



MetroGAS
damos calor

PREMIOS EIKON 2018

Capítulo: General

Categoría 18: Publicaciones institucionales/multimedia

Título: El libro que cuenta las historias cotidianas de la gente con el Gas

CLIENTE:

MetroGAS

Eleonora Turk - Coordinadora de Prensa

Daniela Vitale - Jefa de Comunicación Interna

Silvana Fucci - Gerente de Marketing

AGENCIA:

Liebre Amotinada

Mariano Pasik - Director

Andrés Haraszthy Ollivier - Director de Cuentas

TWITT QUE IDENTIFICA EL PROPÓSITO DE LA CAMPAÑA:

Un libro que no habla de MetroGAS sino de un nadador, un taxista, una ingeniera, una cocinera de club, un bañador de perros, un profesor. #RedDeConfianza

INTRODUCCIÓN

MetroGAS es una de las empresas de servicios públicos más importante de la Argentina y la primera en el sector de distribución de gas natural. Más de 2.500.000 clientes reciben a diario su servicio, lo que la convierte en la distribuidora más grande del país. Operando en forma segura y confiable, estableciendo un vínculo de respeto con la sociedad y el medio ambiente.

La compañía conforma un equipo de más de 1.200 personas que comparten valores con bases en la orientación al cliente, el aprendizaje continuo, la calidad como forma de vida, el cumplimiento estricto de las normas de seguridad y el respeto por el entorno.

Además, MetroGAS ha recibido diferentes premios y distinciones por su performance y estándares en materia de seguridad: la Compañía cuenta con la certificación de las normas internacionales ISO 14001 y OHSAS 18001 para todos los procedimientos operativos y administrativos resultantes de su actividad como compañía distribuidora de gas natural. Estos estándares, reconocidos a nivel mundial, certifican que MetroGAS es una empresa que cuenta con un sistema de mejora continua en relación al medio ambiente y a la seguridad.

Ejecución

En el marco de su 25° aniversario entre la serie de acciones que se realizaron bajo la plataforma de comunicación denominada “Red de Confianza” el objetivo fue visibilizar la extensa red que no se ve y que está presente desde hace 25 años trabajando para los usuarios asegurando el servicio de todos los días.

En este contexto nace el Libro Red de Confianza, un libro aniversario que más allá del contenido editorial se transforma en un objeto que engloba el concepto estratégico que sirve de inspiración a la campaña. **Y además es una pieza institucional que pone la mirada en lo que el consumidor percibe como valor y no en lo que MetroGAS podría intentar decirle de forma institucional.**

MetroGAS entiende que para sus usuarios es difícil pensar que el gas sale de un pozo y llega a cada hogar a través de cañerías. Y que debajo de nuestros pies hay miles de kilómetros de caños que transportan eficientemente el gas que nos hace la vida más comfortable.

Un servicio tan naturalizado, se invisibiliza. Se da por dado. Y sólo se le da importancia cuando no lo tenemos. Este libro cuenta la historia de la importancia de nuestro servicio para miles de usuarios. Es el obsequio que representa la oportunidad de mostrar la relevancia del gas en la vida de las personas.

El Libro “Red de Confianza”

El libro-objeto materializa el concepto pensado para visibilizar el real valor del servicio y los 25 años fueron una excelente oportunidad para tangibilizar la importancia del suministro en las historias reales de los clientes.

Se hizo necesario poner de relevancia el real valor del servicio y este libro se convirtió en una herramienta para ese fin, tanto para stakeholders que podrían recibir el libro como para que se pueda hacer llegar un ejemplar a cada uno de nuestros colaboradores.

UNA RED DE CONFIANZA ES:

Una red que sostiene. Una red que contiene. Una red que asegura. Una red formada por mucha gente que trabaja invisiblemente para que no pensemos en el gas. Aunque sea vital en nuestras vidas.

Estrategia

La estrategia para el armado del “Libro Red de Confianza “ consistió en hacer visible el servicio del gas. No solo para stakeholders, sino además para lograr empatía con cada empleado, gasista matriculado, administrativo y el usuario final que forma parte de esta red.

Para que cada uno de ellos sienta que su trabajo es valorado, importante, que “se ve” lo que ellos hacen en las actividades de todos, diariamente. Y al mismo tiempo que podamos visibilizar cómo usuarios, grandes clientes, contratistas y empleados están unidos entre sí a través de esta RED DE CONFIANZA, con empleados que brindan el mejor servicio y clientes que confían en ellos.

Objetivos

- Reposicionar el valor de servicio en el marco de la celebración de los 25 años de la empresa.
- Fortalecer el sentido de pertenencia de colaboradores.
- Favorecer la difusión de información relacionada con la seguridad y el desarrollo de una estructura de servicio de calidad, de inversión, actualización técnica y cuidado del medio ambiente.
- Poner el valor percibido por encima de la simple enunciación.
- Poner al cliente en el centro, contando nuestro servicio a partir de hacer del cliente el protagonista del libro.

Públicos

Externo:

- Medios de comunicación y periodistas
- Opinión pública. Líderes de opinión.
- Autoridades nacionales y municipales.

Interno:

- Contratistas
- Colaboradores de MetroGAS

Proceso

El proceso se inició con un trabajo de producción para la búsqueda de historias reales de manera de poder lograr el testimonio en distintos rubros y de clases sociales diversas, con el objetivo de reflejar el gran alcance que tiene el servicio.

Las entrevistas y producción fotográfica se realizaron en el ámbito original de cada participante. Un equipo de investigación periodística fue seleccionando y reclutando a los entrevistados evaluando cuáles serían los mejores ejemplos para ilustrar el libro con aquellos miembros de la sociedad para quienes el gas era de vital importancia. Y que a su vez fuera una historia interesante para retratar en un libro.

La búsqueda apuntó a ir más allá de los lugares comunes asociados a la cocina de las casas particulares. Se buscó alcanzar todo el abanico de usuarios, de forma que podamos agrupar de alguna manera a sus más dos millones de historias con esta red que los acompaña.

Este es un libro de historias. De historias cotidianas de personas comunes. Un puñado de los millones de personas que diariamente sostiene el país con sus actividades.

De esta forma, en el proceso llegamos a un libro donde hay personas que atienden las tareas del hogar, cocinan, fabrican productos farmacéuticos, manejan un taxi, enseñan oficios, bañan mascotas, hacen pan, nadan, producen vajilla.

Ejemplos sencillos que están conectados por una red invisible que los une. Una extensa organización provista por una red, para que los hogares, las fábricas, los comercios y los distintos lugares a donde MetroGAS brinda servicio, tengan un suministro seguro y de calidad.

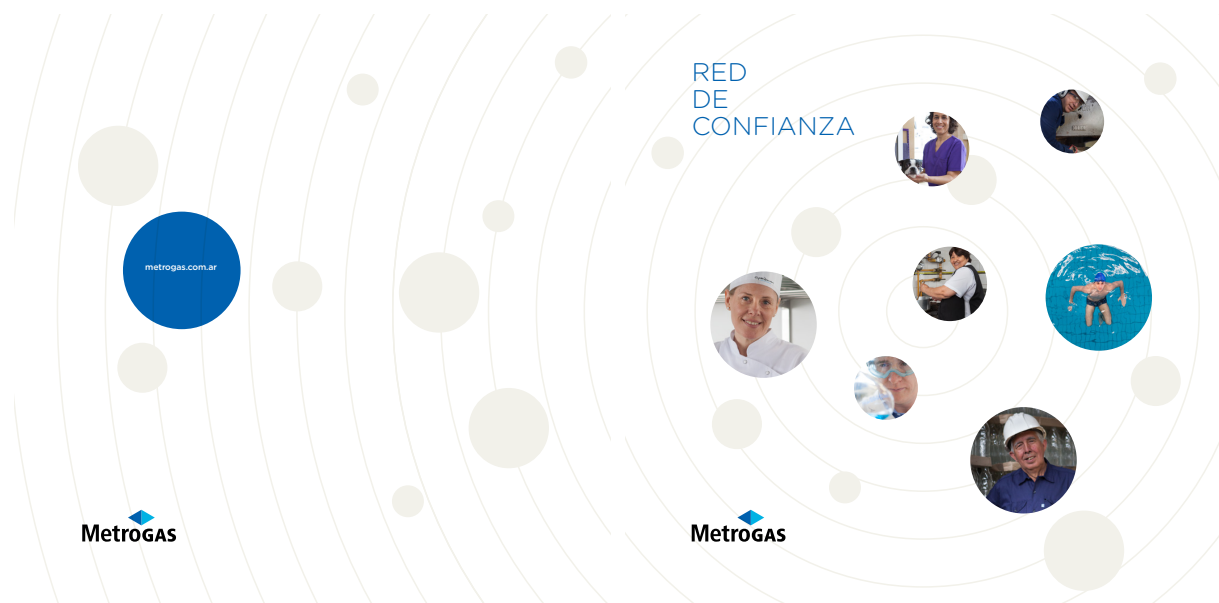
Bienvenidos a nuestro libro:

https://drive.google.com/drive/folders/1ZsIMUO75_mjrG6xOw7M-sRmUQex1FnAy?usp=sharing

Evaluación

- El Libro Red de Confianza se consolidó como un registro del 25° aniversario de MetroGAS.
- Va por su tercera edición de 1500 ejemplares.
- YPF, principal accionista de MetroGAS, lo tomó como un ejemplo de comunicación acerca de cómo “poner al cliente en el centro” y de cómo generar “cercanía”.
- Todos los stakeholders de la compañía tuvieron su libro. A partir de la utilización de este libro MetroGAS estableció mejores relaciones con su red de influencia.
- La pieza fue enviada a más de 500 periodistas.
- El libro fue repartido a más de 350 escuelas, universidades y bibliotecas del área de concesión de MetroGAS.
- En menciones en medios radiales y escritos se estima un VAP (valor aproximado publicitario) de \$ 1.5 millones.

IMPORTANTE: LIBRO FISICO A DISPOSICIÓN DE LOS JURADOS.



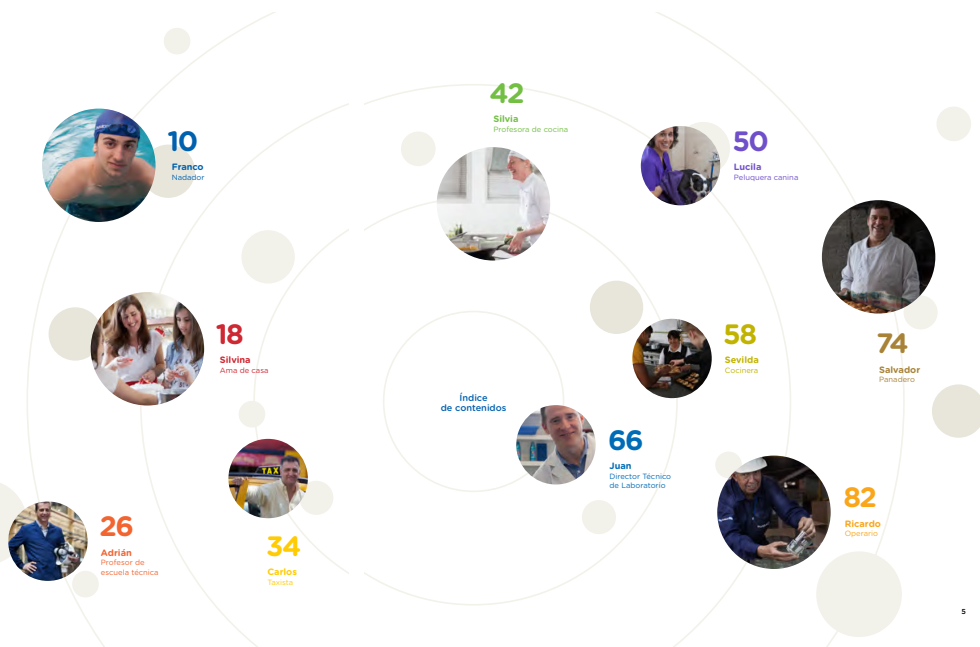
“ESTE ES UN LIBRO DE HISTORIAS. DE HISTORIAS COTIDIANAS DE PERSONAS COMUNES. UN PUÑADO DE LAS MILLONES DE PERSONAS QUE DIARIAMENTE SOSTIENEN EL PAÍS CON SUS ACTIVIDADES. EN ESTE LIBRO HAY PERSONAS QUE ATIENDEN LAS TAREAS DEL HOGAR, COCINAN, FABRICAN PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, MANEJAN UN TAXI, ENSEÑAN OFICIOS, BAÑAN MASCOTAS, HACEN PAN, NADAN, PRODUCEN VAJILLA.

EJEMPLOS SENCILLOS QUE ESTÁN CONECTADOS POR UNA RED INVISIBLE QUE LOS UNE. UNA EXTENSA RED PROVISTA POR NOSOTROS, MetroGAS, PARA QUE LOS HOGARES, LAS FÁBRICAS, LOS COMERCIOS Y LOS DISTINTOS LUGARES DONDE DAMOS SERVICIO, TENGAN UN SUMINISTRO SEGURO Y DE CALIDAD. BIENVENIDOS A NUESTRA RED.”

2

3

“ESTAMOS DETRÁS DE MÁS DE 2 MILLONES DE HISTORIAS”



4

5



“Somos la compañía que está presente en cada mate, en cada milanesa, en cada bizcochuelo y en cada ducha de millones de personas. Somos en quien depositan su confianza para que cuando giren la perilla o abran la canilla en su hogar, las cosas funcionen. Somos los que les proveemos el placer de llegar a casa y sentir eso que los argentinos llamamos “calor de hogar”. Somos los que siempre estuvimos y vamos a estar. Los que les damos el insumo necesario para la calefacción, el agua caliente o la cocción desde hace muchos años, y lo seguiremos haciendo por muchos años más. Somos los que cortamos el suministro cuando las condiciones no son seguras, y también los responsables de rehabilitarlo cuando todo funciona correctamente. Somos los que brindamos atención las 24 horas, los 365 días del año, porque debemos garantizar un servicio público de calidad. Somos, además, miles de trabajadores con verdadera vocación por lo que hacemos, conscientes de la importancia que tenemos en la vida cotidiana de nuestros usuarios.”

“SOMOS MUCHO MÁS QUE GAS.”



6

7



“Empecé a hacer natación por recomendación de un médico cuando tenía 6 años y hoy en día es la gran pasión de mi vida. El club de mis amores es Gimnasia y Esgrima de Villa del Parque. Ahí tengo amigos del barrio y compañeros de equipo con los que compartimos muchas horas del día. El entrenamiento en el club es de lunes a sábado, así que

lo siento como mi segunda casa. Ahí hago pileta, trabajos aeróbicos y gimnasio. Lo ideal es que el agua esté a la temperatura justa para tener mejor rendimiento muscular. Como la preparación es muy exigente, además de la práctica física tengo que prestar atención a la alimentación y al descanso. De esa forma es posible estar a la altura de los mejores y aspirar a competencias internacionales. Me gusta mucho mirar a Michael Phelps, porque sale a ganar hasta las carreras imposibles. Mirando a los buenos nadadores se aprenden algunos movimientos que ayudan en las carreras. Todo el tiempo hay que evolucionar.”

Franco González Briguglio, Nadador



10



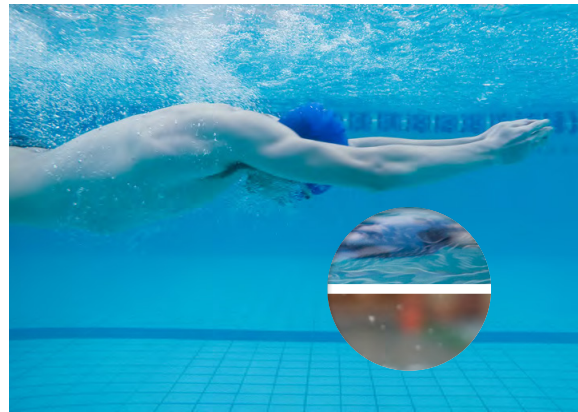
11



12

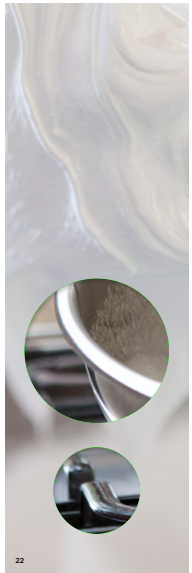


13



"La cocina de mi casa es un lugar de encuentro para toda la familia. Es donde preparo la comida, pero también donde compartimos mates y charlamos sobre nuestras cosas cotidianas. Como mis cuatro hijos son celíacos, todos los alimentos los elaboramos en casa. A mis hijas también les gusta cocinar, así que una gran parte de la vida familiar transcurre acá. Fue todo un aprendizaje al principio incorporar productos libres de gluten y poder preparar recetas atractivas para los chicos. Mi intención era que ellos comieran lo mismo que sus amigos en la escuela, en los cumpleaños o en alguna reunión. Acá preparamos pan, pastas, pizzas, tortas, bizcochuelos, postres... Disfrutamos el calor que genera el horno y también el olorcito a comida casera. Cuando viene alguien a visitarnos, nos pregunta qué estamos preparando esta vez. Cocinar sano es una forma de cuidar a mis seres queridos" **Silvina Rumi, Ama de casa**





“CREO QUE EL INGREDIENTE MÁS IMPORTANTE PARA COCINAR ES EL AMOR”.





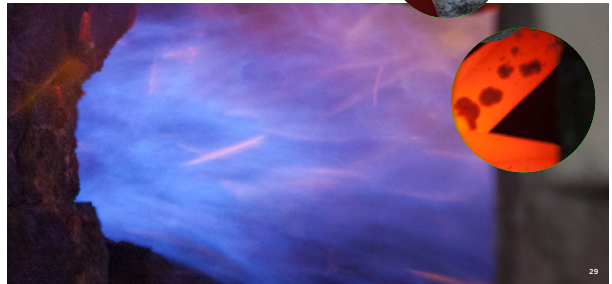
"La Escuela Técnica N° 33 de la Ciudad de Buenos Aires es la única del país que tiene la especialidad de Fundición en Metalurgia. Tenemos unos 900 estudiantes que cursan en tres turnos con una importante carga horaria de taller, que es una parte esencial en la formación. Llevo más de 30 años formando técnicos y siempre les insisto en la necesidad de prepararse bien, porque la escuela técnica les da herramientas para el futuro, para que puedan salir a trabajar directamente. Los conocimientos que reciben acá les sirve para todo: para hacer controles de calidad, trabajar en un laboratorio de materiales u operar un horno. Dentro de la actividad de taller, la fundición es algo muy motivador para los estudiantes, porque en esa clase utilizan los hornos, manipulan los materiales y crean distintas piezas hechas por ellos mismos. Es un orgullo para mí ver que nuestros alumnos están bien preparados para el futuro."

Adrián Rastelli, Jefe de Talleres

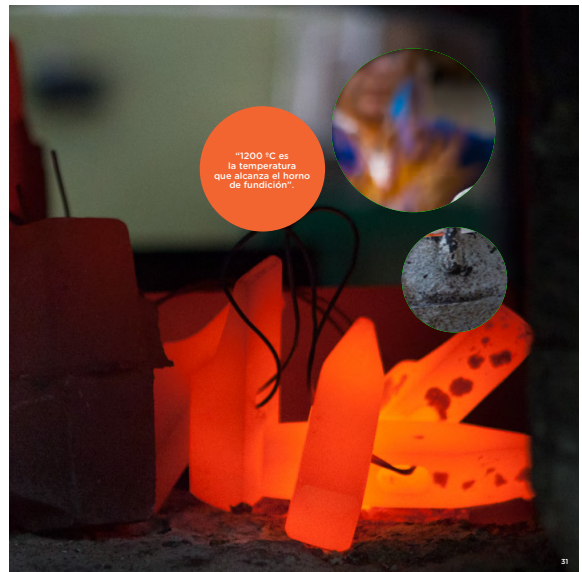


"TRANSMITIR UN OFICIO ES UNA RESPONSABILIDAD Y UNA ALEGRÍA."

"De 0,5 a 2 kg/cm es la presión del gas en los talleres."



"FORMAMOS PROFESIONALES BIEN PREPARADOS PARA TRABAJAR."



"1200 °C es la temperatura que alcanza el horno de fundición."



"El aluminio funde a 600-700 °C"



"SER DOCENTE ES DEJAR UN LEGADO PARA EL FUTURO."



"Realmente amo mi trabajo, es un oficio que llevo en el alma y no me imagino haciendo otra cosa que no sea manejar. Llevo 27 años arriba del taxi. Cuando me compré mi propio auto, hace 7 años, lo primero que hice fue instalarle el equipo de GNC. Para mí es una garantía de seguridad que me permite moverme con confianza por la calle. Casi siempre cargo en las mismas estaciones, que también son un punto de encuentro con otros taxistas para charlar de la vida y distraernos un poco de la rutina. De todos modos, no hay dos días iguales al volante. Soy muy respetuoso con los clientes: si tienen ganas de conversar les converso, y si no me quedo callado. La jornada de trabajo es muy variable, a veces me toca cruzar la ciudad de una punta a la otra en cuestión de horas. Tanta intensidad para el auto sólo es posible con un buen suministro de GNC. La misma calidad de servicio que intento darles a mis pasajeros." **Carlos Benítez, Taxista**



"ELIJO EL GNC POR EL SERVICIO Y LA SEGURIDAD QUE ME OFRECE."



Cerca del 85% de los taxis funcionan con GNC.

"LA CALLE ESTÁ LLENA DE HISTORIAS."



“CADA DÍA ES
UNA AVENTURA
NUEVA.”



“LAS ESTACIONES
DE GNC SON UN PUNTO
DE ENCUENTRO
PARA LOS TAXISTAS.”



“ELEGÍ ESTE OFICIO
PORQUE ME DA
MUCHA LIBERTAD.”



“El fuego es un elemento fundamental para los cocineros, y es también uno de los primeros aprendizajes que deben incorporar los estudiantes. Saber manejar el fuego permite transformar los alimentos, tanto desde lo nutricional como desde lo sensorial. Ahí entra la parte más creativa del arte culinario: usar el calor para darle color o volver crocante un alimento. Trato de estimular a las nuevas generaciones de cocineros a que desplieguen su potencial creativo y que al presentar un plato piensen que están pintando un cuadro o haciendo una escultura. Por otra parte, cada uno viene con sus propios saberes y eso me enriquece mucho también. Es muy lindo ver la evolución que hacen, desde los primeros intentos con las hornallas hasta que se sueltan y preparan unos platos increíbles. Soy una gran defensora de la cocina argentina, así que intento transmitirles ese cariño a ellos, que son quienes van a continuar con la tradición gastronómica del país.” *Silvia Di Ciancio, Profesora de cocina en el Colegio de Gastronomía Gato Dumas*

nes de cocineros a que desplieguen su potencial creativo y que al presentar un plato piensen que están pintando un cuadro o haciendo una escultura. Por otra parte, cada uno viene con sus propios saberes y eso me enriquece mucho también. Es muy lindo ver la evolución que hacen, desde los primeros intentos con las hornallas hasta que se sueltan y preparan unos platos increíbles. Soy una gran defensora de la cocina argentina, así que intento transmitirles ese cariño a ellos, que son quienes van a continuar con la tradición gastronómica del país.” *Silvia Di Ciancio, Profesora de cocina en el Colegio de Gastronomía Gato Dumas*

que intento transmitirles ese cariño a ellos, que son quienes van a continuar con la tradición gastronómica del país.” *Silvia Di Ciancio, Profesora de cocina en el Colegio de Gastronomía Gato Dumas*





“ME INTERESA
RECUPERAR
EL RITUAL
DE LA
COCINA
COMO VALOR
CULTURAL.”





“Siempre busco brindar un buen servicio, tanto a los dueños como a las mascotas. La peluquería canina requiere organización y planificación, desde la asignación de turnos para el baño hasta la presentación del animal cuando lo retira su dueño. Además, es importante prestar atención a la necesidad de cada cliente. La mascota es un integrante especial de la familia, por lo que yo asumo que cuando me dejan un perro es como si me dejaran a cuidar un hijo. Entre las cosas que aprendí en este trabajo, me di cuenta que hay que saber tratar a cada perro, porque la raza o la edad influyen en el carácter. Yo utilizo un duchador que dosifica la presión y la cantidad de agua. La piel de los perros es mucho más sensible que la piel humana, así que el agua tiene que ser una caricia para ellos. Si los clientes ven que sus mascotas salen felices del local, eso quiere decir que hice bien mi trabajo.”

Lucila Albornoz, Peluquera canina



“CUIDAR A LAS MASCOTAS ES CUIDAR A LOS CLIENTES.”



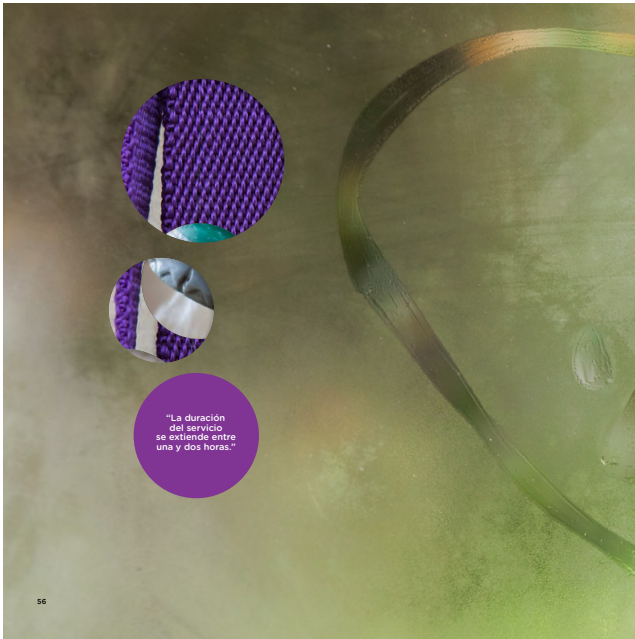
“Si el agua está a menos de 40 °C el baño es una caricia.”



“Suelo usar el calefón a temperatura moderada.”

“EL BUEN SERVICIO PERMITE QUE LOS CLIENTES SIGAN CONFIANDO EN VOS.”





"La duración del servicio se extiende entre una y dos horas."



"A LOS PERROS LES ENCANTA QUE LOS BAÑEN."



"Nací en Belén, Catamarca, y a los 16 años me vine a trabajar a Buenos Aires. En el club Obras Sanitarias empecé haciendo tareas de limpieza, hasta que un día me propusieron pasar a la cocina. Era una gran responsabilidad para mí, pero igual acepté. Al principio cocinaba para unos 15 chicos que jugaban al básquet y ahora vienen a comer 400

personas, entre los estudiantes del Instituto Obras y los jugadores del club. Acá las hornallas y los hornos están funcionando todo el tiempo, porque hay que coordinar todo para que la comida esté lista cuando llegan por turnos al comedor. Para que salga todo prolijo empiezo a trabajar desde bien temprano y con mis compañeras nos dividimos las tareas. Me da mucha alegría que los chicos o los padres disfruten de mis comidas, porque todo está preparado con mucho cariño. Acá en el club tengo que alimentar a una gran familia."

Sevilla del Valle Segovia, Cocinera



"ME DA ALEGRÍA VER A LOS CHICOS QUE DISFRUTAN MI COMIDA."



"El horno del club puede llegar a 350 °C."



"Las empanadas se doran a horno bien caliente."

"SOY LA COCINERA DE UNA GRAN FAMILIA QUE ES EL CLUB."



"LAS EMPANADAS CATAMARQUEÑAS SON MI ESPECIALIDAD Y SIEMPRE ME PIDEN QUE PREPARE."



"A MUCHOS JUGADORES DEL CLUB LOS CONOZCO DESDE QUE IBAN AL COLEGIO."

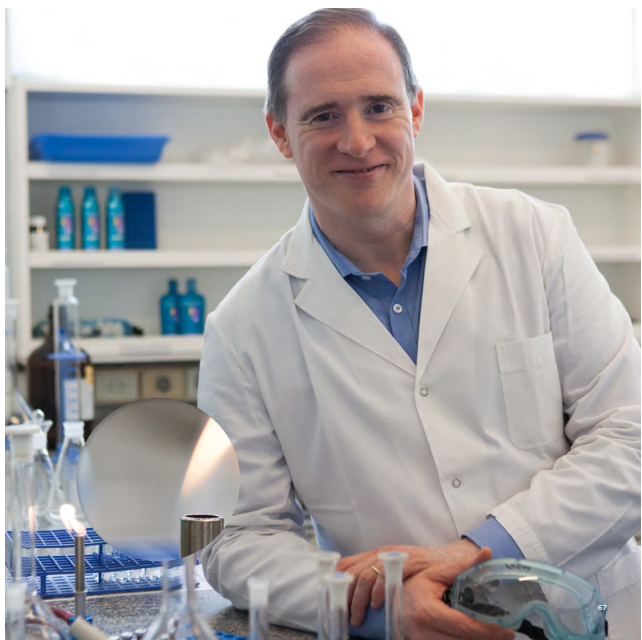
"400 personas comen a diario en el club."

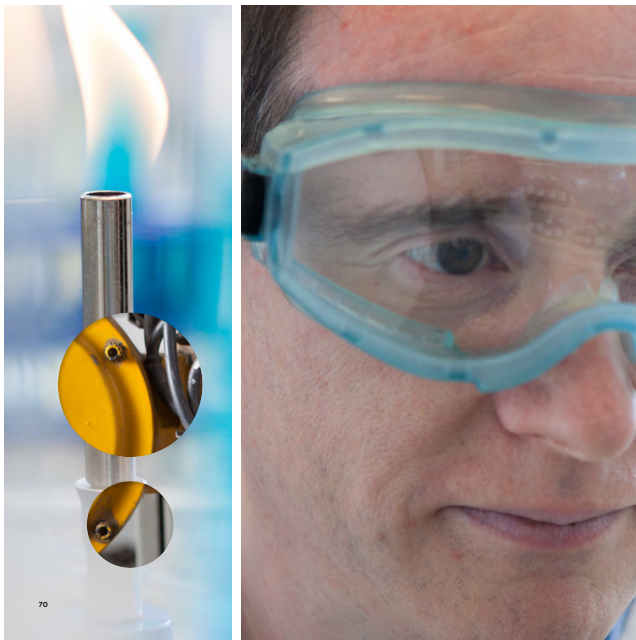
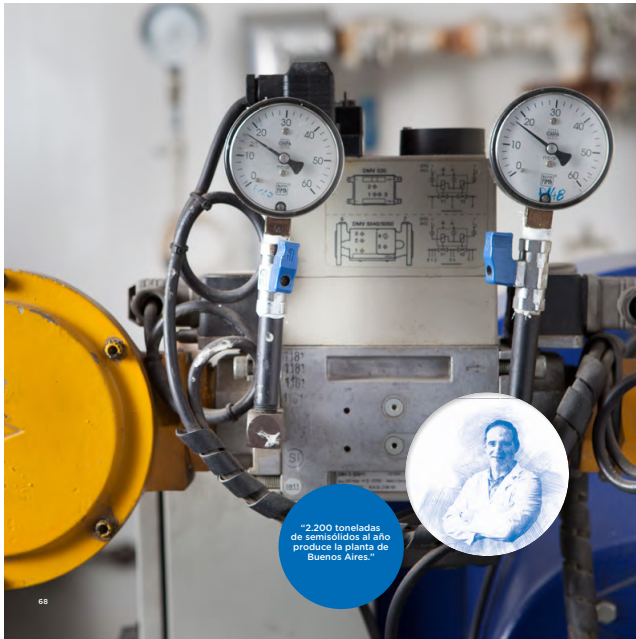


"SON COMO MIS HIJOS."



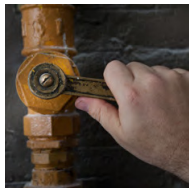
"Elaborar productos vinculados con la salud es una tarea que conlleva una gran vocación de servicio, porque nuestro trabajo tiene impacto directo en las vidas de miles de personas. Como Director Técnico del laboratorio, soy el responsable de garantizar que nuestros productos se elaboren según las normas de calidad y de seguridad que nos exige la autoridad competente. En Laboratorios Andrómaco acompañamos desde hace más de 90 años a las familias argentinas con nuestros productos. Cuando alguien usa un protector solar en la playa o se pone una crema para hidratar la piel, ese gesto es el final de un largo proceso que involucra muchas horas de investigación, desarrollo y producción. Para nosotros el gas es fundamental, ya que el 70% de la producción son semisólidos que se someten a altas temperaturas. Yo tengo a mi cargo responsabilidades técnicas y también un compromiso ético con el desarrollo de la sociedad." **Juan Zubiaga**, Director Técnico de laboratorio





"LOS ADELANTOS TECNOLÓGICOS NOS DESAFÍAN A MEJORAR NUESTRA CALIDAD."

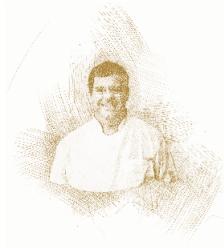




“El primer recuerdo que tengo de mi infancia es la imagen de mi abuelo Duilio, un inmigrante italiano corpulento y canoso, sacando el pan casero del horno. La panadería estaba pegada a mi casa, así que mi diversión de chico era ir a mirar cómo amasaba y horneaba. Cada pan lleva la firma del panadero: la textura, la decoración, el aroma. Esos conocimientos son una herencia que me dejó mi abuelo y ahora soy yo el que sigue adelante con la tradición familiar de la panadería. Ver a mi abuelo trabajar fue una gran escuela para aprender el oficio. El manejo del horno es lo más importante para sacar un buen pan o unas buenas medialunas. Tenés que darle una cocción precisa. El pan bien hecho es esponjoso por dentro y crocante por fuera, o sea, te conquista por la textura, por el sabor, por el aroma. Lo mismo pasa con las medialunas, primero entran por la vista y el olfato, hasta que las probás y terminás de enamorarte por el sabor. Un buen pan transmite el calor del hogar.”

Salvador Ferrer, Maestro panadero

74



75



“El tiempo promedio de cocción es 45 minutos.”



76



“EL HORNO ERA DE MI ABUELO, QUE ME ENSEÑÓ ESTE TRABAJO.”

77



“La cocción ideal en el horno es a 230 °C.”

78



“SOY LA TERCERA GENERACIÓN DE PANADEROS EN MI FAMILIA.”

79



“ESTA PANADERÍA
SIMBOLIZA
EL ESFUERZO
DE MUCHOS
AÑOS DE
MI FAMILIA.”

“Con el pincel
le doy el toque final
de brillo y color.”



“El gas es para nosotros el principal insumo de producción y nos ayuda, como empresa recuperada por sus trabajadores, a desarrollar la industria nacional y estimular el trabajo argentino. Me animo a decir que el 80% las familias argentinas, en cualquier parte del país, tienen nuestros platos o nuestros vasos en su mesa. Para mí, que trabajo acá desde 1974, eso es un gran orgullo. Esta fábrica no para nunca, funciona los 365 días del año. El horno está siempre encendido y el material debe fluir porque si no se obstruirían los canales. Mi tarea consiste en formar la gota de vidrio líquido con la temperatura y el tamaño adecuados para cada producto: un vaso, un plato, una botella. Desde la fundición del vidrio hasta el enfriamiento del material usamos calor. Este proceso tiene partes artesanales y partes bien industriales, pero siempre se puede innovar. Nosotros buscamos que nuestros productos, que son nacionales, tengan siempre la mejor calidad. Es lo que nos distingue desde hace más de 100 años.”

Ricardo Tránsito, Formador de gota de vidrio



82



83



“TODO EL ESFUERZO
DE NUESTRO
TRABAJO LLEGA
DESPUÉS A LA MESA
DE LOS ARGENTINOS.”

“60 toneladas
de masa de vidrio
soporta el horno
de la fábrica.”

“El vidrio
líquido se funde
a 1.500 °C.”



84



85



"La gota de vidrio líquido para un plato ronda los 1000 °C."

"EL FUEGO ES EL CORAZÓN DE LA INDUSTRIA DEL VIDRIO."



"Se elaboran 25 platos por minuto."

"NUESTROS PRODUCTOS TIENEN MÁS DE 120 AÑOS EN LA INDUSTRIA ARGENTINA."



"HACEMOS UNA CONTRIBUCIÓN IMPORTANTE A LA INDUSTRIA NACIONAL."



"Las medidas de seguridad son fundamentales para proteger la piel y la vista."



"GRACIAS POR COMPARTIR NUESTRAS HISTORIAS."

"GRACIAS POR SER PARTE DE NUESTRA RED."