

abastible

abril 2022

EXPERIENCIA DE SERVICIO: El cliente al centro de las decisiones

Abastible por dentro

TRABAJO EN EQUIPO PARA ATENDER
LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES

Nuestro negocio

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y GESTIÓN AMBIENTAL
EN EL QUEHACER DIARIO DE LA EMPRESA

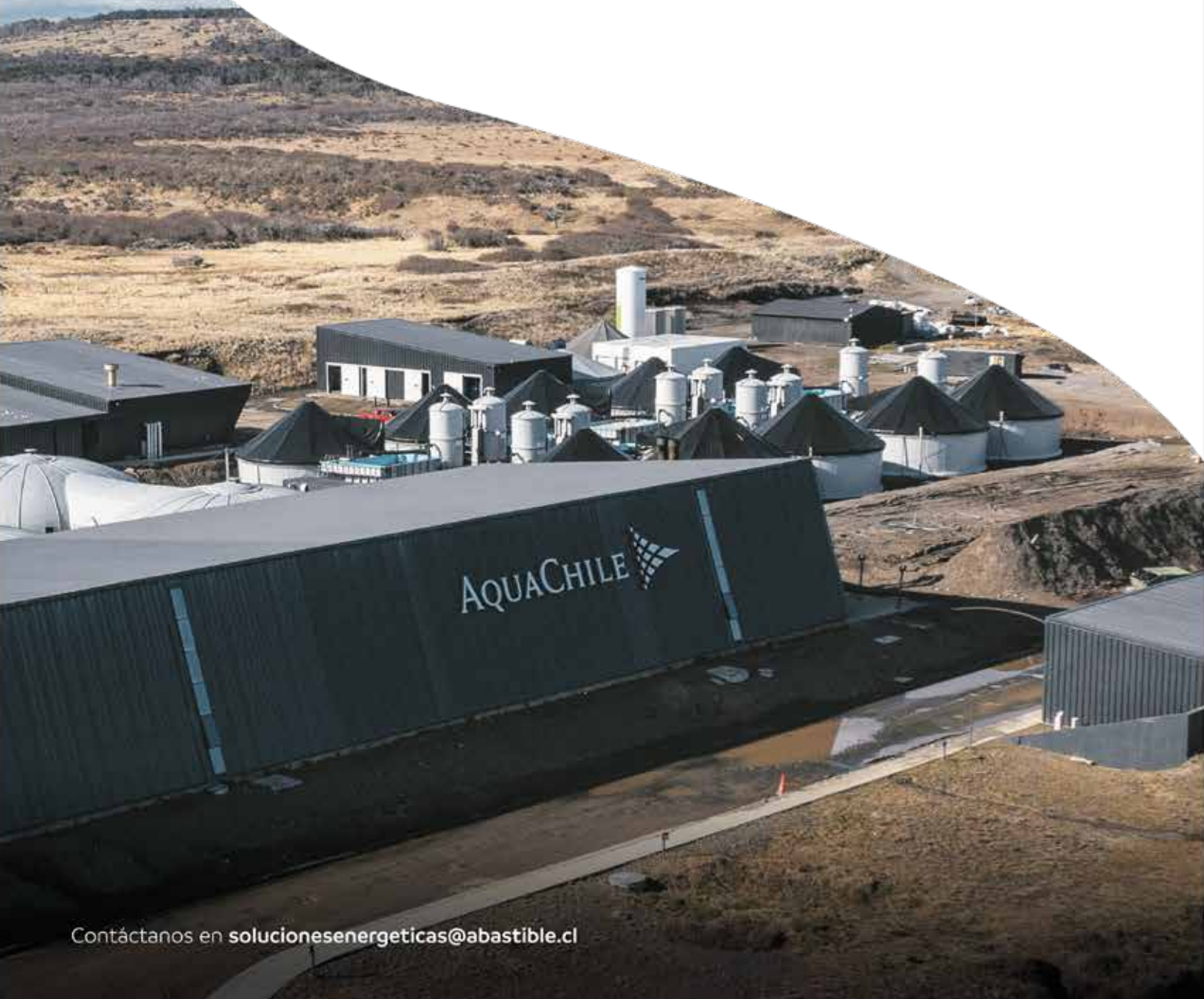
Nuestra cultura

PROGRAMAS DE DESARROLLO QUE IMPULSA
EL ÁREA DE SELECCIÓN Y TALENTO



Abastible y AquaChile implementarán innovador y sustentable proyecto de cogeneración en piscicultura Hollemberg.

El proyecto contempla la generación simultánea de energía eléctrica y térmica complementado con el desplazamiento de diésel por gas licuado, lo que permitirá mejorar la eficiencia de consumo de combustible de la piscicultura, **disminuir emisiones contaminantes y contribuir a una operación más sustentable.**





JOAQUÍN CRUZ SANFIEL
Gerente General

Directora: Paula Jervis.

Directora Editorial: Francisca Veth.

Editora General: Pilar Sierra.

Comité Editorial: Francisca Veth, Pilar Sierra, Javiera Rodríguez y Catalina Nazal.

Periodista: Catalina Nazal

Diseñadora: Françoise Lopépe.

Versión digital-audiovisual:

www.revistaabastible.cl

LAS PERSONAS NOS MOTIVAN A IR SIEMPRE MÁS LEJOS

En la presente edición de nuestra Revista Abastible, verán reflejado en los distintos reportajes y entrevistas, una serie de iniciativas y programas que implementamos en distintos ámbitos de nuestro quehacer diario, para aportar al bienestar y desarrollo de las personas.

El primero de ellos es la experiencia de clientes. Buscamos construir con nuestros clientes una relación desde la confianza y la transparencia, por lo cual trabajamos de forma constante en mejorar nuestros sistemas y protocolos de atención. Quiero recordar que uno de nuestros valores corporativos es Pasión, Clientes y Servicio, que lo vivimos como una fuerza interna y entusiasmo que nos guía hacia ese objetivo.

Asimismo, nos enorgullece contar con programas de desarrollo orientados a jóvenes talentos, porque somos una empresa de

oportunidades. Contamos con los programas "Potencial Abastible" e "Impulso", orientados a nuestros colaboradores; y con "Practicantes Abastible" y "Trainee" para quienes inician su trayectoria en el mundo laboral.

Es importante mencionar también la seguridad y salud de nuestro equipo humano. En esta ocasión, destaco las medidas sanitarias que se abordaron al inicio de la pandemia, de las cuales hacemos una evaluación positiva, siendo testigos de los cambios que generó en nuestra forma de hacer las cosas.

Así, cada decisión, cada iniciativa que llevamos a cabo, está inspirada en las personas, porque son ellas las que nos motivan a ir siempre más lejos. Su bienestar y seguridad han estado, están y estarán siempre presentes en nuestro quehacer diario, porque es parte de nuestro compromiso como empresa.

ÍNDICE



6 Innovación

Exitoso Desafío Masivo i-NOW 2021



8 Entrevista

Catalina Navarro, subgerente de Experiencia de Clientes



12 Comunidad

El rol social de Abastible otorga sentido y propósito a su quehacer diario



18 Nuestra cultura

Cambios en pandemia que llevaron a combinar teletrabajo y presencialidad



22 Abastible en la región

Líderes que inspiran a sus equipos de trabajo



26 Te cuento mi experiencia

Jóvenes talentos comparten su experiencia en Abastible

Simulacro de primeros auxilios en Planta Iquique

La seguridad de los colaboradores es esencial para la compañía y por ese motivo, cuenta con actividades de capacitación, como es el "Programa de Simulacros". A mediados de marzo se realizó en Planta Iquique y estuvo enfocado en primeros auxilios.

El jefe de Operaciones en Iquique, Hernán Duarte, explica que "participó todo el equipo, tanto personal interno como externo. La colaboración fue ejemplar en maniobras de evacuación ordenada y en tiempos muy efectivos hacia las zonas de seguridad".

En relación con lo anterior, el subgerente de Emergencia y Crisis Operacional, Gabriel Huerta, detalla que "el objetivo de un simulacro es poner a prueba los sistemas de emergencia para medir los tiempos de respuesta y analizar la reacción de los colaboradores de planta, con la finalidad de obtener lecciones y oportunidades de mejora".



Distinción por una cultura de ética e integridad

Abastible recibió el Reconocimiento Compromiso con la Integridad 2021, que otorga la Fundación Generación Empresarial.

"Esta distinción da cuenta de que la compañía ha puesto foco en materia de ética e integridad, comprometiéndose a desarrollar una cultura de integridad que permea a toda la organización", comenta Rodrigo Alfaro, jefe de Compliance.

Uno de los requisitos para postular, es que los colaboradores respondan la encuesta Barómetro de Valores e Integridad Organizacional. Por ese motivo, Alfaro destaca que es una instancia para conocer de mejor manera lo que opinan, así como compararse con organizaciones que manejan los más altos estándares en la materia.

Añade que "el desafío es ir mejorando en estas temáticas, a través de estudios externos que acrediten el nivel de avance que se tiene en ética e integridad, conforme, como se ha dicho, a los más altos estándares de la industria".



En busca de las mejores prácticas en experiencia de clientes

Abastible se integra a la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Clientes (DEC), que cuenta con más de 150 empresas socias en diferentes países, lo que permite estar en contacto con una comunidad de expertos y profesionales en la materia.

DEC es la primera organización profesional sin fines de lucro, de habla hispana, que promueve la implementación de las mejores prácticas y búsqueda de la excelencia en experiencia de clientes. Esto mediante el desarrollo de iniciativas y organización de actividades que generan oportunidades de encuentro, formación, crecimiento profesional y visibilidad.



Impulso a la incorporación de talento femenino

Generar espacios de trabajo en los que prime el respeto y la valoración por los talentos y competencias de las personas es primordial para la compañía, por lo que busca otorgar las mismas oportunidades a hombres y mujeres.

Desde esa perspectiva, los colaboradores dieron la bienvenida a Tamara Nieto, quien se integró a la Oficina de Distribución Valdivia como conductora de camiones del segmento granel. Su incorporación se realizó a través de la empresa Aktuar, que presta servicios a Abastible.

La jefa de Diversidad e Inclusión, Claudia Marchant, comenta que "su llegada representa una puerta de entrada para que otras áreas fomenten la incorporación de mujeres en cargos operativos y/o de granel, valorando las competencias sin depender del género".

Exitoso Desafío Masivo i-NOW 2021

La innovación está en todas las áreas de la compañía y el Desafío Masivo i-NOW busca incentivar a todos los colaboradores a presentar sus ideas para mejorar y aportar valor al negocio.

“Como empresa con foco en la innovación, reconocemos que las ideas excepcionales surgen en todas partes de la compañía”, afirma Paula Frigerio, gerenta de Desarrollo, Innovación y Proyectos. Bajo esa premisa, el Desafío Masivo i-NOW motiva a todos los colaboradores a participar en este programa que busca estructurar y sistematizar la innovación, para desarrollar ideas y llevarlas a proyectos concretos que agreguen valor al negocio. Porque innovar es parte de la cultura corporativa.

En ese contexto, en 2021 se desarrolló el 6^{to} Desafío Masivo i-NOW, con dos categorías: nuevos productos y/o servicios; y mejora/optimización de procesos o solución a una problemática de la empresa. Luego de un proceso de ideación y maduración de

ideas, los seleccionados las presentaron ante un comité de gerentes, encargado de elegir a dos ganadores, en base a criterios de novedad, viabilidad y valor para el negocio.

“La calidad de las ideas presentadas en la final fue notable. Tanto así que el jurado definió entregar tres menciones honoríficas, adicionales a los dos ganadores. Cabe destacar también el entusiasmo, compromiso y profesionalismo de todos los participantes”, destaca la ejecutiva.

De esa forma se plasma el objetivo de i-NOW, que es fortalecer el potencial de innovación que existe en los colaboradores y poner a disposición de la organización una serie de herramientas, actividades y metodologías de trabajo.



EN CIFRAS

- 136 ideas recibidas
- 86 participantes
- 23 plantas /oficinas
- 10 gerencias
- 3 menciones honoríficas
- 2 ganadores

El equipo I-NOW celebró a los ganadores del 6^{to} Desafío i-NOW.



Somos innovación,
tú eres innovación

► Los ganadores

IDEA: Mejoras en el lavado de cilindros. Sustituye el uso de detergente para lavar en agua caliente por uno adecuado para hacerlo en agua fría, que facilita la remoción de suciedad y disminuye el esfuerzo físico de los colaboradores. Además, reduce el consumo de gas y de agua, así como los insumos necesarios para mantener en servicio la caldera.

"Innovar es ver más allá de lo cotidiano, no quedarse en la conformidad de que 'siempre se ha hecho así'. Es buscar la eficiencia y la efectividad en el quehacer diario. Nuestros colaboradores saben lo que necesitan para mejorar sus procesos o facilitar sus tareas y, por supuesto, para trabajar en forma segura.

Es gratificante que nuestra empresa organice este tipo de instancias para que todos aportemos con ideas que ayudan en la resolución de problemas y modernización de procesos. Debemos aprovecharla para generar mejoras que en muchos casos no requieren inversión, sino actitud y mentalidad".



HÉCTOR SÁNCHEZ
Supervisor de Operaciones Planta Lenga

IDEA: Experto remoto. Conecta a operadores, técnicos y ejecutivos de ventas con expertos remotos en cualquier lugar de Chile y del mundo, mediante videollamadas en tiempo real en un entorno de manos libres habilitado por gafas inteligentes de Realidad Aumentada.

"Para innovar hay que observar cómo se hacen las cosas. A veces es necesario invertir en tecnología o en algún dispositivo que ayude a mejorar los procesos. Pero otras, es buscar la manera de hacerlos más eficientes y económicos; y para eso, es necesario revisar nuestros procesos y ser autocríticos.

Hay gente con mucha experiencia que tiene grandes ideas y esta instancia permite que sean comunicadas. Muestra que la compañía cree en sus colaboradores y valora sus conocimientos".



JUAN CARLOS VERGARA
Jefe Comercial XII Región, Punta Arenas

Catalina Navarro, subgerenta de Experiencia de Clientes:

“Digitalizar la experiencia es fundamental para entregar soluciones más rápidas y simples”

Se integró a la compañía en junio de 2021. Disfruta las salidas a terreno y escuchar a los clientes para estar en contacto con los consumidores y así, recabar información e insights que permitan mejorar la interacción con la marca.



Diversas eran las alternativas que Catalina Navarro analizó antes de entrar a la universidad. Una de ellas era ingeniería civil, porque le gustaba la física. Otra, ingeniería comercial, porque le apasiona el marketing. O educación física, porque toda su vida ha practicado deporte, en específico, gimnasia rítmica. Finalmente se decidió por ingeniería comercial.

Está contenta por los conocimientos que ha adquirido y que hoy pone en práctica como subgerenta de Experiencia de Clientes, en la gerencia de Transformación Digital.

"Creo que hoy en día, digitalizar la experiencia es fundamental, para entregar soluciones más rápidas y simples. Pero hay que hacerlo sin dejar de humanizar la relación de los clientes con la marca. Las personas buscan que alguien los acoja en caso de tener un problema", afirma.

Además, disfruta las salidas a terreno. En Abastible, por ejemplo, ha realizado recorridos con los repartidores de gas. Este año, busca fomentar y participar en más salidas a terreno, vivir junto con los clientes su interacción con la marca, escuchar y estar siempre conectada con sus necesidades en cada uno de los negocios y además, darle visibilidad dentro de la empresa. Por lo mismo, desde diciembre implementa un comité mensual donde se presentan, a los gerentes y otros miembros de los equipos, las distintas evaluaciones y KPI que los clientes finales realizan de su experiencia con Abastible.

TRAYECTORIA PROFESIONAL

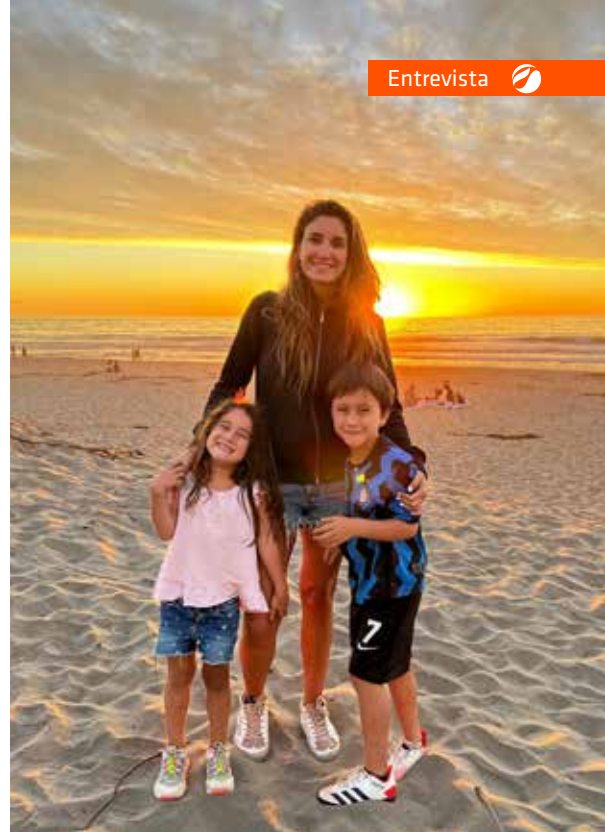
Catalina Navarro se graduó de la Pontificia Universidad Católica de Chile el 2005. Al terminar, postuló a la beca "Volver a las raíces" del gobierno de La Rioja, una comunidad autónoma en el norte de España. Sus abuelos emigraron a Chile desde esa región y el programa está orientado a descendientes de riojanos que viven fuera del territorio. Es una beca profesional y durante ese período se desempeñó en una agencia de publicidad.

Volvió a Chile y comenzó a trabajar en el área de estudios y evaluación de proyectos de una cadena de centros comerciales. "Era un área estratégica y me encantó. Levanté estudios de todo tipo, siempre de cara al cliente final, evaluando nuevas propuestas comerciales, estudios de marcas y nuevos proyectos, entre otros. Vivía estando en focus group y haciendo etnografía con los clientes", recuerda. Al respecto, menciona que tuvo la oportunidad de quedarse en hogares de familias en distintas comunas, como Maipú y La Florida.

Luego, con lo ahorrado, llegó el momento de viajar. El destino escogido fue Australia, entre 2008 y 2009, donde trabajó en distintas labores y viajó por diferentes playas del Sudeste Asiático. De regreso en el país se incorporó a una consultora de estudios, pero se dio cuenta que disfrutaba ir más allá del diagnóstico; le atraía la posibilidad de implementar las ideas que surgieran de ello.

Entonces, volvió como directora de estudios y evaluación de proyectos en la misma cadena de centros comerciales donde comenzó su trayectoria profesional. Estuvo también en marketing, donde participó en la nueva definición del propósito y branding de la marca. Fue parte del equipo que comenzó a trabajar en el proyecto que derivó en la creación de la subgerencia de experiencia de clientes.

Luego, se integró a una empresa comercializadora y distribuidora de combustibles hasta que aceptó un nuevo desafío en Abastible. "Me encanta, porque hay mucho por hacer para customizar la experiencia de los clientes", concluye.



► Actividades en familia, deporte y viajar

Es aficionada a la gimnasia rítmica. En el colegio compitió desde kinder hasta cuarto medio y después, hasta segundo año de universidad. En ese entonces, entrenaba tres días a la semana y los sábados en el Centro de Alto Rendimiento (CAR).

Luego comenzó a practicar flamenco, que le permite vivir la pasión y energía de la tradición y cultura española que siempre ha estado en su familia. "Ya llevo como 18 años haciendo flamenco".

Su núcleo familiar la conforman sus dos hijos Benjamín (6) y Julieta (4). "Ellos son mi prioridad, mi felicidad máxima. Siempre he trabajado hard y, por lo tanto, mi tiempo libre es para estar con ellos y disfrutar juntos".

A ambos les ha traspasado su pasión por el deporte. Con satisfacción y alegría cuenta que el "Benja" practica fútbol y que la "Juli" este año empieza gimnasia rítmica. Y una de las actividades favoritas que realizan juntos es salir a andar en bicicleta, ir a la playa y viajar.

Acciones que manifiestan el compromiso de Abastible con el cuidado del medio ambiente

La compañía impulsa iniciativas en el ámbito de la gestión energética y ambiental.

El cuidado del medio ambiente es un eje central en el quehacer diario de Abastible. Está contenido en su Política de Sostenibilidad y para lograrlo, gestiona y ejecuta planes de acción que a la fecha muestran exitosos desarrollos.

Uno de los más relevantes es el Sistema de Gestión de la Energía (SGE), el cual se implementó primero en Planta Lenga, en la comuna de Talcahuano, y hoy también funciona en Planta Maipú. Es una herramienta que ayuda a identificar los usos y consumos de energía en una organización, definir indicadores y detectar oportunidades de mejora. En Planta Lenga por ejemplo, se logró optimizar en un 13% el consumo energético en el proceso de sellado, lo que implica una reducción de 38.322 kg de CO₂.

El SGE ha sido reconocido por distintas entidades a nivel nacional e internacional. En el ámbito local, el Ministerio de Energía otorgó a Planta Lenga el Sello Gold de Excelencia Energética, que la convirtió en la primera planta de la industria chilena de gas licuado en recibirlo.

Cabe destacar, que uno de los requisitos que establece la autoridad, es que el SGE opere en base a la norma de estándar internacional ISO 50001. Esta garantiza que la empresa cuenta con una política energética corporativa, lo que le permite identificar oportunidades y herramientas de mejora continua.

En el ámbito internacional, el foro mundial Clean Energy Ministerial (CEM) otorgó a Abastible el premio CEM Energy Management Leadership Awards 2021. En la instancia, se presentaron 32 casos provenientes de 20 países, de los cuales cuatro fueron galardonados con la máxima distinción. Los otros tres seleccionados fueron de Estados Unidos, Emiratos Árabes Unidos y Malasia.

CERTIFICACIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

Otro destacado plan de acción es el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que puso en marcha en todas sus plantas de producción, localizadas en Arica, Iquique, Antofagasta, Coquimbo, Concón, Santiago, Talca, Talcahuano, Osorno y Coyhaique. Es una herramienta de trabajo enfocada en la implementación de prácticas y procesos que permitan disminuir el impacto ambiental y aumentar la eficiencia energética. Se sustenta en cuatro componentes: conciencia

ambiental; monitoreo de emisiones atmosféricas; procesos de recirculación y tratamiento de aguas; y segregación de residuos.

Su exitoso desarrollo permitió que, a inicios de este año, Abastible se convirtiera en la primera empresa nacional de gas licuado en lograr la certificación ISO 14001 en todas sus plantas de producción. Es una norma de estándar internacional que garantiza la correcta gestión de los riesgos medio ambientales y el desarrollo de los diagnósticos y las modificaciones necesarias para asegurar la protección del entorno natural.

CAMBIO DE LA MATRIZ ENERGÉTICA


El país avanza hacia un profundo cambio en su matriz energética, sustentada hasta ahora por el uso de carbón, leña y derivados del petróleo. Y Abastible está comprometida con ese objetivo. Hace más de tres años, y de forma pionera, comenzó a desarrollar proyectos que complementan las ventajas del gas licuado como una fuente de energía limpia, baja en carbono y eficiente, con los beneficios de las energías renovables.

Asimismo, se suma al desarrollo del hidrógeno verde, que se utiliza como un tipo de combustible, ya sea participando en su cadena de producción y/o incorporando al gas licuado como energía complementaria. El objetivo es asegurar la migración de procesos industriales hacia producciones más sostenibles y limpias.

En se contexto, Abastible participa, junto a otras empresas, en la Aceleradora de Hidrógeno Verde de la Agencia de Sostenibilidad Energética, cuyo propósito es promover el uso de este recurso en la industria nacional. Este se obtiene mediante un proceso llamado electrólisis, que consiste en separar el oxígeno (O₂) e hidrógeno (H₂) del agua. Para ello se utiliza energía eléctrica, que cuando proviene de energías renovables se habla de hidrógeno verde.

Otra área de desarrollo es la electromovilidad y es en este ámbito que trabaja junto a Roda Energía para implementar el primer camión eléctrico de reciclaje en la comuna de Renca. Esto, luego de adjudicarse el 5° Concurso de Inversión Energética Local del Programa Comuna Energética, que coordina la Agencia de Sostenibilidad Energética y el Ministerio de Energía.

El rol social de Abastible otorga sentido y propósito a su quehacer diario



En la empresa existe una vocación de trabajo por el bienestar de las personas, que se traduce en acciones concretas como las alianzas que mantiene con Caja Los Andes y TECHO Chile.

La compañía reconoce el rol social que debe cumplir frente a las necesidades del país y por ese motivo, mantiene firme su compromiso con organizaciones que aportan al bienestar de las comunidades. Porque tal y como dice el gerente de Sostenibilidad, Julio Vidal, "en Abastible las personas siempre están al centro".

Desde esa mirada y conciencia social, hace siete años mantiene una alianza estratégica con Caja Los Andes, la cual beneficia a millones de afiliados a esa corporación. Consiste en otorgarles descuentos para la compra de cilindros de gas, lo que genera un positivo impacto en el presupuesto de cada hogar.

Asimismo, realiza un trabajo conjunto con TECHO Chile que tiene distintos alcances. Uno de ellos es el programa TECHO Común, cuyo objetivo es construir o reparar las sedes vecinales de las 156 comunidades que trabajan con la fundación. Este 2022 continúan las labores para ampliar la lista de objetivos cum-

plidos: durante 2021 se construyeron 29 nuevos centros y se reacondicionaron otros 23. Estos, además, fueron dotados de estufas, cocinas y cilindros de gas.

"Nuestro compromiso va más allá de un tema material. Es en el espacio comunitario donde los vecinos se organizan para ir en ayuda de otros; donde nace la cocina comunitaria; donde pueden juntarse adultos mayores y niños en invierno; entre muchos otros momentos de vida colectiva", asevera Vidal.

La alianza con TECHO Chile comenzó en 2020, durante la pandemia, con la campaña Chile Comparte Calor, que permitió entregar miles de cilindros de gas a personas y familias en situación de vulnerabilidad. Es una iniciativa importante para Abastible que vuelve a activar cada invierno, con el compromiso de los colaboradores y de los Distribuidores, para hacer frente a las necesidades que se avecinan en cuanto a calor y energía.



EXPERIENCIA DE SERVICIO: El cliente al centro de las decisiones

Para la compañía es esencial construir una relación desde la confianza y la transparencia. Uno de sus valores corporativos es Pasión, Clientes y Servicio.

Otorgar una buena experiencia de posventa es clave en la fidelización de los clientes, pues permite construir una relación desde la confianza y la transparencia. Bajo esa premisa, la gerencia de Transformación Digital, en específico la subgerencia de Experiencia de Clientes, que está liderando la implementación de iniciativas en conjunto con distintas áreas de Abastible, para evolucionar en concordancia a las necesidades de las personas.

Lo primero fue hacer un diagnóstico sobre la experiencia de posventa y la evaluación de los clientes, que los llevó a resignificar el proceso, para responder además a las nuevas tendencias de los consumidores y a empatizar con sus necesidades. Porque, como explica Josefina Valenzuela, jefa de Experiencia de Clientes, "las interacciones con una empresa no son rígidas, van cambiando de acuerdo con el contexto".

Ejemplo de ello es que la contingencia sanitaria por COVID-19 aceleró la digitalización de los servicios y hoy, existe una marcada preferencia por canales digitales, en especial entre los más jóvenes. Ello derivó en la creación del WhatsApp Abastible.

Un importante desafío es la auto atención, que dio paso, entre otras funcio-

nalidades, a que los clientes puedan descargar su boleta desde la Sucursal Virtual. Asimismo, la omnicanalidad, la cual implica que el cliente espera coherencia entre los distintos canales de atención que ofrece una empresa. "Es decir, que estén alineados en cuanto a información, tono y estilo de comunicación", detalla la ejecutiva.

Se suma la exigencia de eficacia y prontitud en la solución de problemas en cada línea de negocio, ya sea Envasado, Granel, Medidor y Autogas. El desafío en este caso es poner en marcha nuevos protocolos y procesos que entreguen mayor certeza a los clientes. Lo que busca la compañía es lograr una experiencia con menos fricciones, para simplificar la vida de los consumidores y resolver sus problemas de manera oportuna.

LA VOZ DE LOS CLIENTES

Desde fines de 2021 Abastible implementa un sistema de medición y análisis de indicadores y encuestas, para conocer la opinión de los consumidores. La subgerenta de Experiencia de Clientes, Catalina Navarro, explica que el equipo se reúne de forma mensual con un comité de gerentes para traspasar la información recabada y así, esta se traduzca en planes de acción.





REDES SOCIALES Y SOPORTE TELEFÓNICO: Dos canales de atención para responder requerimientos de clientes

Abastible cuenta con protocolos y ejecutivos capacitados para responder a consultas, solicitudes y reclamos, de forma oportuna y correcta.

Las redes sociales y soporte telefónico son dos importantes canales de atención para responder los requerimientos de los clientes, ya sean consultas, solicitudes o reclamos. Gestionarlos de la manera correcta es esencial para Abastible, pues permite construir una relación con los consumidores desde la transparencia y la confianza.

Y es que uno de los valores corporativos es Pasión, Clientes y Servicio, que se concreta en una fuerza interna y entusiasmo que moviliza a los colaboradores para ir siempre más lejos, viviendo el servicio como un elemento fundamental y esencial de la relación con los clientes.

La tarea de responder a los requerimientos de los clientes recae en las áreas de Marketing Digital y Experiencia de Clientes. Trabajan de forma colaborativa, siempre bajo el lineamiento de cumplir los compromisos adquiridos con las personas y con un lenguaje de amabilidad, cercanía y respeto.

COORDINACIÓN ENTRE EQUIPOS

La jefa de Marketing Digital, Andrea Martínez, explica que el equipo que ella lidera forma parte de la gerencia de Marketing y "es el encargado, por una parte, de dar respuesta a consultas y solicitudes asociadas a campañas de marketing y concursos; y por otro, de generar comunidad y afinidad con los clientes de Abastible". Ello a partir de contenido de valor y relevancia a través de plataformas como Facebook, Instagram, Twitter y hoy,

también, LinkedIn. Este último se posiciona como una plataforma reputacional y corporativa para la compañía.

Menciona que "las redes sociales por defecto, cumplen el rol de generar comunidad" y por eso, comparten contenido misceláneo que es de interés de los usuarios. También son una plataforma de difusión transaccional, alineadas con los objetivos de la compañía y las necesidades de cada unidad del negocio.

Los reclamos son gestionados por el equipo de Experiencia de Clientes, de la gerencia de Transformación Digital, para lo cual cuentan con un equipo de ejecutivos telefónicos y de redes sociales, que conforman el Contact Center. Mariana Benavente es jefa de dicha área y cuenta que los ejecutivos responden de acuerdo a protocolos de atención definidos, los cuales se mantienen permanentemente actualizados para asegurar una buena experiencia de servicio.

"Nos preocupamos de evaluar y corregir que los ejecutivos telefónicos tengan una performance homogénea en procedimiento, amabilidad, dicción, tono y volumen", dice.

Por todo lo anterior, Macarena Calderón, jefa de Gestión de Clientes, afirma que "con Marketing Digital somos complementarios y todo lo que estamos haciendo sitúa al cliente al centro". Porque, como dice, "un cliente contento tiene un efecto multiplicativo positivo". Todo, finalmente, confluye en construir una relación desde la confianza y la transparencia.

Canales de atención

▶ PARA REQUERIMIENTOS:

- Facebook /AbastibleCL
- Instagram /laenergiadevivir
- Twitter @Abastible
- Contact Center 800 20 9000

▶ PARA PEDIDOS DE GAS:

- Sucursal Virtual en www.abastible.cl
- WhatsApp +56 2 2583 1156
- Sitio web www.abastible.cl
- App Abastible
- Contact Center 800 20 9000

▶ EMERGENCIA:

- 600 200 9000

CAMBIOS EN PANDEMIA que llevaron a combinar teletrabajo y presencialidad



Han pasado dos años desde el inicio de la contingencia sanitaria. Hoy, la evaluación de las medidas adoptadas es positiva, con cambios que llegaron para quedarse.

La pandemia por COVID-19 modificó la forma de trabajar. Fue una etapa de desafíos que Abastible abordó de manera oportuna y siempre según las recomendaciones de las autoridades sanitarias. A continuación, el análisis desde distintas áreas de la compañía.

La subgerenta de Desarrollo Organizacional, Lorena Álvarez, detalla que el principal desafío de la gerencia de Personas fue ocuparse del bienestar integral de las personas, con el fin de garantizar su seguridad, salud y continuidad operacional. En ese contexto, se implementó el teletrabajo y un estricto sistema de protocolos de seguridad en plantas y oficinas, donde se realizara trabajo presencial.

Afirma que se reaccionó rápido y se puso el cuidado de las personas en el centro, escuchándolas constantemente y realizando diversas acciones para fomentar su bienestar como difusión de consejos para el teletrabajo, buenas prácticas de liderazgo y charlas sobre distintas temáticas como autogestión de las emociones, resiliencia, positividad y autocuidado.

A dos años de aquello, confirma que uno de los grandes cambios, que llegó para quedarse, es la implementación del trabajo híbrido, que combina presencialidad y teletrabajo para aquellos roles que sus funciones lo permiten. "Por otro lado, la capacidad de adaptación y flexibilidad nos impulsa a formas de trabajo más ágiles que sin duda se van a seguir profundizando", añade.

Desde la gerencia de Operaciones, cuentan que, al inicio de la contingencia sanitaria, lo importante fue comprender el rol presencial que los colaboradores debían cumplir en plantas y oficinas. El subgerente de Producción, Alejandro San Martín, detalla que se preocuparon de entregar un mensaje de tranquilidad y comunicación de las medidas de prevención. "Fue muy importante para los colaboradores internos, externos y sus familias", asevera.

Se implementaron estrictos controles de ingreso, un sistema de trazabilidad sanitaria, distanciamiento físico y charlas de autocuidado. Además, se realizaron adecuaciones de jornada (presencial, teletrabajo y mixtas), por lo cual se potenció todo lo referente a reuniones telemáticas, portabilidad y acceso a dispositivos para estar conectados. Coincide con que varias de esas medidas llegaron

para quedarse, como un ambiente mixto de jornadas laborales y el robustecimiento de los protocolos de seguridad e integridad.

Lo mismo opina el jefe del Integridad Operacional, Alejandro Fernández, quien comenta que el equipo debió replantear su forma de hacer las cosas para trabajar desde el hogar. Fue un desafío porque su labor es entregar soporte a los procesos operacionales de la compañía, que son, principalmente, en terreno.

Al respecto, explica que "traspasamos la gestión a los responsables en terreno, algo en lo que se venía trabajando de manera gradual, pero que la pandemia obligó a acelerar. Dado eso, el rol del equipo cambia a un rol consultivo, de soporte, para la ejecución de las actividades en terreno", detalla.

Al mirar hacia atrás, afirma que lograron adaptarse, cumplir de manera adecuada los objetivos y encontrar herramientas nuevas para realizar sus labores, manteniendo la continuidad y la excelencia operacional. "Otra cosa importante de destacar es que el equipo se fortaleció. Esta pandemia nos acercó más", afirma.

ADECUARSE AL TELETRABAJO

La instauración del teletrabajo requirió un intenso movimiento al interior de la compañía. El gerente de Tecnologías de la Información (TI), Sebastián Levit, cuenta que el principal desafío fue atender las solicitudes de los colaboradores de manera remota, una labor compleja debido a las distintas condiciones de conectividad en cada uno de los hogares.

Relata que otro importante desafío fue "la implementación de salas de videoconferencia profesional en diferentes lugares de Abastible, de modo de ayudar a que la conectividad fuera un habilitador para las personas y no un problema". Asimismo, que aumentó en forma relevante la conversión de computadores de escritorio a notebook y que se avanzó más rápido en la migración a nuevos softwares de gestión.

Su evaluación también es positiva, "sobre todo si tenemos en cuenta que nadie estaba preparado para cambios tan concretos y rápidos".

Una empresa de oportunidades para jóvenes talentos

La compañía cuenta con los programas "Practicantes Abastible", "Trainee", "Impulso" y "Potencial Abastible".

El área de Selección y Talento mantiene su foco de trabajo en posicionar a Abastible como una marca atractiva para trabajar, entre los jóvenes profesionales que buscan integrarse al mundo laboral y ante sus actuales colaboradores. La empresa cuenta con programas de desarrollo para lograr los objetivos planteados.

La evaluación es positiva, según explica la jefa de Selección y Talento, Catalina Cerfogli, y ello se refleja en hechos concretos. Menciona el aumento progresivo de alumnos interesados en ingresar al "Programa Practicantes Abastible", con más de 60 jóvenes por año de distintas zonas del país, porque en el contexto de teletrabajo pueden realizarla de forma remota. Destaca el interés y la preocupación de la compañía por otorgar un período de real

aprendizaje, en el que puedan consolidar y aplicar sus conocimientos en un entorno propicio para ello.

Otro factor a considerar es el éxito que ha tenido el "Programa Trainee", el cual está enfocado en jóvenes con experiencia laboral de uno o dos años, dispuestos a asumir desafíos y crecer en la empresa. Durante un periodo de doce meses ejercen funciones asignadas en alguna área de la compañía y reciben capacitación en temáticas como afrontamiento de problemas y resolución de conflictos.

La primera versión se realizó en 2021 y los cuatro participantes, gracias a su buen desempeño y resultados de excelencia, se integraron a la organización para continuar su trayectoria profe-



sional, ahora como analistas o ingenieros. En enero de este año comenzó la segunda versión.

RETENCIÓN DE TALENTO

Abastible también pone a disposición de los colaboradores, programas orientados a su desarrollo integral, para que sigan proyectando su carrera dentro de la organización.

El "Programa Impulso" es una iniciativa que se realizará por primera vez este año. Lo integran 25 colaboradores de perfil administrativo y/o técnico, quienes han mostrado buen desempeño y compromiso hacia la empresa. Se extenderá hasta diciembre de este año, periodo durante el cual asistirán a cursos teóricos y

prácticos vía telemática, para potenciar su carrera como talento en la compañía.

Por otro lado, el "Programa Potencial Abastible" ya va en su tercera versión. Considera un plan individualizado para fortalecer las competencias y habilidades de los profesionales seleccionados para participar, además de contenidos transversales como comunicación e influencia, visión estratégica y desarrollo de equipos. Tiene una duración de dos años. La jefa de Selección y Talento explica que "es la base de nuestro programa de sucesión, donde los jóvenes talentos se desarrollan para tomar cargos claves en el futuro". Detalla que desde sus inicios, en 2017, ha contado con la participación de 51 personas, de las cuales más del 60% ha tenido algún cambio de cargo, un ascenso o cambio en sus funciones.

Líderes que inspiran a sus equipos de trabajo



Continúa la implementación del "Programa Líderes 3D", en las filiales de Colombia, Ecuador y Perú. Algunos de sus participantes comentan sus aprendizajes.



Abastible impulsa la formación integral de sus líderes mediante el "Programa Líderes 3D", cuya implementación comenzó a mediados del año pasado y ha tenido una gran recepción entre los participantes. En ese período se abordaron las dos primeras dimensiones que considera, las cuales son Líder consciente y Líder de redes. Este 2022 es el turno de la tercera, Líder de excelencia, a través de cursos ágiles e interactivos.

Es una iniciativa que está orientada a subgerentes, jefaturas y coordinadores de terreno. El objetivo es entregar herramientas prácticas a los líderes de equipo para apoyarlos en su quehacer diario, porque cada uno de ellos cumple un rol clave dentro de la organización: comunicar, motivar y comprometer a los colaboradores en la estrategia cultural y de negocio.

LA OPINIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para comprender la relevancia del programa, la jefa de Servicio al Cliente de Duragas, María Soledad Cedillo, comenta que "Líderes 3D me ha dado tres herramientas importantes. La primera, es el autoconocimiento y ser un líder consciente. La segunda, es tener humildad como un valor preponderante en mi liderazgo. Y la tercera, es el conocimiento y cercanía con mi equipo de trabajo".

Asimismo, Patricia de la Rosa, jefa de Desarrollo Organizacional de Duragas, comenta que "ser parte del programa me ha aportado herramientas de autoconocimiento muy útiles para seguir trabajando en mi propósito de vida. Además, estoy desarrollando un estilo de liderazgo más estra-

tégico, consciente, y emocional, para gestionar con mayor empatía y humildad a mi equipo de trabajo".

Quien también comparte su experiencia es el jefe de Proyectos Hogar Solgas, Jorge Luna: "Las herramientas que más destaco del Programa Líderes 3D son las relacionadas al impacto de las emociones en nuestra toma de decisiones, así como todo lo concerniente al manejo de conflictos y la asunción de roles para cada uno de ellos. Estoy seguro que lo aprendido va a ser muy provechoso para nuestro desarrollo profesional".

Por su parte José Echegaray, jefe de Solgas Energía, releva el aprendizaje del concepto Ikigai, una palabra japonesa que se refiere al propósito de vida. "Me ha permitido analizar en 360 todo el contexto en el que me encuentro, somos un área nueva con gente nueva y esto me ha va permitir poder direccionar y alcanzar mis objetivos de manera mucho más rápida y precisa", afirma.

En opinión de Laura Herrera, jefa Nacional de Selección y Bienestar de Norgas, los conocimientos y aprendizajes que más destaca son los de "autodesarrollo y flexibilidad en un entorno cambiante, colaboración en redes, autogestión emocional y conocimiento y desarrollo de mi equipo de trabajo".

Su visión es compartida por Sandra Martínez, directora Administrativa y Logística de Norgas, quien añade que "me ha entregado herramientas prácticas que me han permitido potencializar mi capacidad reflexiva, un liderazgo con más cercanía, trabajo colaborativo y eficiencia. He logrado desarrollar conciencia y confianza en mi equipo y ser un líder 3D".



Jóvenes talentos comparten su experiencia en Abastible



MATHIAS BERG

Ingresó al "Programa Trainee 2021" y actualmente ejerce el cargo de Ingeniero de Estudios, gerencia de Operaciones.

"El Programa Trainee me pareció una buena oportunidad. El proceso de incorporación fue gradual y me sentí apoyado por personas dispuestas a compartir su conocimiento. Algunos aprendizajes que destaco son la correcta planificación y seguimiento de un proyecto, trabajar en equipos multidisciplinarios y conocer la estructura organizacional de Abastible".

NATALY SILVA

Practicante en el área de Selección y Talento.

"Postulé a Abastible por su posicionamiento en el mercado. Estoy agradecida de esta oportunidad y del apoyo que he recibido. Lo principal ha sido aprender a hacer las cosas de las que ya tenía conocimiento teórico. El equipo confía en mis capacidades y habilidades para afrontar la resolución de problemas reales y eso me hace sentir más confianza en lo que puedo llegar a lograr".



JAVIERA LEYTON

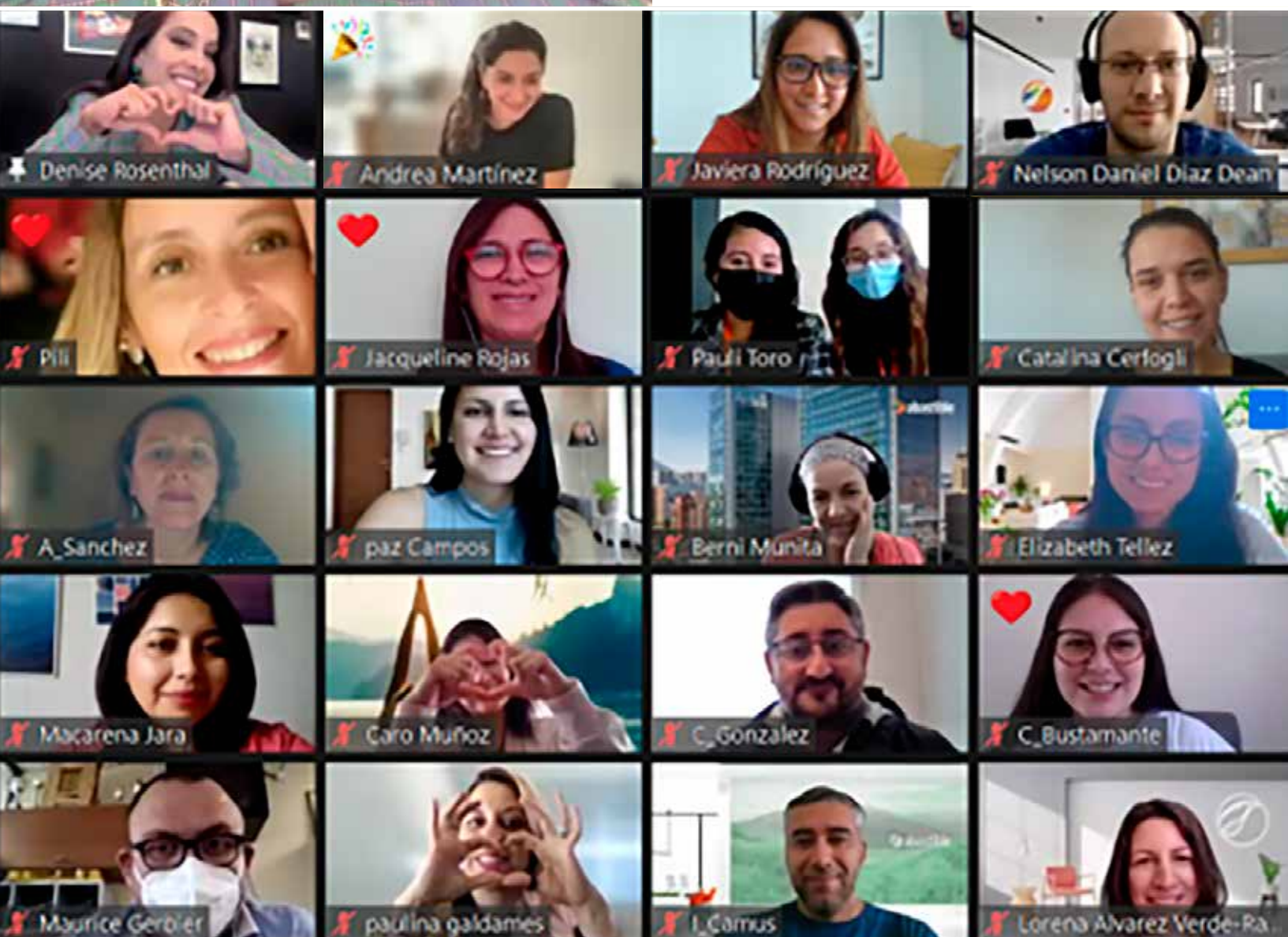
Ingresó al "Programa Trainee 2021" y actualmente ejerce el cargo de Ingeniero Desarrollo de Red, gerencia Comercial.

"El Programa Trainee da la oportunidad de incorporarse de mejor manera al mundo laboral. Viví diferentes procesos de aprendizaje y me sentí apoyada en todo momento. Uno de los principales aprendizajes fue el trabajo en equipo y una comunicación más efectiva, así como mejorar la capacidad de análisis".



Conmemoración del Día Internacional de la Mujer

La cantante y compositora nacional Denise Rosenthal, compartió una motivadora conversación con los colaboradores de la compañía, quienes escucharon atentos sus palabras y le agradecieron su sinceridad. En la ocasión, comentó la importancia del Día Internacional de la Mujer como una instancia para generar espacios de reflexión y diálogo. También, relató que desde su experiencia personal la música es un “potencial transformador de la sociedad y las personas”.



Comienza el "Programa Trainee 2022"

La compañía dio la bienvenida a los cuatro participantes que desempeñarán funciones asignadas en áreas de la compañía. En la instancia, estos jóvenes talentos se presentaron, conversaron sobre sus aspiraciones, pasatiempos y las ganas de asumir este desafío en Abastible. El programa se extiende hasta diciembre.



Un espacio de aprendizaje

El pasado 3 de febrero se realizó una reunión informativa por el Día del Practicante. La actividad fue guiada por Karin Álvarez, Asistente de Selección, quien destacó la labor que realizan estos jóvenes talentos en la organización y les entregó consejos sobre cómo elaborar un CV y presentarse a una entrevista laboral.





Capacitación a clientes industriales granel

Un equipo de trabajadores de la empresa Blocks and Cutstock asistió a una capacitación liderada por los colaboradores Stefan Toro, Gestor de Emergencias; y Florianio Núñez, Jefe de Instalaciones Zona Sur. La actividad es parte de un programa que impulsa la compañía para informar sobre características del gas, riesgos y medidas de seguridad, así como características de una instalación de gas y la respuesta ante emergencias.



Un nuevo programa de desarrollo profesional

Colaboradores de distintas áreas de la compañía se reunieron para el lanzamiento de la primera versión del "Programa Impulso". En la ocasión, se destacó el buen desempeño y compromiso de los 25 seleccionados y la participación de sus jefaturas para que sea todo un éxito. Está dirigido a colaboradores en cargos de perfil administrativo y/o técnico, quienes ampliarán sus conocimientos en distintas temáticas como gestión de las emociones, comunicación, efectividad y autogestión.





Planta Talca.



Planta El Peñón.



Planta Antofagasta.



Planta Concón.

Salud y seguridad son el sello de Abastible

La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) certificó con el Sello COVID-19 las diez plantas de producción de Abastible. Esta acreditación mide el nivel de cumplimiento preventivo según los estándares ACHS, que incluye las medidas dispuestas por la autoridad sanitaria en el Plan Paso a Paso Laboral, además de buenas prácticas internacionales. Este logro es resultado del compromiso de los jefes de operaciones y sus equipos de trabajo.



Planta Maipú.



Planta Arica.



Planta Iquique.



Planta Osorno.



Planta Lenga.

Reconocimiento a los mejores conductores del segmento granel

El área de Distribución, de la gerencia de Operaciones, otorga el reconocimiento Mejor Conductor Experto para destacar a los conductores del segmento granel que se preocupan por el cuidado del camión y son eficientes y seguros en su forma de manejar. Es una distinción que realiza por cada oficina, a nivel nacional.





Desde hace 7 años mantenemos el compromiso de apoyar con descuentos a las familias en Chile.

Durante el 2021 nuestra alianza nos permitió entregar **más de 6 millones de cilindros** con descuentos a lo largo de todo Chile.

Por eso, renovamos esta alianza para así seguir apoyando a los afiliados de **Caja Los Andes** y sus familias a seguir usando este beneficio





Renovamos nuestro compromiso.

TECHO - Chile y Abastible reafirman su alianza para mejorar la calidad de vida de las familias más vulnerables.

Renovamos esta alianza para que este 2022, menos familias en campamentos pasen frío en invierno y para que más campamentos cuenten con sedes Techo Común donde se fomenten y desarrollen liderazgos comunitarios e impulsen sus proyectos de viviendas definitivas.

