

Del 28 al 31 de marzo se realizó el 2° Congreso Latinoamericano de Calidad en la Industria del Petróleo y del Gas organizado por la Comisión de Gestión de la Calidad y la Excelencia del IAPG y tuvo lugar en el Hotel Llao Llao de la ciudad de San Carlos de Bariloche, Río Negro. El balance en el acto de cierre, el 31 de marzo, estuvo a cargo del presidente de la comisión organizadora, Daniel Ragazzini, y del presidente del comité técnico, Horacio Grillo.

*Se realizó el 2° Congreso Latinoamericano de Calidad y Excelencia*

## Las conclusiones de Bariloche



**D**urante el acto de cierre el presidente de la comisión organizadora, Daniel Ragazzini, hizo una síntesis de lo acontecido:

“Luego de casi cuatro días en los que hemos alternado arduo trabajo y discusiones de alto vuelo intelectual, con la satisfacción de interactuar con viejos y nuevos amigos del mundo de la calidad, este 2º Congreso se acerca a su fin.



Daniel Ragazzini

Y si cuando comenzaba nos referíamos a las expectativas que el evento despertaba, ahora, al realizar el balance, solamente podemos decirles que tales previsiones han sido ampliamente superadas.

La asistencia de casi cuatrocientos especialistas, provenientes de más de doce naciones de América y Europa, hizo que las sesiones cobraran un vuelo y una trascendencia especial. A todos ustedes, que nos acompañaron en el proyecto, les agradecemos su valiosa participación.

Hemos tenido la oportunidad de asistir a la presentación de trabajos y ponencias que reflejan diversas culturas nacionales y empresariales. Inmersos en un contexto externo, sin duda inquietante, nos reconforta haber encontrado tantas propuestas dirigidas a superar la inmovilidad que amenaza atraparnos a todos. Buscar la calidad es, precisamente, centrarse en los puntos claves y trascendentes de la gestión, evitando discusiones improductivas y estériles.

Como reza el lema que hemos elegido para el congreso, aquí comienza el camino y vamos “...hacia la excelencia”. Este es el rumbo y la actitud que define, no sólo a los participantes individuales del evento sino también a las todas las empresas que nos acompañaron, sin cuyo apoyo no hubiese sido posible su realización. Son ellas las que ya comprendieron que, en el largo plazo, calidad y excelencia son sinónimos de éxito.

La comunidad local ha tenido también un papel trascendente en el evento. Bariloche y la provincia de Río Negro



El acto de apertura del 2° Congreso Latinoamericano de Calidad



nos han brindado durante estos días, además de la cordialidad de su gente y la proverbial belleza de sus paisajes, el respaldo de sus autoridades y la presencia y participación de sus profesionales. A ellos nuestro más profundo agradecimiento y reconocimiento.

El nivel de las conferencias magistrales ha superado con creces lo que desde el comité organizador nos habíamos propuesto. Esto, sin dudas, es el resultado de la calidad de los panelistas invitados y la abierta participación de los asistentes. Los debates dentro de temas tales como ética y calidad, Seis Sigma, calidad y servicios, gestión del conocimiento, calidad y universidad nos han enriquecido a todos y han abierto un camino amplio, que deberemos transitar juntos en el futuro inmediato.

Así mismo, los trabajos técnicos nos han puesto en contacto con conocimientos y experiencias que serán de provecho en nuestra tarea diaria. Las sesiones de pósters, otra forma de participación, probaron ser igualmente atractivas y con un gran nivel de preparación, despertando un especial interés.

Por otro lado, la amplia cobertura periodística ha estado a la altura del congreso, siendo un hecho destacable ya que la excelencia no es un tema de minorías. Por el contrario, su difusión hacia la comunidad en general, la retroalimenta y crea nuevas oportunidades de mejora para todos.

Finalmente, deseo destacar el clima de camaradería que ha caracterizado al evento, que hace que a su término, no solamente estemos satisfechos con los logros técnicos sino lo que es aún más importante, con el enriquecimiento de

los vínculos personales entre los participantes.

Los despidos recordándoles que este congreso ha sido para nosotros un hito a partir del cual, esperamos y estamos seguros, surgirán innumerables actividades que fomentarán el desarrollo de las disciplinas vinculadas con la excelencia, para seguir aportando ideas y proyectos a la industria del petróleo y el gas en toda Latinoamérica.

En nombre del IAPG y del comité organizador, muchas gracias a todos y hasta el próximo congreso."

## El informe técnico

Como cierre de este 2° Congreso Latinoamericano de la Calidad, el presidente del comité técnico, Horacio Grillo, leyó un informe técnico que transcribimos a continuación:

"El comité técnico que he tenido el honor de presidir agradece y reconoce el esfuerzo profesional de los conferencistas, autores y participantes al congreso.

Sin duda, para nosotros resultó un desafío intelectual tener que seleccionar entre 107 trabajos, elaborados con un alto grado de calidad, aquellos que debían exponerse o mostrarse en la sección de pósters. La decisión, precisamente, no resultó fácil y de ninguna manera significa que los restantes fueran de un nivel técnico inferior a los presentados en el congreso, por lo que recomendamos a todos acceder a su lectura a través del CD entregado con el material del evento. Seguramente encontrarán allí nuevas ideas y aplicaciones muy útiles.

Como he mencionado, la calidad de los trabajos se ha manifestado por el nivel técnico de las presentaciones, las cuales reflejan una evolución cualitativa y cuantitativa de aplicación en toda nuestra industria en los últimos años.

Producto de un trabajo silencioso en las empresas, los temas de calidad han embebido a las organizaciones en todas las áreas del negocio desde el *upstream* al *downstream*, abarcando desde la exploración de hidrocarburos hasta la comercialización de productos terminados, pasando por todas las áreas operativas, estratégicas y de soporte en empresas de producción, transformación, servicios y productos.

Se ha observado una diferencia significativa si tomamos como referencia el 1° Congreso realizado en Mendoza en



Horacio Grillo



1996, donde básicamente la mayoría de las ponencias estaban orientadas sólo a los sistemas de aseguramiento y su certificación.

Los aspectos a destacar de este congreso han sido:

- Marcado interés en desarrollar la gestión que logre resultados en los negocios, al mismo tiempo que se aplican métodos y herramientas de la gestión de la calidad a niveles operativos para hacer tangibles los beneficios. Herramientas tales como Seis Sigma, procesos de eliminación de pérdidas, *benchmarking*, costos de la calidad, mejores prácticas, etc., se han visto aplicadas exitosamente en las distintas áreas de las organizaciones, donde los logros están siendo monitoreados a través de indicadores de gestión.
- Tendencia creciente a integrar sistemas que permitan optimizar la gestión y a utilizar modelos de excelencia comparables internacionalmente. Se ha percibido un interés en la industria por encontrar las variables de comparación que ayuden a elegir el modelo más apropiado a la cultura organizacional.
- Comienza a manifestarse con mayor intensidad, reconocer a la administración eficiente del conocimiento como una variable fundamental en el proceso de agregado de valor y gestión de la calidad y a incorporar el concepto de ética empresarial y responsabilidad social como un principio que será demandado por la sociedad en un futuro cercano.

En síntesis, el progreso alcanzado en el desarrollo de las actividades muestra a la calidad como un valor integrado a las



Alberto Gil hace uso de la palabra en nombre de la Comisión Directiva del IAPG en el acto de apertura

organizaciones y, como todos los presentes sabemos, los procesos de mejora no tienen techo, el límite es el cielo; es decir, aún podemos hacerlo mejor, mejor y mejor, por lo tanto tenemos ante nosotros un nuevo desafío.

Con esta visión, los miembros del comité técnico invitan a los participantes a sumarse a esta aventura de crear un futuro mejor para todos, redoblando los esfuerzos que generan saltos cualitativos en la industria y la comunidad en general.

Por último, quiero aprovechar la oportunidad para agradecer y valorar el alto grado de profesionalismo de los miembros integrantes del comité técnico: Eduardo Urien, Susana Spasaro, Domingo Saccone, Santiago Fidalgo, Carlos Lavalle, Ricardo Werber y Luis Concina.”