



## Programa de Voluntariado de Gas Natural BAN

---

Desarrollado en alianza con:  
Caritas Argentina y Fundación Global

Responsables del programa:  
Dirección de Relaciones Externas de Gas Natural BAN

Personas de contacto:  
María Bettina Llapur, Directora de Relaciones Externas  
Patricia Sclocco, Relaciones Externas

## I.- DESCRIPCION Y OBJETIVOS DEL PROYECTO

El PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DE GAS NATURAL BAN (GNB) es un espacio de encuentro solidario que brinda la compañía a sus empleados para canalizar su vocación y espíritu de ayuda al prójimo. Esta iniciativa, constituye el legado que los empleados de la empresa ofrecen a su comunidad, a través de su trabajo voluntario desarrollado con compromiso, responsabilidad y esfuerzo. En el marco de una planificación anual e inspirados por el lema de "Ayudar a que otros se ayuden a sí mismos", los voluntarios de GNB con el apoyo de la empresa, realizan distinto tipo de actividades y tareas comunitarias. El programa cuenta con el acompañamiento profesional de la Fundación Global, quien desarrolló la formación y capacitación de los voluntarios y colabora en la coordinación de las actividades. El Programa de Voluntariado de Gas Natural Ban atiende a distintas poblaciones a través del desarrollo de sus acciones comunitarias.

El Programa de Voluntariado de GNB surgió escuchando las necesidades de los empleados de la compañía e identificando los problemas presentes en la sociedad en la cual la empresa desarrolla su actividad económica específica. En este sentido, el Programa se sustenta en dos ejes:

- canalizar la vocación solidaria de los empleados de GNB quienes, motivados por el Programa "El Gas en la Escuela" (también realizado por la empresa), sentían la necesidad de ayudar, aunque sea en parte, con poblaciones multiproblemáticas y con graves carencias económicas, afectivas y culturales.
- acompañar los esfuerzos que distintas organizaciones sociales (parroquias, salas de primeros auxilios, hogares de ancianos, hogares de niños, entidades no gubernamentales, etc.) realizan para atender diversas necesidades de la población de la Provincia de Buenos Aires.

A partir de este planteamiento de las dos necesidades fundamentales identificadas anteriormente, la empresa se constituyó en un "puente" o vínculo mediante el cual facilitó que las voluntades solidarias de sus empleados pudieran actuar a través de distintas actividades para encontrar soluciones sustentables a problemas de la comunidad. La compañía puso a disposición de sus empleados recursos económicos y organizativos para que los voluntarios lleven adelante sus acciones.

Las primeras actividades organizadas en el marco del Programa, tendieron a acompañar con soluciones una de las mayores inquietudes planteadas por la población del Barrio Almafuerde, a través de su cura párroco, el Padre Bacci: la formación de los jóvenes y adultos del barrio en valores focalizados en el esfuerzo,

trabajo y dedicación, no sólo promoviendo espacios de capacitación sino de contención social y afectiva. Con el transcurso del tiempo, el Programa se fue extendiendo geográficamente y se realizaron actividades en otros barrios y con otras poblaciones (Barrio San Carlos –Moreno-, San Martín, Ituzaingó, Derqui, Villa Soldati, etc.)

#### a) FILOSOFÍA DEL PROGRAMA

Los empleados de importantes empresas del país demuestran cada vez más interés en participar voluntariamente en iniciativas a favor de los más necesitados, aprovechando las herramientas que tienen a su disposición en sus lugares de trabajo y en virtud de la actividad que desempeñan. Este auge se da en el marco de un interés también creciente de las empresas en acciones de responsabilidad social, que se traduce en un mayor compromiso con la comunidad en la que se desenvuelven. Los trabajadores se unen así a sus empleadores con el objetivo de dar respuesta a la profunda crisis que atraviesa la Argentina; una crisis de la que no están exentos, pero a la cual, sin embargo, se sobreponen a partir de la convicción de que hay gente en condiciones económicas y sociales muchísimo peores de las suyas.

Es en este contexto, donde GAS NATURAL BAN, comenzó en febrero del año 2002 a transitar los primeros pasos en el desarrollo y ejecución de un Programa de Voluntariado Corporativo.

El área de distribución de la compañía abarca una de las zonas más densamente pobladas del país, habitada por más de 7 millones de personas, en la que se concentran grandes conglomerados urbanos e importantes parques industriales. Es por ello que, desde el inicio de sus actividades, un objetivo primordial de Gas Natural BAN fue su constante compromiso con la comunidad en la que la compañía se encuentra insertada.

La empresa, como actor de la vida económica, con su misión y su visión respecto de la sociedad, no solamente desempeña su rol de actor-económico sino, también de actor-social. Y es como actor social que, asume el valor de la RESPONSABILIDAD SOCIAL, entendido como compromiso integral que tiene en cuenta que toda organización empresaria forma parte de la comunidad a la que le presta servicios y, por el sólo hecho de estar inmersa en ella, adquiere con ésta una suerte de *deuda social* y que sin su apoyo, activo o pasivo, perdería el sentido de su existencia. La responsabilidad social -que deriva en última instancia en el legado permanente que la tarea empresaria le deja a la sociedad- no está orientada a encarar determinadas acciones tendientes a demostrar la existencia de sensibilidad social ni, mucho menos, a circunscribir su actividad a la filantropía o al mecenazgo. Implica, sin duda, detectar necesidades prioritarias,

tratar de satisfacerlas y convertirse en un factor espontáneo y dinámico del desarrollo y del crecimiento.

Hoy, mas que nunca, esa necesidad social se traduce en canalizar la necesidad de "ayudar a que otros se ayuden a si mismos". PROMOVER EL VALOR DEL VOLUNTARIADO es un camino para dar respuesta a la demanda actual de los empleados. Con esta concepción, Gas Natural BAN comenzó con su programa de voluntariado corporativo, en el cual participan actualmente aproximadamente 70 voluntarios.

El Programa de Voluntariado de Gas Natural Ban, se fue forjando y construyendo en forma cooperativa y dinámica con los voluntarios.

En este sentido, el grupo de voluntarios de Gas Natural Ban, desarrolla las distintas iniciativas solidarias inspirado por una misma filosofía de trabajo:

- *Ayudar a que otros se ayuden a si mismos.*
- *Compromiso, Respeto, Humildad y Constancia*
- *Sustentabilidad y acciones que contribuyan con el desarrollo integral de las comunidades*
- *Lograr que el beneficiario de hoy, sea el voluntario de mañana.*
- *Promover el efecto multiplicador y de réplica en las comunidades atendidas y entre el sector empresario.*

## b) OBJETIVOS DEL PROGRAMA

El Voluntariado de GNB tiene como objetivo ayudar a otros a que encuentren caminos de superación personal y grupal, acompañar sus necesidades y colaborar en la construcción de una sociedad más equitativa.

Objetivos institucionales del programa:

- Promover la formación de un grupo de voluntarios corporativos capacitados en la acción comunitaria. Facilitar la construcción de un equipo de voluntarios "formador de formadores", que motive y conduzca a una red de nuevos voluntarios.
- Dar continuidad a las acciones de bien público realizadas en el pasado, incorporando el voluntariado como el valor para promover.

- Fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados, facilitar el desarrollo de sus habilidades, estimular el trabajo entre personas de distintas áreas de la compañía.
- Alentar y dar apoyo a los empleados para iniciar el camino de trabajo solidario organizado.
- Facilitar la constitución de un equipo de voluntarios corporativos formador de formadores, capaz de motivar y conducir una red de nuevos voluntarios..
- Desarrollar nuevos canales de comunicación, tanto internos como externos que contribuyan a fortalecer las relaciones entre GNB y la comunidad, acercándose de manera distinta a públicos no tradicionalmente vinculados con la compañía.

## II.- DESCRIPCION DEL PROYECTO

las distintas actividades que comprenden el Programa de Voluntariado de GNB fueron sugeridas por los mismos voluntarios, respondiendo no sólo a sus intereses e inquietudes, sino fundamentalmente orientadas a encontrar soluciones que permitan "ayudar a que otros se ayuden a si mismos". Todas las actividades que se mencionan a continuación están basadas en principios y conceptos destinados a promover el desarrollo sustentable de las distintas comunidades atendidas.

### a) TALLER DE NUTRICION Y ALFABETIZACIÓN ALIMENTARIA

La crisis por la que atraviesa Argentina es muy grande y profunda; pero ello no justifica que en un país que presenta uno de los mayores niveles de producción de alimentos por habitante haya hambre. Resolver el problema no es una responsabilidad exclusiva del gobierno. Es tarea de todos, y en este sentido, los distintos actores sociales pueden ayudar a encontrar soluciones alternativas.

Asimismo, aumenta día a día la importancia de cuidar y promover los distintos aspectos nutricionales de la alimentación de la población.

El Taller de Nutrición atiende –desde agosto de 2002- la situación alimentaria y nutricional de familias en distintos barrios del Gran Buenos Aires. Está destinado a quienes puedan cumplir una tarea educadora o multiplicadora de los mensajes para la salud alimentaria de la población.



Tiene como objetivos:

- Compartir conocimientos sobre aspectos generales y cotidianos de la nutrición. Higiene en la cocina.
- Contribuir con la educación alimentaria de la población
- Orientar en el consumo de alimentos variados – corrigiendo hábitos alimentarios perjudiciales- y en el mejor aprovechamiento del presupuesto familiar.
- Aprender a cocinar platos a base de porotos de soja, a raíz de las grandes donaciones de esta legumbre realizadas en los últimos tiempos.

Características:

- Destinatarios: amas de casa, responsables de comedores o centros comunitarios, escuelas y otras instituciones, cocineras, líderes comunitarios.
- Modalidad: talleres de formación y capacitación a cargo de voluntarios de GNB. Clases de cocina donde se explican aspectos generales de la nutrición y alimentación hasta las recetas de cocina básicas que se pueden hacer a base de soja.
- Duración y frecuencia: cada quince días. 2 horas y media.
- Cantidad de participantes: un máximo de 15 / 20 personas.
- Materiales: utensilios de cocina, ingredientes y condimentos, manual de alimentación, recetario, porotos de soja.
- Otros: al finalizar el taller los participantes recibirán un recetario, manual de nutrición, delantales, especias, porotos de soja para desarrollar en sus hogares los conocimientos adquiridos.

Durante el primer mes, los voluntarios de GNB se capacitaron con especialistas y nutricionistas. Fueron adquiriendo sus propias prácticas y experiencias, preparando y planificando el taller que brindarían en el futuro. En esta etapa inicial de capacitación, fueron acompañados por las cocineras de la Parroquia del Barrio Almafuerte,

Partido de La Matanza y del Barrio San Carlos, Partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires.

En el mes de Agosto del 2002, comenzaron las charlas con una excelente repercusión y altos niveles de impacto. Desde esa fecha hasta este año, participaron de los talleres un total de 130 personas de distintas localidades y organizaciones: Comedor "Nuestra Sra. de Guadalupe" del Barrio Almafuerter, La Matanza; Comedor del Barrio San Carlos, Moreno; Fundación Pro Vivienda Social, Moreno, José C. Paz y Merlo.

A fin de poder llegar a mayor cantidad de comunidades posibles, la empresa ha acondicionado dos salones / cocinas para el dictado de los talleres, uno localizado en el Centro de Gas Crovara (La Matanza) y otro en el Centro de Gas San Martín (Partido de San Martín).

#### b) APOYO ESCOLAR

El grupo de voluntarios de Apoyo Escolar definió claramente su línea de trabajo, fundamentándola en la promoción y fortalecimiento en los niños de los valores del trabajo, esfuerzo, dedicación, responsabilidad, espíritu emprendedor y cooperación.

Las clases de Apoyo Escolar se brindan actualmente en el salón de la Parroquia "San Roque Gonzalez", localizada en el Barrio Almafuerter (Villa Palito), La Matanza, Provincia de Buenos Aires. Asisten niños cuyas edades oscilan entre los 6 y 13 años, muchos de los cuales provienen de familias multi-problemáticas, con serios problemas de aprendizaje y afectivos.

Los voluntarios preparan las temáticas y las dinámicas en reuniones previas a las clases y brindan el apoyo escolar específico en las materias que necesitan los niños el día que asisten. En líneas generales, los voluntarios distribuyeron las responsabilidades según afinidad y conocimientos por materia. Los niños fueron agrupados de acuerdo a edades, nivel de aprendizaje alcanzado e intereses. Además del apoyo escolar se desarrollan dinámicas pedagógicas con la colaboración de los voluntarios del barrio.

#### Actividades desarrolladas:

Durante la segunda semana del mes de Agosto del 2002, comenzaron las actividades. Se brindó apoyo escolar a los niños del barrio, cuyas edades oscilan desde los 6 a 13 años. Durante los dos meses previos, el grupo estuvo pensando, compartiendo, aprendiendo y capacitándonos en diferentes aspectos relacionados a la enseñanza de niños escolarizados y no escolarizados. Mantuvieron una charla

con un psicopedagoga y un taller con una especialista en contar cuentos y técnicas narrativas.



En el año 2002, luego de las primeras clases, se logró sumar a voluntarios del barrio quienes se incorporaron a la actividad. Fue así como, en octubre de ese año –hasta la actualidad-, comenzó a darse apoyo escolar dos veces por semana. Los días martes coordinaban la actividad voluntarios del barrio y los días jueves los voluntarios de GNB. La integración y el trabajo articulado alcanzado entre ambos grupos fue muy positiva para beneficio de los chicos.

### c) TALLER DE ARTESANIAS

Apuntando también al sueño de la capacitación planteado en sus comienzos por el Padre Bacci, cura párroco de la Parroquia “San Roque Gonzalez” (Barrio Almafuerte, La Matanza), el grupo de voluntarios de artesanías tuvo una idea interesante para entusiasmar a las adolescentes del barrio en el oficio y arte del diseño y corte. Se comenzó enseñando a hacer ropa para muñecas, con retazos que se fueron obteniendo por donaciones. Mediante este pasatiempo entretenido, las chicas adquieren saberes de corte y confección que las ayudarán a desarrollarse en el futuro. Asimismo, este taller no sólo está orientado a formar a los participantes en el uso y dominio de habilidades manuales, sino también cumple un rol contenedor y promotor de valores sociales e individuales.

El grupo recibió donaciones de máquinas de coser y retazos de tela. El resto de los materiales e insumos fueron donados por la compañía. Aproximadamente 25 niñas asisten a los encuentros, que se realizan en el salón de la Parroquia, los días miércoles desde agosto del 2002 hasta la actualidad.

Este fue uno de los grupos que logró sumar más voluntades, quienes aportaron nuevas ideas y destrezas para desarrollar manualidades

con las participantes. Con la incorporación de los nuevos voluntarios, surgieron otras ideas y se comenzó a realizar distintos tipos de manualidades y actividades prácticas con los participantes.

Nuevas actividades del Taller de Artesanías para el segundo semestre de 2003:



Dado que en el mes de Julio de 2003, se ha culminado el nivel inicial y básico de distintas técnicas artesanales y que en el marco de la Parroquia se desarrollan iniciativas destinadas a formar micro-emprendimientos se comenzará a enseñar otras técnicas artesanales.

En este sentido, respondiendo a la inquietud de los coordinadores de actividades de la Parroquia, quienes plantearon la necesidad de formación y capacitación en artesanías que pudieran ser un complemento para los micro-emprendimientos que ellos coordinan, el Taller de Artesanías contará no sólo con la experiencia de los voluntarios de GNB, sino también con profesionales especialistas en habilidades manuales (La Sra. Muchi Peres enseñará entre agosto y octubre de 2003 artesanías con reciclado de papel y la Sra. Mónica Lambruschini enseñará a realizar estampados sobre hojas naturales, sobre tela, velas, etc.)..

Con esta nueva iniciativa a desarrollar en el marco del taller, se procura:

- formar un grupo de emprendedores en el barrio, formador de formadores, capaces de transmitir técnicas aprendidas.
- fortalecer a los voluntarios de GNB en el dominio y uso de técnicas y habilidades manuales que podrían ser utilizadas en futuros talleres en otras zonas del área de distribución de la empresa.
- Brindar acompañamiento técnico al micro-emprendimiento del barrio destinado a la preparación y comercialización de artesanías

#### d) TALLER DE INICIACIÓN PRACTICA EN ELECTRICIDAD

En el mes de Julio de 2003, el Padre Bacci (Barrio Almafuerde) se acercó a la sede de la empresa para compartir con los voluntarios una charla sobre la situación que enfrentan los vecinos del Barrio Almafuerde. En dicha ocasión, describió su "sueño": una *escuela de oficios* para dar capacitación que mejore las posibilidades de inserción laboral de los jóvenes (y no tan jóvenes). En este sentido, el aporte del Voluntariado de GNB, es tan solo un pequeño paso en la dirección del largo camino hacia ese "sueño" del Padre Bacci. Atendiendo esta inquietud, no sólo surgió el Taller de Artesanías, sino también se puso en marcha en Agosto de 2002 el primer curso de capacitación en electricidad.

Desde ese mes hasta la actualidad, con el apoyo de voluntarios del barrio, recibieron la capacitación teórico-práctica, aproximadamente 40 personas, cuyas edades oscilan desde los 25 hasta los 50 años. El curso se realiza los días lunes de 18 a 20 horas (fuera del horario laboral previsto para la realización del trabajo voluntario, lo que implicó un doble compromiso y esfuerzo de los voluntarios que lo desarrollaron). Hay listas de espera para la apertura de otros cursos similares. Todos los materiales e insumos para el dictado del taller fueron donados por nuestra empresa. Finalizado el curso, se otorgó un set de herramientas (busca polo, etc.) y un diploma que lo acredita como participante del curso.



En Agosto de 2003, comenzó el segundo nivel de capacitación en electricidad, al cual asisten los egresados del nivel anterior.

Resultados: Cinco personas que recibieron la capacitación en el 2002 ya han utilizado los conocimientos adquiridos y desarrollado algún tipo de tarea remunerada. *“La clave del éxito fue haber encarado el curso 100 % práctico, en donde luego de la presentación y palabras previas todos estaban trabajando sobre los tableros de madera, armando el primer circuito, lo que produjo mucho entusiasmo entre los participantes.”* Diego Dewaele, voluntario de GNB, 28 de agosto de 2002.

#### e) GRUPO DE GENERACIÓN DE RECURSOS (DONACIONES) Y ACCIONES SOLIDARIAS SINGULARES

Este grupo brinda apoyo a las demás iniciativas del Programa y genera acciones solidarias propias. Con una concepción de dignidad de la persona humana y desarrollo integral de la comunidad, las acciones y campañas que se planifican buscan satisfacer las necesidades básicas de distintas poblaciones, y promover la sustentabilidad de los beneficiarios.

Metodología de trabajo del grupo de generación de recursos:

- *Reuniones semanales de coordinación:*

El grupo de voluntarios se reúne semanalmente para evaluar el desarrollo de las distintas campañas y analizar las acciones a realizar para promover las donaciones e identificar beneficiarios (hogares, colegios, organizaciones). Conscientes de que la acción sin reflexión sólo conduce perpetuar la condición marginal de las poblaciones que se atienden, en estos encuentros se aporta material informativo sobre la situación de las comunidades beneficiarias a fin de generar el debate e intercambio de ideas sobre la misma.

- *Distribución de responsabilidades y funciones:*

Con el objeto de sistematizar y ordenar el funcionamiento del grupo, se diseñó un organigrama distribuyendo responsabilidades y tareas a cada uno de los voluntarios.

- .- DEPOSITO DE DONACIONES / INVENTARIO
- .- MOVILIDAD
- .- REDACCION DE COMUNICADOS
- .- PRESUPUESTOS y COMPRAS
- .- RECOLECCION DE DONACIONES DE LOS DISTINTOS CENTROS
- .- CLASIFICACION DE DONACIONES
- .- ARREGLO, LIMPIEZA Y PREPARACION DE LAS DONACIONES
- .- ANIMACION DE EVENTOS

## .- RELACIONES CON OTRAS EMPRESAS Y/O ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

Asimismo, se estableció una red de responsables en cada Centro de Gas, quien concentra y coordina la recepción de las donaciones del lugar.

- *Sistema de monitoreo y control de las donaciones:*

Con el objetivo de garantizar la transparencia en la entrega y distribución de las donaciones recibidas, se implementó un sistema de control de las mismas. Cada institución u organización beneficiaria a través de autoridad competente debe firmar el "Recibo de entrega de donaciones del Programa de Voluntariado de GNB", donde se deja constancia de la entrega del material, del uso y destino del mismo.

- *Comunicación*

Comunicación: el sustento del accionar de este grupo es una fluida comunicación con los demás empleados de Gas Natural BAN, no sólo en la convocatoria a las campañas, a participar de las distintas jornadas y visitas a instituciones, sino principalmente en la rendición de cuentas de las donaciones recibidas y entregadas a los beneficiarios.

Actividades realizadas desde Julio de 2002 hasta Agosto de 2003

El grupo diseña su propia planificación para cada semestre, basándose en las necesidades expresadas por el Padre Bacci (Párroco del Barrio Almafuerte), en las necesidades sociales identificadas y en las sugerencias de distintos voluntarios.

En el año 2002: se desarrollaron tres campañas de donaciones:

1) Una campaña permanente hasta fin de año de recolección de medicamentos.

a) Beneficiarios de esta campaña:

Obra del Padre Bacci y la Sala de Primeros Auxilios del Colegio Cardenal Capello de la localidad de Derqui, coordinado por la Hermana María Florencia de la Congregación de las Hermanas Hijas de la Caridad.

b) Características:

- En ambos casos, se entregaron a profesionales que los administran. Al respecto se tuvo en cuenta: tipos de medicamentos a solicitar, vencimiento e instrucciones médicas.
- Paralelamente a la campaña de pedido de donaciones, se llevó a cabo una campaña de concientización del público en

cuanto a aspectos importantes del cuidado de los medicamentos, fechas de vencimiento, etc.

c) Convocatoria y relación con los clientes / proveedores:

- Se resolvió que toda convocatoria a clientes o proveedores será previamente consultada a la Coordinación del Programa (Fundación Global), quien la presentará a la Dirección de Relaciones Externas para su definición.
- Dada las características específicas de las relaciones con clientes y proveedores, en líneas generales no se les solicitará donaciones. Como primer ejemplo, el grupo preparó un listado de laboratorios de medicamentos que son clientes de Gas Natural Ban a fin de que la Empresa defina la conveniencia y la forma de acercarse a dichos clientes.

2) *CAMPAÑA DEL MES DEL NIÑO (11 de agosto, día del niño)*

Durante todo el mes de Julio y Agosto de 2002, se recolectaron 581 juguetes que aportó el personal de GNB de todos los centros, convocados por los voluntarios. El Sábado 31 de Agosto de ese año se presentó la función de teatro "Una de Narices Rojas", que brindó el Grupo "El Reciclao" dirigido por el voluntario Carlos Ficalora. Participaron de la actividad más de 300 chicos del convocados por la Parroquia San Roque Gonzalez del Barrio Almafuerte, La Matanza. Finalizada la obra se repartieron golosinas y los juguetes de la Campaña del mes del Niño.

3) *CAMPAÑA DEL MES DEL ABUELO*

*"Aprendiendo a Compartir, Alegría para nuestros abuelos"*

(1 de octubre, día internacional de la ancianidad)

La ardua y silenciosa tarea cotidiana que los hogares vienen desarrollando merece el reconocimiento de toda la sociedad, ya que con amor y decisión acompañan una importante etapa de la vida de los adultos mayores.



Los voluntarios de Gas Natural Ban conscientes que muchos de los ancianos no reciben visitas de familiares ni amigos, pasan sus días alejados de sus afectos en una sociedad que los mira indiferentes hacia ellos y su destino, decidieron asumir esta problemática como un desafío propio.

Los abuelos tienen mucho para dar, para brindar y para compartir. Merecen respeto, atención y cuidado. Es por ello que pensando en sumar su "granito de arena" en la reconstitución de los lazos afectivos con los mayores, decidieron brindarles, además de las donaciones, una tarde de compañía donde los voluntarios llevaron todo aquello que provoque alegría a los abuelos. Como ejemplo revistas, diarios, bijouterie, pinturas, cremas, radios, pañales, medicamentos, ente otras cosas.

Las Jornadas, fueron pensadas con la finalidad de fomentar el desarrollo de espacios de encuentro que permitan rescatar el potencial de los adultos mayores, fortaleciendo el encuentro intergeneracional a través de acciones solidarias.

Los Hogares visitados, propuestos por los propios voluntarios, fueron:

- HOGAR "MARIA AUXILIADORA", Soldado Sosa 5206, Partido de Laferrere, Provincia de Buenos Aires
- Un grupo de voluntarios visitó el hogar, en los meses previos al lanzamiento de la Campaña, a fin de relevar las necesidades presentadas. Cantidad de residentes: 29 personas.

Donaciones realizadas:

- 1040 pañales para adultos comprados por Gas Natural Ban
- lavarropas y secarropas
- alimentos no perecederos
- ropa para varones y mujeres
- sets de tocador
- jabones realizados por la madre de una de las voluntarias
- juegos de salón
- radios portátiles
- pañuelos de seda, bijouterie y revistas

La Jornada en el Hogar fue alegre y movilizante tanto para los voluntarios como para los abuelos. Fue un espacio en el cual, los residentes del hogar pudieron salir de su ritmo habitual de vida. Bailaron (con las canciones y guitarreadas del voluntario Roberto Gonzalez), recitaron

poemas, recibieron "piropos" de parte del voluntario Jorge Musi y conversaron con el resto de los voluntarios.

- HOGAR MUNICIPAL DE ANCIANOS "SARA FOREST CUELLI", Dardo Rocha 2030, Partido de San Martín, Provincia de Buenos Aires.

Los voluntarios tomaron contacto con las autoridades del Hogar quienes les expresaron sus necesidades y sus intenciones de realizar acciones integradoras con otros actores sociales.

Cantidad de residentes: 80 personas.

Donaciones realizadas:

- 1040 pañales para adultos donados por Gas Natural Ban
- multiprocesadora familiar con licuadora
- ropa para varones y mujeres
- *madejas de lana de distintos colores, madejas de hilo y agujas de tejer*
- *tazas de café individuales*
- *sets de tocador para abuelos, libros y otros artículos*
- *bastones realizados por los alumnos de un colegio industrial donde uno de los voluntarios dicta clases.*
- TV
- medicamentos
- perfumes y juegos de salón donados por la Fundación Global

Participaron de las jornadas casi todos los voluntarios del grupo de donaciones y se contó con la presencia de Bettina Llapur, Coordinadora del Programa de Voluntariado de GNB. También participó el Sr. Kalipo, ex empleado de GNB, quien con su esposa presentaron varias piezas de tango. Asimismo, el voluntario Roberto González tocó la guitarra y canto distintas canciones folklóricas. Los abuelos bailaron, recitaron poemas, interpretaron distintas canciones y se compartió una tarde alegre y muy divertida. Finalizando la jornada, una de las abuelas residentes en el hogar, homenajeó y agradeció el esfuerzo de los voluntarios de GNB cantando el Ave María a capela en la Capilla de la institución

Nota: entre los residentes del hogar, una de las abuelas era jubilada de Gas del Estado y había tenido contacto con Kalipo, jubilado de Gas Natural Ban. Fue un momento muy emotivo para dos personas unidas por el sentimiento hacia una misma institución.

En el año 2003, se desarrollaron las siguientes campañas:

### 1) CAMPAÑA "VUELTA AL COLE"

Retomando la campaña de donaciones de útiles escolares que se había realizado a principios del año 2002, cuando aún no se había dotado al Voluntariado de una estructura organizada y sistemática, se coordinó esta campaña. Se movilizó a toda la empresa y se logró donar kits escolares para:

- Obra de la Hermana María Florencia, Colegio Cardenal Copello, Derqui, Buenos Aires
- Hogar Pequeña Obra de Amor, Moreno, Buenos Aires<sup>1</sup>
- Parroquia "San Roque Gonzalez", Barrio Almafuerde, La Matanza



### 2) CAMPAÑA "UNA MANO PARA POR SANTA FE"

En el marco de las distintas campañas que se realizaron en el país con motivo de las inundaciones padecidas por la población de la Ciudad de Santa Fe, por iniciativa de los voluntarios se decidió iniciar una campaña de ropa, frazadas, artículos de

<sup>1</sup> La participación de este hogar en la campaña fue sugerido por un voluntario quien colabora desde hace varios años con dicha institución.

tocador, velas y alimentos. Esta campaña aún continúa y las donaciones son entregadas a Cáritas nacional para su distribución.

### 3) CAMPAÑA "AYUDEMOS A TOMAR LA LECHE"

Sugerido por una voluntaria que colabora con distintas instituciones de bien público, atendiendo a la falta de leche en varios centros o entidades que atienden a niños se organizó durante dos meses una campaña de donación de leche. Se colaboró con:

- Hogar Pequeña Obra de Amor, Moreno, Buenos Aires
- Hogar Delia & Ester, Ituzaingó, Buenos Aires<sup>2</sup>
- Obra de la Hermana María Florencia, Sala de Primeros Auxilios del Colegio Cardenal Copello, Derqui, Buenos Aires.

### 4) CAMPAÑA MES DEL NIÑO (en curso)

Se encuentra en pleno desarrollo la campaña del Mes del Niño, mediante la cual se donarán juguetes a las tres instituciones que participaron en las campañas de leche y útiles escolares. La campaña culminará con la presentación de una obra de teatro infantil en el salón de actos del Colegio Cardenal Copello en Derqui.



## III.- ORGANIZACIÓN Y MECANISMOS DE IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA

---

<sup>2</sup> Sugerido por una voluntaria que colabora con esta institución de niños sin familia.

Dadas las características propias del Programa de Voluntariado de GNB, el mismo es coordinado por la Dirección de Relaciones Externas, quien por la naturaleza y misión del área es quien desarrolla todas las iniciativas de responsabilidad social de la compañía. Para este programa en especial, cuenta con el apoyo profesional externo de la Fundación Global, institución sin fines de lucro creada en 1991 con la finalidad de promover el fortalecimiento de la sociedad civil y el voluntariado en todas sus formas.

La Dirección de Recursos Humanos acompaña de cerca el programa y centralizó su participación en las instancias iniciales del mismo, es decir, en la etapa de definición, diseño, comunicación y convocatoria.

Asimismo, Gas Natural Ban cuenta con el Consejo de Desarrollo Sustentable, integrado por las más altas líneas de dirección de la compañía: Gerente General, Dirección de Relaciones Externas, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Financiera. Este Consejo fue creado con la finalidad de brindar dentro de la compañía un espacio de discusión, asesoramiento y promoción de las distintas iniciativas de responsabilidad social. Se reúne mensualmente y evalúa el desarrollo de todos los programas en curso (Programa Primera Exportación, Programa El Gas en la Escuela, Programa Nuevo Sol de Reciclado de Papel, entre otros). En el caso específico del Programa de Voluntariado, el Consejo realiza el seguimiento del programa, aporta ideas e iniciativas. En este sentido, se constituyó en la práctica en otro ámbito para canalizar el voluntariado de la alta dirección de la compañía.

El programa cuenta a su vez con el apoyo de la Fundación Gas Natural, institución.... (describir brevemente la fundación)

A su vez, los empleados de la compañía que participan en el Programa son los reales protagonistas del mismo, ya que fue pensado para brindarles un espacio que facilite y canalice de su vocación solidaria.

Mecanismos: Gas Natural BAN ha desarrollado para la implementación del programa distintos medios e instrumentos, que faciliten y acompañen el esfuerzo de los voluntarios:

- donación de horas de empleados: la compañía cede dos horas semanales del horario laboral de sus empleados para que puedan participar en las tareas voluntarias. Este constituye otro de las características distintivas del programa, constituyéndose la empresa en un verdadero canal que facilita vocación solidaria de sus empleados. Gas Natural BAN ha donado hasta agosto de 2003, 7.680 horas/ hombre.
- convenios de colaboración y apoyo, como por ejemplo, el acuerdo firmado con Cáritas Argentina.

- alianzas estratégicas con instituciones. Por ejemplo, con la participación de la Fundación Global, se cuenta con un acuerdo con el Programa Pro Huerta del INTA que brinda asesoramiento técnico en la Huerta "San Juan Diego".
- logística: la compañía pone a disposición de los voluntarios su flota de autos y transportes para ayudar con sus traslados a las comunidades donde desarrollan tareas. Telefonía móvil: los grupos de voluntarios cuentan con un celular de la compañía para comunicarse cuando se trasladan para el desarrollo de las actividades, lo que les brinda mayor grado de autonomía y seguridad. Espacios físicos: la compañía cede al programa distintos espacios dentro de sus instalaciones para facilitar las actividades (auditorio, depósito especial para el almacenamiento de las donaciones, salas especialmente acondicionadas para el Taller de Nutrición en Centro de Gas Crovara y Centro San Martín, entre otras).
- comunicación: la empresa facilita el uso de las carteleras de recursos humanos para dar a conocer las distintas actividades y convocatorias; se creó una dirección de correo electrónico para uso del voluntariado, mediante el cual solicitan donaciones, invitan a actividades especiales y reciben sugerencias; sitio en la intranet especialmente destinado al Programa de Voluntariado. VER ANEXO VII.
- asistencia técnico-profesional: según las necesidades detectadas y/ o a pedido de los grupos de trabajo voluntario, reciben periódicamente asesoramiento técnico profesional en distintos ámbitos. Mediante estos encuentros -facilitados desde la empresa-, los voluntarios plantean sus dudas e inquietudes sobre distintos aspectos de su trabajo. Por ejemplo, el grupo de apoyo escolar ha contado con el acompañamiento profesional de psicólogas y trabajadoras sociales con quienes conversaron sobre: ansiedad, motivación y violencia.

### Metodología de autoevaluación y seguimiento

El Programa de Voluntariado de GNB cuenta con una metodología de evaluación sistemática y periódica, fundada en criterios cualitativos y cuantitativos. En este sentido, no solamente se realiza el seguimiento y la evaluación de las distintas actividades y el impacto en los beneficiarios, sino también cuenta con instrumentos mixtos de evaluación del desempeño y satisfacción de los voluntarios.

Los diversos medios de evaluación con los que se dotó al Programa son:

- Reuniones / Encuentros bimensuales de los voluntarios.

Los grupos de trabajo voluntario cuentan con un referente/ coordinador que trasmite las inquietudes, necesidades, ideas y proyectos a la Dirección de Relaciones Externas. Cada dos meses se realizan encuentros de todos los coordinadores donde se exponen las inquietudes, problemas y sugerencias, intercambiando las experiencias vividas en ese período. En este sentido, la comunicación horizontal entre los grupos de trabajo voluntario es constantemente promovida dada la naturaleza del programa: muchos niños que participan del apoyo escolar también concurren al taller de artesanías y pueden presentar en ambos espacios similares problemas de aprendizaje o socialización, de allí la importancia de un trabajo articulado.

- Registros de beneficiarios.

A comienzo del año 2003, se ha implementado un sistema de registro de los beneficiarios que atiende el programa, a fin de sistematizar la información y poder no sólo incrementar el número de personas atendidas sino principalmente realizar seguimientos cualitativos de la población beneficiaria que nos permitan mejorar los programas. Con el lema *"lo que no se mide, no se puede mejorar"* se está desarrollando este sistema de seguimiento y evaluación cuantitativa.

- Relevamientos de opinión de los voluntarios

Los voluntarios del programa fueron encuestados por un equipo de profesionales de la Fundación Global, con la finalidad de conocer sus opiniones sobre diferentes aspectos de las actividades desarrolladas en el transcurso del año 2002. La encuesta fue telefónica y quien lo prefería pudo concertar una entrevista personal para responderla. Las respuestas fueron totalmente confidenciales y la empresa sólo tuvo acceso a los resultados estadísticos globales y no individuales, Conocer las inquietudes, expectativas e ideas de los voluntarios nos ayudará a todos a continuar el camino emprendido.

- Encuentros de evaluación con los coordinadores de los voluntarios de las comunidades donde se desarrollan tareas voluntarias.

Mensualmente, se realizan encuentros de evaluación y seguimiento de las expectativas de los voluntarios y beneficiarios localizados en el Barrio Almafuerde, en Ituzaingó o en Derqui, que permite corregir desvíos, identificar demandas (así surgió la posibilidad de ampliar el taller de artesanías con la incorporación de nuevas técnicas y habilidades manuales) e intercambiar ideas sobre el programa.

El sondeo exploratorio sobre la opinión de los voluntarios, realizado entre el 28 de enero y 7 de febrero de 2003, permitió disponer información sobre la percepción y evaluación de las acciones desarrolladas y el grado de satisfacción personal y apoyo institucional recibido por los voluntarios.

Algunas expresiones de los voluntarios son:

#### Razones de satisfacción

- "Me sentí muy cómodo y, aparte, las actividades realizadas son importantes"
- "Cumple alguna de las expectativas que tenía"
- "Genera algo distinto en la gente que participa como voluntaria y beneficiaria"
- "Logramos crear un espacio de contención para los beneficiarios y para nosotros"
- "Estoy satisfecha, pero soy consciente que tenemos que hacer mucho más"

¿ Con qué frase resumiría lo que sintió como voluntario?

- "Placer"
- Me sentí bien. A fin de año vi que no había perdido el tiempo"
- "Lo hago con el corazón. La única palabra que vale en esto es amor, no otra cosa"
- "Si yo no me cuido, quien lo hará. Si soy yo sólo, para que sirvo. Si no es ahora, cuándo"

#### IV.- ETAPAS Y PLAZOS

Por iniciativa de la Dirección de Relaciones Externas de Gas Natural Ban, atendiendo a una demanda cada vez mayor de los empleados de la compañía y sustentado en la tradición de Responsabilidad Social de la empresa, propuso a comienzos del 2002 trabajar en el diseño de un Programa de Voluntariado Corporativo, que involucre a toda la compañía, con la apoyatura de instituciones externas (Cáritas y Fundación Global) y colaborando con las necesidades de la comunidad donde presta servicio.

Para la consecución de los objetivos planteados anteriormente, se utilizó una metodología mixta, que contempló las técnicas de gabinete (reuniones, encuentros, recogida y análisis de datos y necesidades, estudios comparativos de casos de voluntariado, etc.), la realización de encuestas y entrevistas en profundidad.

El Plan de Acción del Voluntariado fue pensado y ejecutado en fases de ejecución:

Primera Fase: Análisis y Formulación del Programa de Voluntariado Corporativo.

Durante los meses de febrero y marzo de 2002 un Comité Promotor del Voluntariado, coordinado por el equipo de trabajo de la Dirección de Relaciones Externas y la participación del equipo de la Dirección de Recursos Humanos de la compañía, comenzaron a analizar las distintas posibilidades de trabajo, con la apoyatura de profesionales de la Fundación Global.

Avanzadas las conversaciones e intercambio de ideas y experiencias, se participó al equipo de Voluntariado Corporativo de Cáritas Argentina, quienes aportaron también su visión sobre la temática y sobre como dar los primeros pasos en la construcción del voluntariado.

Paralelamente al trabajo de preparación interna, se visitó la Parroquia "San Roque Gonzalez" del Barrio Almafuerde (Villa Palito), Partido de La Matanza, Provincia de Buenos Aires, vecina a la planta de Gas Natural BAN en Crovara y Camino de Cintura. La Parroquia, cuyo cura Párroco es el Padre Bacci, realiza una intensa labor pastoral y social con las quince mil personas que viven allí. En este sentido, comenzó el relevamiento de necesidades y la identificación de posibles acciones a realizar por los voluntarios.

Una vez aprobado el programa de acción semestral, comenzó la fase de Sensibilización y Convocatoria de los Voluntarios.

Contexto social, político y económico: durante el desarrollo de las dos primeras fases del Voluntariado de Gas Natural Ban, el país se encontraba transitando los primeros meses de un año (2002), con altos grados de incertidumbre, descontento y violencia social en ascenso, un clima político enrarecido y sin rumbo en materia de política económica. Todas estas situaciones confluyeron a generar sentimientos encontrados en la población, de los cuales los integrantes de Gas Natural BAN, no estaban ajenos. Por un lado, las actitudes solidarias y preocupadas por las necesidades del vecino, crecían y se hacían mas evidentes; pero en igual proporción, el individualismo, la desconfianza, violencia y la ruptura de los lazos sociales estaban también presentes.

Segunda Fase: Sensibilización y Convocatoria

La Dirección de Relaciones Externas presentó al Comité de Dirección de GAS NATURAL BAN el proyecto de Voluntariado Corporativo. Con la finalidad de lograr el apoyo y compromiso institucional de la compañía en esta iniciativa de RSE, fundamental para su

sostenimiento y éxito a mediano y largo plazo. Con la misma finalidad, se presentó el proyecto a Gerentes y mandos medios de la compañía.

La Campaña de Sensibilización interna estuvo dirigida a crear un clima de expectativa entre los empleados, generando curiosidad y predisposición sobre las acciones solidarias que se emprenderían en el año. Se diseñó una estrategia de comunicación masiva, cuyo objetivo fue la sensibilización de los empleados y la sensibilización en temas de ayuda y acción comunitaria. Se prepararon herramientas de comunicación y motivación específicas, que fueron enviadas sucesivamente a través del correo electrónico y otras medios.

Para la convocatoria, un total de 757 empleados recibieron la carta de invitación al voluntariado y la ficha de inscripción para participar. Ver Anexo

#### CONVOCADOS

| Empleados |       | Varones |        | Mujeres |       |
|-----------|-------|---------|--------|---------|-------|
| 757       | 100 % | 557     | 73,6 % | 200     | 26,4% |

#### RESULTADOS

| Inscriptos |       | Varones |      | Mujeres |     |
|------------|-------|---------|------|---------|-----|
| 110        | 100 % | 55      | 50 % | 55      | 50% |

#### Observaciones

- Sobre un total de 757 empleados, respondieron a la convocatoria el 14,5 %. Es una excelente respuesta para una primera convocatoria de esta naturaleza, donde por lo general la respuesta no supera los niveles del 5 o 7 %, en empresas con un elevado

porcentaje de varones o solidaria. En este sentido, cabe destacar que la tareas de sensibilización previa y comunicación específicas realizadas las semanas anteriores demostraron su eficacia con estos resultados.

- Desde una visión objetiva, la respuesta de las 55 empleadas mujeres ( 27,2%) sobre un total de 200 mujeres convocadas por el Programa, es mayor que el interés demostrado por los 55 empleados varones (9,9 %) de un total de 557 hombres convocados. Sin embargo, para una iniciativa de estas características, la respuesta del sector masculino es significativa; siendo tradicionalmente mucho más comprometida la participación de la mujer en temas sociales y de acciones comunitarias.
- El nivel de la participación masculina en la convocatoria, muy probablemente pueda deberse al perfil de la convocatoria realizada, donde no se desarrollarán simplemente tareas de asistencialismo y donación tradicional, sino que se “enseñarán oficios y trabajos” a las comunidades beneficiarias, donde los voluntarios varones no perderán el rol que la sociedad les asigna de “proveedor de trabajo y herramientas para la vida”.

## ANÁLISIS DE LA CONVOCATORIA INICIAL

En esa oportunidad, observando los resultados cuantitativos de la convocatoria se pudo inferir las siguientes proyecciones:

- La gran cantidad de personas que no presentó preferencias con respecto al tipo de actividad a desarrollar (38 % no manifiesta preferencia en programas y un 37 % en campañas), lo que permitió una amplia posibilidad de diseñar actividades e iniciativas que respondan a las necesidades de la comunidad.
- Muchos de los voluntarios podían participar de los dos tipos de iniciativas. En este sentido, 44 personas respondieron su interés por los dos tipos de actividades (proyectos sustentables y programas ad hoc).
- Un total de 70 personas manifestaron su predisposición a participar en acciones puntuales y esporádicas. El 36 % de los mismos expresó su interés a participar en campañas de donaciones masivas de ropa, juguetes, alimentos, útiles escolares.

- Con respecto a la población a beneficiar con el trabajo solidario, se contaba con una amplia predisposición para desarrollar acciones comunitarias en los distintos segmentos etarios. Los niños y adolescentes son quienes despertaron mayor interés por parte de los futuros voluntarios corporativos, con un 51%. Al respecto, la predisposición a trabajar con este segmento etario, coincide con las necesidades planteadas por el Padre Bacci en Villa Palito.
- Campos de acción voluntaria:

Cabe destacar, la amplia predisposición manifestada en todos los aspectos de la convocatoria, que brinda una mayor libertad y posibilidad de elegir el tipo de programas y campañas a desarrollar, trabajando con distintas poblaciones y una amplia variedad de temas y problemáticas sociales.

Una vez procesados y analizados los datos de la encuesta y convocatoria, basados en sus resultados y los perfiles de los futuros voluntarios, surgieron distintos tipos de necesidades y acciones que se debían realizar: conformar y homogeneizar los equipos de voluntarios; iniciar las acciones de capacitación y formación y el diseño de las posibles acciones voluntarias.

#### Tercera Fase: Capacitación y Formación de los voluntarios

Una de las características distintivas y específicas del Programa de Voluntarios de Gas Natural Ban, es la formación y capacitación de sus voluntarios. Este ámbito brindado para la reflexión y formación en la sensibilidad, en el respeto y aceptación 'del otro' es fundamental para lograr el decantamiento de las voluntades y la conformación de un grupo sólido y comprometido con su tarea voluntaria.

El Programa de Voluntariado de Gas Natural Ban es consciente que, ser voluntario no es simplemente una decisión. Es un aprendizaje. Para aprovechar el enorme caudal de energía y motivación que ofrecen los voluntarios, fue necesario encaminar las voluntades hacia acciones valiosas y sustentables en las áreas que más necesitan. El sector sin fines de lucro viene aprendiendo lecciones importantes del sector privado desde hace ya algunos años: la importancia de la organización, eficiencia, accountability, por ejemplo. De igual manera, es importante que el voluntariado – y sobre todo del sector profesional – se capacite y se ejercite en aquellos aspectos del sector social que no le son familiares:

Qué consecuencias tendrá en la coordinación de acciones el hecho de recibir voluntades en vez de

seleccionar personal? Cómo se realizan presupuestos no deficitarios cuando los ingresos son donaciones que dependen de las voluntades de la gente? ¿Cómo se logra la continuidad y la responsabilidad de acciones cuando se depende de personal voluntario e inestable? ¿Cómo se motiva a los voluntarios?

Característica distintiva del voluntariado de GNB: la capacitación y formación continua

Consustanciado con una de las tradiciones y políticas fundamentales de la empresa, la formación y capacitación de los voluntarios es fundamental y constituye una característica distintiva del Programa de Voluntariado. GAS NATURAL BAN registra uno de los mayores niveles históricos de acciones de formación de sus recursos humanos, con importantes niveles de inversión en horas hombre de capacitación. En este sentido, el Voluntariado, no es ajeno a esta tendencia.

La necesidad de formación y capacitación de los voluntarios de Gas Natural Ban:

- \* La acción solidaria puede convertirse en voluntarismo o perder eficacia sin los conocimientos propios de la dinámica del sector social
- \* La formación permite un ejercicio de reflexión sobre el significado de lo que se va a hacer o sobre lo que ya se está haciendo, comprender el valor existencial y social de las horas dedicadas a las necesidades de los demás, adquirir conocimientos necesarios para ser más eficaces

Objetivos Generales del Programa de Formación y Capacitación

- Promover la formación de un grupo de voluntarios corporativos capacitados que sean los brazos solidarios de Gas Natural Ban
- Alentar y dar coraje a esos voluntarios corporativos a indicar el camino de trabajo social organizado y sustentable.
- Facilitar la constitución de un equipo de voluntarios corporativos formador de formadores, capaz de motivar y conducir una red de nuevos voluntarios.
- Formar y capacitar en los principios y dinámica del sector social, brindando una visión global del tercer sector y sus características específicas

## Objetivos específicos del Programa de Formación y Capacitación

- Informar, formar, capacitar y asesorar en temas de voluntariado y proyectos sociales con la participación de voluntarios.
- Ofrecer un panorama general sobre aspectos esenciales para el trabajo social sustentable
- Establecer un marco de referencia para mover a la acción, fortalecida con la reflexión.
- Facilitar y aumentar el rendimiento en las actividades voluntarias.
- Ayudar a entender mejor las tareas voluntarias, para mejorar el desempeño.
- Estimular a nuevos emprendimientos voluntarios.

### Evaluación de esta fase:

En la evaluación de esta etapa, se considera fundamental el ámbito brindado por Gas Natural BAN para la reflexión y formación en la sensibilidad, en el respeto y aceptación 'del otro'. La sociedad Argentina vive un momento histórico que requiere el fortalecimiento y promoción de valores y actitudes que tiendan a construir "puentes" y acercar posiciones. Es por ello que el espacio que se ofreció a los voluntarios para el fortalecimiento de los valores que promuevan la solidaridad y el compromiso con los que más necesitan, es un ejemplo más de la RESPONSABILIDAD SOCIAL DE GAS NATURAL BAN.

Durante esta etapa se identificaron los valores fundamentales que implica el compromiso del voluntariado (seriedad, responsabilidad, profesionalismo, constancia, permanencia, humildad, pluralismo, tolerancia), el perfil y principios del voluntario, la importancia de la actitud voluntaria ('cuidar' = simpatizar, acompañar, empatizar, compadecer) y se sentaron las bases de los grupos de trabajo.

El encuentro de los voluntarios con el Padre Bacci, párroco de la Parroquia del Barrio Almafuerde, en el auditorio de Gas Natural fue sumamente significativo. Si bien es cierto que las capacidades profesionales, académicas o técnicas son siempre de gran valor; no es menos cierto que tales capacidades no bastan para ser voluntario, ya que éstas requieren el ejercicio de una manifiesta sensibilidad, sin duda, la base principal del concepto de solidaridad.

Cuarta Fase: Definición de los grupos de trabajo y acciones a desarrollar

Durante el mes de julio de 2003, los voluntarios, agrupados según las afinidades y grupos de trabajo a realizar, compartieron datos acerca de la situación en que se encontraban las personas a las que se iba a atender: en ese primer caso, la comunidad del Barrio Almafuerde (Villa Palito), Partido de La Matanza, Provincia de Buenos Aires. La información creó sensibilidad en el voluntario. El voluntario necesitaba conocer el medio en el que se desenvolvería como tal. Algunos grupos comenzaron las visitas a la Parroquia del Barrio Almafuerde, mientras que, paralelamente, el equipo de Coordinación del Voluntariado (Dir. de Rel. Externas, Cáritas Argentina y Fundación Global) tomaban contacto con los voluntarios del Padre Bacci.

Se delinearon así los grupos de trabajo voluntario, fortaleciéndose los conceptos y valores promovidos en el primer mes de formación y capacitación. Asimismo, se definió la filosofía que inspirarían los distintos programas del Voluntariado de GNB y se establecieron los lineamientos generales para la acción voluntaria

- *"Ayudar a que otros se ayuden a si mismos"*, buscando no sólo el compromiso de los voluntarios, sino también el involucramiento de los voluntarios de la Parroquia del Padre Bacci, con una relación de 'ida y vuelta', donde hay dos partes que se encuentran y enriquecen.
- Realización de acciones que promuevan la sustentabilidad y la autonomía de los beneficiarios, evitando el asistencialismo, la beneficencia, intrusión y la militancia.

Los grupos de trabajo voluntario definidos fueron:

Taller de Nutrición y Alfabetización Alimentaria

Apoyo Escolar y Dinámicas Pedagógicas

Taller de Artesanías

Taller de Iniciación práctica en Electricidad

Grupo de Generación de recursos (donaciones) y acciones singulares

Quinta Fase: Diseño de los programas y acciones. Formación específica y grupos de discusión.

Una vez conformados los grupos de trabajo voluntario se comenzó la tarea de planificar las acciones a desarrollar, y recibir capacitación específica en cada caso.

## Taller de Nutrición y Alfabetización Alimentaria

Etapa de capacitación del grupo:

El grupo de voluntarios del Taller de Nutrición y alimentación a base de soja, recibió la charlas formativas sobre aspectos generales de la nutrición, a cargo de reconocidos profesionales. Asimismo, en una cocina especialmente equipada para el grupo en la Planta de Crovara, recibieron clases de cocina de alimentos a base de soja a cargo de una especialista en el tema.

Participaron de dichas clases formativas no sólo las voluntarias/ os de Gas Natural BAN, sino también las cocineras responsables del Comedor Nuestra Señora de Guadalupe de la Parroquia del Barrio Almafuerde y cocineras del Barrio San Carlos, Partido de Moreno.

En esta etapa, los voluntarios recopilaron información sobre nutrición, crearon su propio recetario y elaboraron un cuadernillo de apuntes sobre aspectos generales de la nutrición.

Finalizado este período de capacitación del grupo, se distribuyeron tareas entre los voluntarios y se preparó el material a entregar a los participantes del taller (recetario, manual de nutrición, delantal de GNB, individuales, set de especies, porotos de soja).

## Grupo de Apoyo Escolar y Dinámicas Pedagógicas

Etapa de capacitación del grupo

Los voluntarios recibieron asistencia técnica y asesoramiento de profesionales especialistas en educación. En este sentido, se reunieron con una Licenciada en Psicopedagogía, con amplia experiencia en asistencia educativa en barrios y parroquias. Resultados: este encuentro permitió a los voluntarios disipar dudas, inquietudes y temores sobre las actividades a desarrollar, a la vez que brindó la oportunidad de pensar como planificar el apoyo y las tareas.

Asimismo, se reunieron con una especialista en narración oral y 'cuenta cuentos'. Resultados: durante el desarrollo del encuentro se realizaron dinámicas que permitieron a los voluntarios identificar potencialidades para su futura actividad como 'cuenta cuentos'. Realizaron ejercicios con los distintos niveles de voz, gestualización y ademanes. Se dieron las pautas para la selección de las actividades, tipos de cuentos y otras tareas a encarar con los niños.

Visita de los voluntarios a la Parroquia del Barrio Almafuerde. Durante el mes de Julio de 2002, los voluntarios visitaron por primera vez el barrio y la parroquia, reconociendo el lugar donde se desarrollará su

actividad. Tomaron contacto con el Padre Bacci y con los voluntarios del lugar. Con este intercambio, el grupo preparó las primeras herramientas para el trabajo con los niños y delinearon los aspectos básicos de las tareas a desarrollar.

#### Taller de iniciación práctica en electricidad

Durante este período los voluntarios diseñaron la planificación pedagógica del taller, estableciendo una metodología eminentemente práctica y con rápida salida laboral. Se preparó el material pedagógico de entrega y se elaboró el presupuesto de las herramientas y materiales necesarios para el dictado del curso. Con el apoyo de voluntarios del barrio, se terminó de preparar el contenido del curso a desarrollar. Asimismo, participaron en los encuentros con la psicopedagoga para obtener una visión más abarcativa sobre el proceso del conocimiento y la enseñanza.

#### Taller de Artesanías

Los voluntarios también participaron de encuentros con la psicopedagoga y delinearon las tareas a desarrollar en el taller. Se visitó por primera vez el barrio y se tomó contacto con los voluntarios del lugar.

#### Grupo de Generación de recursos (donaciones) y acciones singulares

El grupo definió las campañas anuales de donaciones y las acciones a desarrollar durante el último semestre del año.

#### Sexta Fase: Desarrollo y ejecución de las acciones

En esta fase, todos los talleres comenzaron con las actividades planeadas: apoyo escolar y dinámicas pedagógicas; taller de electricidad; campaña de donaciones; diseño y corte y confección de ropa para muñecas y el taller de nutrición y alimentación basado en soja.

Actualmente, todas las iniciativas están en pleno desarrollo, incorporándose a fines de agosto de 2003 el Taller de Recreación y juego en el Hogar Delia & Ester (Ituzaingó).

## V.- BENEFICIOS PARA LA COMUNIDAD

A través de las distintas iniciativas desarrolladas desde el Programa de Voluntariado las comunidades beneficiarias han logrado:

- desarrollar nuevos recursos, como donaciones en especies de la empresa y los talentos ("know how") de los voluntarios en diversos temas. Por ejemplo, en los micro-emprendimientos y proyectos productivos desarrollados por la Parroquia "San Roque Gonzalez", voluntarios de la empresa brindaron asesoramiento técnico y profesional.
- desarrollar nuevas visiones y perspectivas sobre como resolver los problemas comunitarios. Tanto el Hogar Delia & Ester (Ituzaingó) como la Parroquia "San Roque Gonzalez" han logrado crear y/ o fortalecer su capacidad para encontrar soluciones a problemas concretos. Ejemplo: voluntarios de GNB ayudaron para que la Parroquia presente a Cáritas Argentina proyectos de construcción de otro salón de usos múltiples.
- ayuda a quebrar las barreras y promover el entendimiento entre la sociedad y la empresa, especialmente en la comunidad del Barrio Almafuerde, La Matanza. El conocimiento directo entre voluntarios/ empleados de GNB y vecinos del barrio, trabajando juntos por una causa solidaria facilitó el acercamiento y conocimiento mutuo.
- el programa fortaleció la motivación y el espíritu emprendedor en aquellas personas que participaron del mismo. Ejemplo: los abuelos del Hogar "Sara Forest Cuelli" (San Martín) tejieron y armaron juguetes para los niños del Hogar Delia & Ester (Ituzaingó); los voluntarios del Barrio Almafuerde comenzaron a desarrollar nuevos proyectos en forma independiente y autónoma.
- distintas comunidades recibieron importantes donaciones de pañales, alimentos, vestimenta, útiles escolares, juguetes, etc.. Ver Anexo II (Balance de donaciones)
- los alumnos participantes del Taller de Iniciación en Electricidad han desarrollado un conocimiento práctico que les permite contar con una "herramienta" para conseguir trabajo. En este sentido, algunas de estas personas han logrado re-incorporarse al mercado laboral (una de ellas como instalador de una empresa de TV por cable, otra persona en el área de mantenimiento de una empresa industrial, etc).
- los voluntarios/ beneficiarios de la huerta "San Juan Diego" desarrollaron habilidades en el trabajo de huerta y

fortalecieron los valores de la cultura del trabajo, esfuerzo y responsabilidad.

El Programa de Voluntariado le ha permitido a la empresa consolidar el "voluntariado" como un rasgo distintivo de su cultura organizacional. Institucionalmente, ha logrado: fortalecer su visibilidad pública, ser reconocida como "buen vecino", trabajar y colaborar con sectores y/ u organizaciones que hasta el inicio del programa no habían tenido contacto o relación con la empresa.

Asimismo, el programa ayudó a mejorar la moral de los empleados, promovió el sentido de pertenencia, desarrolló y/ o potenció las habilidades de sus empleados, promueve el entrenamiento del personal, promueve el trabajo entre personas de distintas áreas de la empresa y facilitó la comunicación horizontal.

En el caso de los voluntarios, el programa les permitió sentirse satisfechos y motivados por hacer el bien, estimular la iniciativa y el aprendizaje real, ayudar a demostrar que pueden lograr más de lo que ellos creen, conocer nuevas personas, enfrentarse a realidades hasta ese momento desconocidas o alejadas de su vida cotidiana, etc..

## VI.- PERSPECTIVAS

Atendiendo siempre a la demanda identificada en las comunidades atendidas, los voluntarios han visualizado posibles futuras acciones:

- Capacitación en micro-emprendimientos: dada la escasa formación en temas vinculados al micro-emprendimiento en el Barrio Almafuerte, surgió la idea de desarrollar un Taller de Generación de emprendedores bajo el sistema de tutoría de empleados de Gas Natural BAN. El mismo se realizaría no sólo para la población del barrio, sino abierto a la comunidad en general. Es un proyecto que está en etapa de diseño y evaluación.
- Desarrollar una alianza de empresas que desarrollen programas de voluntariado: crear una red de empresas que estén trabajando con la comunidad a través del voluntariado corporativo a fin de potenciar y promover el intercambio de experiencias que fortalezcan las actividades comunitarias.

Asimismo, dada las prácticas de responsabilidad social de Gas Natural BAN y la naturaleza misma del programa, la empresa continuará brindando este espacio de participación y compromiso para que sus

empleados desarrollen actividades que cumplan con los objetivos del Programa y contribuyan con el principio de sustentabilidad.