas y voluntarios de la compañía, aumentando el número de alumnos beneficiarios y profundizando el vínculo con la comunidad.

Instalando Calor Seguro es una pieza fundamental del abordaje de MetroGAS ante las implicancias de la seguridad y el enorme riesgo de su falta de concientización. Con foco certero, apalanca el cambio cultural a promover en la relación y vinculación del gasista matriculado con el usuario, empoderando al futuro técnico y brindándole claras herramientas para su comprensión y responsabilización.

Integrando, y más allá de las normativas de entidades reguladoras, *Instalando Calor Seguro* logra fortalecer a un actor clave, real gestor del cambio, remarcando así la coherencia de su estrategia integradora y de futuro, involucrando a todo su ecosistema de negocio, donde el consumo responsable es su vector.