

El plan de acción ante emergencias como herramienta eficiente de gestión

Por Pablo F. Cantasano, Repsol YPF

A lo largo de su vida, el hombre está expuesto a constantes desafíos con el fin de asegurar su supervivencia.

La ciencia y la tecnología incorporan constantemente nuevos riesgos -en muchos casos de gran escala- que constituyen una "amenaza latente" y sobre la cual hay que estar bien preparados.

En este sentido, los planes de acción ante emergencias deben de convertirse en herramientas dinámicas que reflejen los cambios que se van produciendo.

El hombre, a lo largo de su existencia, se ha visto y se ve obligado a aceptar un desafío vital: asegurar su supervivencia. En esta lucha del día a día, enfrentando diferentes amenazas o peligros, a través de su inteligencia ha podido dar respuesta a muchos de estos desafíos. A medida que avanzó en su evolución pudo disponer de dos ayudas fundamentales: las ciencias (conocimiento cierto de las cosas por sus principios y causas) y la tecnología (conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto). Ambas han

colaborado y lo seguirán haciendo para desarrollar aún más los diferentes campos de actuación para el desarrollo.

Pero también es dable recordar que nuevos y existentes riesgos asociados a dichos desarrollos constituyen una "amenaza latente", que en muchos casos es de gran escala debido a su alcance sobre gran cantidad de personas; no sólo por la afectación de su integridad física sino también por el daño al ambiente. Los sucesos conocidos de Seveso y Three Mile Island constituyeron simples alertas, a diferencia de los de Bhopal y Chernobyl, que demostraron la magnitud del riesgo en su máxima expresión. En el caso de Three Mile Island se convirtió en un caso de estudio paradigmático en cuanto a los planes de emergencia y, en ese caso en particular, el manejo de las comunicaciones en crisis.

Planteamiento de la problemática

¿Cómo evitar la crisis? ¿Cómo actuar dentro de la organización y fuera de la misma durante una emergencia?

En muchas oportunidades, en el lugar de los hechos, los responsables de tomar algún tipo de acción se encuentran con situaciones que deben estar previstas, aun mínimamente, y en dichas circunstancias no existen muchas alternativas de acción. Ni hablar si el alcance de las consecuencias de una contingencia trasciende los perí-



Pablo F. Cantasano

metros de una instalación. A modo de ejemplo valen las palabras de uno de los responsables intervinientes en la toma de decisiones de un accidente mayor ocurrido en Europa: "Fue angustioso porque sabía-mos muy bien que no se había definido el umbral de seguridad. Pero si el día de mañana me dicen que hay un niño leucémico en la zona definida como B (o sea la zona contaminada "ligeramente" y no evacuada), entonces quizá nazca en mí la dolorosa impresión de que me he equivocado; una equivocación terrible, irreparable, que me pesará en la conciencia durante el resto de mi vida".

Estas sombras de dudas ante la preparación para actuar en ciertas contingencias, nos obliga a plantearnos algunas preguntas:

- 1) ¿Estamos preparados para dar respuesta a las contingencias o emergencias?
- 2) ¿Está preparado y entrenado el personal actuante?
- 3) ¿La población expuesta a riesgos mayores sabe cómo actuar en estos casos?
- 4) ¿El plan existente está articulado con la actuación de organismos tales como: Defensa Civil, Bomberos, Policía, Salud, etc.?

Sabemos que las acciones establecidas en un sistema de gestión de seguridad deben formar un conjunto integrado que tiene por objeto no sólo

prevenir las pérdidas debidas a accidentes, sino también, mitigar las consecuencias de aquellos que puedan producirse y, fundamentalmente, deben estar plasmadas de manera concreta en lo que definimos como una herramienta de gestión indispensable, que es el plan de acción ante contingencias o emergencias.

Por lo tanto, como se ha dicho, aun cuando los sistemas de gestión de riesgos, como así también los sistemas de gestión ambiental se concentran en la prevención, es indispensable contar con un plan de acción a aplicar en los casos de emergencias.

Asimismo, al establecer esta planificación para la emergencia se debe hacer una distinción entre la planificación en el lugar que ocurre el evento y lo que ocurre en las zonas no inmediatamente cercanas pero expuestas a las consecuencias.

Existen varias denominaciones y definiciones que pueden alcanzar e incluir a esta herramienta de gestión, adoptaremos en este caso la siguiente definición: "Es un procedimiento documentado del Sistema de Gestión de Seguridad y/o Ambiental que permite administrar las acciones tendientes a eliminar o atenuar las consecuencias de la manifestación de un riesgo sobre personas, bienes y/o medio ambiente".

Las palabras claves que podemos definir para esta instancia son:

- Estructura del plan
- Prueba del plan
- Conocimiento del plan
- Realimentación para mejora

La estructura de un plan puede variar en función de aspectos tales como tipo de actividad, tamaño de la organización, recursos, etc.; pero es importante que los siguientes elementos básicos sean tenidos en cuenta:

- Objetivo
- Alcance
- Escenarios posibles (identificación de peligros y evaluación de los riesgos asociados)
- Organización para la emergencia
- Procedimientos específicos (para control de riesgos durante la aplicación del plan)
- Comunicaciones
- Información de soporte (planos, in-

Conclusión

Hemos hecho una descripción de cada una de las palabras claves definidas, ahora nos resta hacer un ejercicio para tener un diagnóstico de la situación del plan de contingencia que actualmente está en uso para la organización:

- ¿Cuándo fue la última vez que se activó?
- ¿Cuándo fue la última vez que se probó? ¿Con qué periodicidad se realiza esta tarea?
- ¿Cuándo fue la última vez que se probó en horario inhábil?
- ¿El personal de la Dirección participa en las pruebas y simulacros cumpliendo el papel asignado?
- ¿Se han incluido observadores externos a la organización en los ejercicios y simulacros?
- ¿Se han revisado los posibles escenarios que podrían existir?
- ¿Fueron tenidos en cuenta los cambios de la organización y su afectación en los recursos que utiliza?
- Los canales y metodología de comunicación, ¿responden de manera adecuada?
- ¿Están los centros de derivación preparados para recibir los afectados, en cuanto a complejidad y conocimiento de posibles escenarios?

Estas reflexiones sobre el papel de la planificación de acción ante contingencias deben dejarnos como conclusión que dicha herramienta no es un componente documental estático (muchas veces amarillento, en la época que se usaba el papel) cuya importancia está dada por la cantidad de hojas o por la colorida portada; sino que es un documento dinámico que refleja los cambios y oportunidades de mejora que van surgiendo; por lo tanto, debe ser considerado y tratado como una herramienta fundamental de la gestión dentro de los sistemas. ■

formación operativa, características de instalación y sustancias presentes, etc.)

La prueba del plan permite conocer su efectividad a través de la evaluación que se realiza durante su aplicación en simulacros y ejercicios, en los cuales se puede poner en funcionamiento en forma total o parcial (en este último caso para probar un aspecto particular que sea de interés para la evaluación).

En general, debido a la baja probabilidad de ocurrencia de accidentes donde es necesario poner en funcionamiento la totalidad del plan, su aplicación suele ser infrecuente, por lo tanto, esto dificulta la comprobación de su eficacia y, lo que es aún más importante, se dificulta la identificación de oportunidades de mejora. De ahí la importancia de realizar, en forma periódica, pruebas y simulacros.

El conocimiento del plan por parte de aquellos que tienen asignadas responsabilidades es básico pero no suficiente, a esto se deben agregar otros dos actores que son: el resto de los integrantes de la organización (incluidos visitas y contratistas) y los terceros que puedan estar en zonas afectadas por el alcance de la aplica-

ción del plan. Obviamente, el grado de conocimiento debe ser función de la acción que la persona deba ejecutar, teniendo un espectro amplio que puede ir desde un brigadista, con rol activo específico, hasta el de un visitante, con un rol bien diferenciado. Pero independientemente de estas consideraciones el ¿qué hacer? debe ser plenamente conocido.

La realimentación para mejora permite que las oportunidades detectadas durante la aplicación del plan (en simulacros, pruebas o emergencias reales) sean tenidas en cuenta como revisiones debidamente documentadas y dadas a conocer.

Pablo F. Cantasano es egresado de la Facultad Regional Bahía Blanca de la Universidad Tecnológica Nacional con el título de ingeniero mecánico. Asimismo ha completado estudios de posgrado en Ingeniería Laboral y en Ingeniería Ambiental. Desde el año 2001 hasta la fecha se desempeña en la empresa Repsol YPF como coordinador de Seguridad para Latinoamérica. Habiéndose desempeñado previamente, dentro de la misma compañía, en sectores tales como transporte por conductos y química. También ha realizado actividades de docencia e investigación en universidades nacionales.