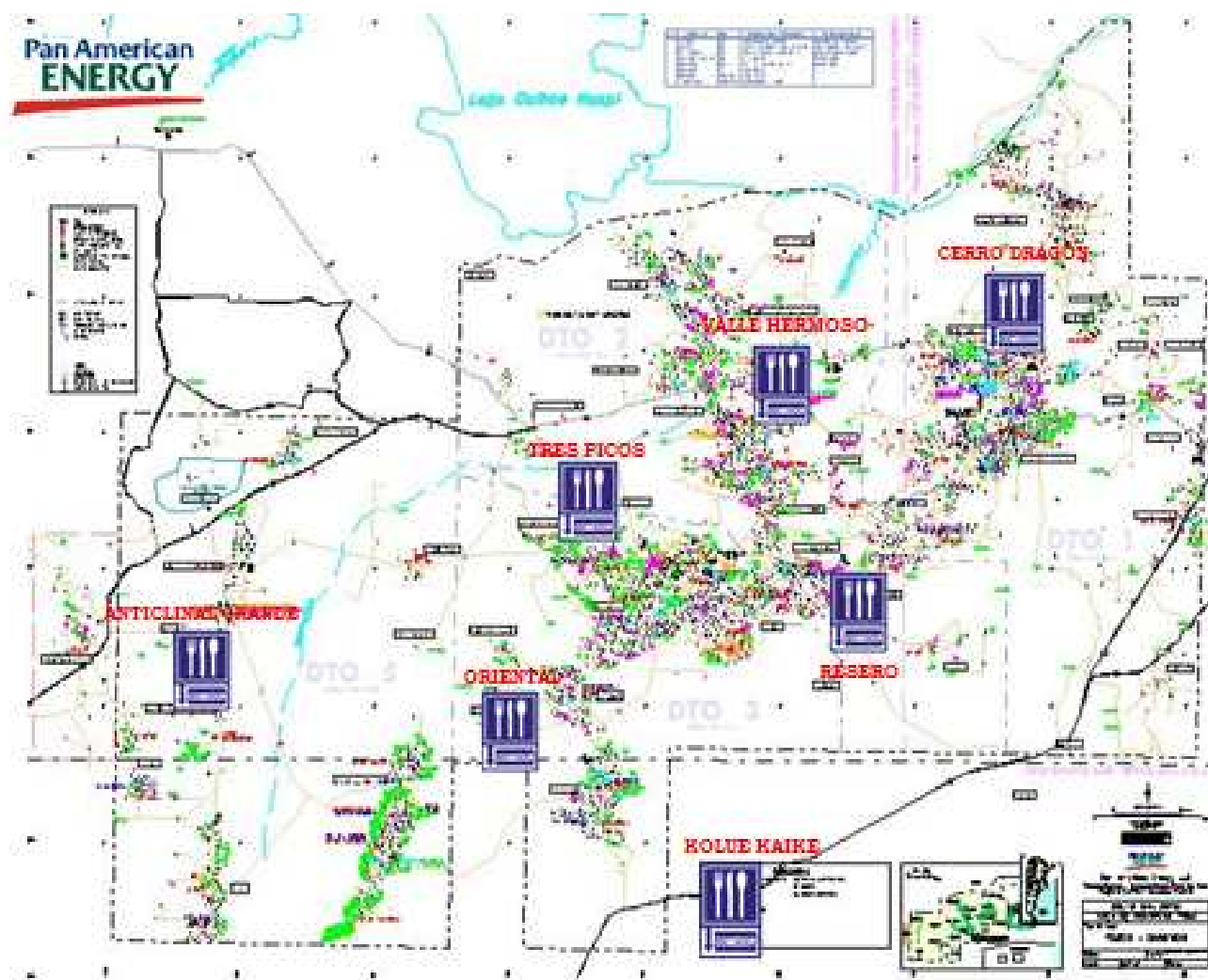


Nombre: IMPACTO EN LOS INDICADORES DE LA GESTIÓN DE AUDITORIAS EN LAS BPM	Fecha: 01-2013
Autores: Gustavo Baratelli Sebastian Cutro Jorge Salem	
Resumen Ejecutivo: Para asegurar la inocuidad alimentaria Se gestionaron controles y actividades del servicio alimentación, identificando desvíos mediante: auditorías, inspecciones, muestreos de agua, alimentos, hisopados (manos y superficie), capacitando (In situ) y realizando asesoramientos. Los resultados muestran un importante avance en el aseguramiento del proceso de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), minimizando potenciales daños a la salud producto del incumplimiento de las BPM.	
Empty content area	

Contexto Geográfico

El área de exploración de Cerro Dragón, que es un yacimiento maduro y principal productor de petróleo del país, se encuentra en el flanco norte de la cuenca Golfo San Jorge y abarca una superficie de 3400 kilómetros cuadrados entre las provincias de Chubut y Santa Cruz.-

Esta zona comprende varios yacimientos de petróleo y gas que producen de múltiples reservorios que se encuentran en diferentes estados de madurez y depleción. Desde 1997, su exploración y explotación es responsabilidad de Pan American Energy (PAE) con más de 1700 empleados propios y 10000 empleados más de 500 empresas contratistas en el yacimiento diariamente, lo que representa un verdadero desafío en materia de salud y seguridad ocupacional, en plena estepa patagónica.-



Situación inicial

Sobre el servicio de alimentación de la UGGSJ podemos decir que inicialmente el estado de los puntos más importantes fueron los siguientes:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Abastecimiento No asegurado▪ BPM No controlado▪ Cumplimiento del Código Alimentario No asegurado▪ Obras nuevas Sin participación de especialistas | <ul style="list-style-type: none">• Detección de desvíos No efectuados• Tratamiento de los desvíos No controlado• Muestras de alimentos No realizados |
|--|--|

Los controles sobre los comedores, se efectúan por parte de nuestro servicio médico a través de:

1. Personal de salud: realiza inspecciones de manera periódica de las condiciones de limpieza, estado de salud del personal, documentación habilitante, registro de capacitaciones, estado de alimentos en los

depósitos e inspecciones a transporte de sustancia alimenticia (fechas de vencimiento, rotulo de los alimentos, cadena de frío, decomiso de materias primas no apta según CAA). Se observa ausencia de un sistema estadístico e indicador para medir el desempeño del servicio de alimentación y la calidad percibida.

2. Una empresa contratista: realiza el manejo y control de plagas en el yacimiento y en algunas oportunidades ingresa a los comedores para efectuar inspecciones superficiales, registran observaciones como la ausencia de planes de acción, de seguimiento sobre los desvíos detectados y de muestreo de alimentos e hisopados.



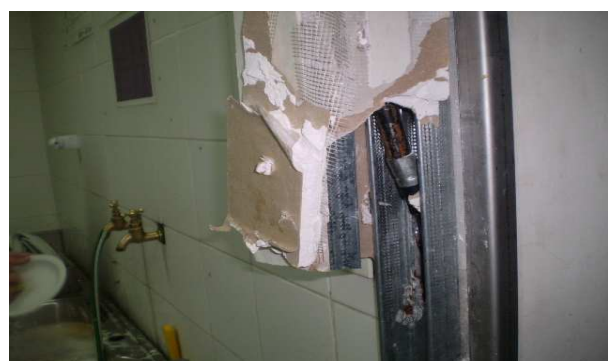
Zona de lavado de vajilla Tres Picos



Depósito Valle Hermoso



Zona de elaboración Cerro Dragón



Zona de lavado de vajilla Cerro Dragón

El promedio del cumplimiento del servicio de alimentación en la UGGSJ considerando el CAA y normas de Buenas Prácticas de Manufactura, registrado en mayo del 2008 era de un 64,21% **según los nuevos parámetros utilizados por PAE para medir esta gestión**. Las características particulares de la operación, la distancia y su distribución en el yacimiento, la infraestructura de las cocinas y comedores, el bajo compromiso y competencia del personal, como así también la falta de controles internos de la contratista, impactan directamente sobre la higiene de las instalaciones, la higiene del personal y sobre la higiene en la elaboración de alimentos, siendo estos los puntos donde se observaron los mayores inconvenientes.

En este contexto el proceso de Buenas Prácticas de Manufactura, y como consecuencia la inocuidad de los alimentos servidos en el yacimiento no se encuentra asegurado.

Dadas las características de las modificaciones básicas e iniciales que había que efectuar, el objetivo fue implementar junto al sector de soporte (logística), acciones de manera progresiva, metodológica y sistemática, que incluyeron auditorías de control bromatológico, inspecciones de comedores, cocinas, transportes de sustancias alimenticias, capacitaciones, asesoramientos sobre obras nuevas y/o modificaciones relacionadas al servicio y el seguimiento sobre el tratamiento de los desvíos (planes de acción).

Este conjunto de medidas permitió incrementar el promedio de cumplimiento de BPM del servicio alimentación en la UGGSJ respecto del CAA.

Metodología utilizada

Estudio y evaluación retrospectiva de la gestión en Higiene Alimentaria.

El servicio de alimentación está compuesto por dos actores: Cliente interno: Servicios centrales responsable de las instalaciones (cocinas y comedores) y Cliente externo: la contratista que presta el servicio de elaboración de alimentos y logística relacionada con el mismo (abastecimiento de materia prima).

Liderazgo:

Detectado el problema, el servicio de salud decidió tomar acción poniendo como objetivo final la implementación de un sistema de gestión alimentaria que asegure la inocuidad de los alimentos servidos dentro del yacimiento.

Planeamiento estratégico y enfoque en el cliente.

Para alcanzar este objetivo, se trazó una estrategia de trabajo que permitió al sector que es propietario y responsable de este servicio (soporte), contar con la información adecuada para medir el desempeño completo de la gestión alimentaria e implementar las medidas de acción correctiva acorde a los desvíos detectados.

Desarrollo y administración de recursos Humanos.

En primera instancia se analizaron las posibilidades de efectuar las actividades con recursos propios, este análisis indicó que existía debilidades sobre este punto, por lo cual se dispuso de la contratación de un proveedor externo que cubriera con las demandas técnicas para hacer el trabajo, solicitando ingenieros alimentarios con experiencia en auditorias en servicios de este tipo y un laboratorio de reconocida trayectoria y las certificaciones para el análisis de las muestras. El servicio de salud se complementó con el trabajo a través de inspecciones tanto a comedores como al transporte de sustancias alimenticias.

Administración del proceso (contratación del asesor externo experto en Higiene alimentaria) :

En el pliego de condiciones particulares se **incluyeron** entre otros:

- Cronograma de auditorias e Inspecciones definidas para los sectores más sensibles del servicio, (Cerro Dragón, Valle Hermoso, Tres Picos, Anticlinal Grande, Koluel kaike, Piedra Clavada, Edificio Democracia, Servicio de Viandas, Transporte de sustancia alimenticia, Deposito local, Proveedores de servicio de alimentación en Comodoro Rivadavia (Hotty's, El Viejo Bodegón, La Tradición, Hotel Austral, Puerto Mitre, De Tapas, Rueda de la Mata).
- Controles en fiesta PAE fin de año
- Lugares específicos de muestreo de agua para dar cumplimiento al requisito legal aplicable (Cocina y comedores de PAE)
- Criterios y estándares de laboratorios (tipificación microbiológica a determinar en las muestras, parámetros de concentración, etc)

En el pliego de condiciones particulares se **solicitaron** entre otros:

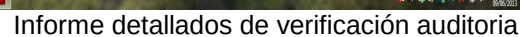
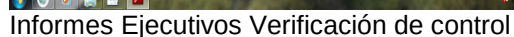
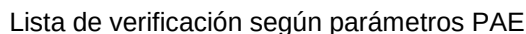
- Lista de chequeo para efectuar las auditorias, con el soporte legal correspondiente,
- Formatos específicos para informar los desvíos (informe detallado, informa ejecutivo)
- Datos estadístico con frecuencia mensual sobre el porcentaje de cumplimiento de BPM, resultados sobre las muestras tomadas, capacitaciones dictadas.
- Reuniones mensuales informativas para. Intendencia, seguridad y GPI (clientes internos), y proveedor del servicio de elaboración de alimentos (cliente externo),
- Control y asesoramiento del manual de BPM desarrollado por el Servicio Médico de PAE,

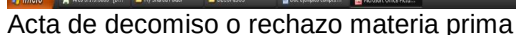
Se definieron para cada visita programada las siguientes actividades:

- **Auditorias de control bromatológico y el proceso relacionado**, incluyendo detección de los desvíos, análisis de 5(cinco) puntos en línea con los requisitos legales (CAA) y optativos definidos por PAE: [Instalaciones; Higiene de la instalaciones; Higiene del personal; Higiene en la elaboración de los alimentos; Otros requisitos documentarios](#)
- **Muestreos**, incluyendo toma muestras de agua, alimentos, hisopados de manos y superficie.
- **Actividades de capacitación in-situ**, incluyendo comentarios y correcciones efectuadas por el personal especializado en el momento de su detección (charla directa con el personal involucrado)
- **Asesoramiento**, específicamente interactuando con otro cliente interno, (Ingeniería de obras) en la construcción de cocinas nuevas en los distritos nuevos VII y IX y en la adecuación y mejoramiento de las cocina de Valle Hermoso y Tres Picos.

El servicio medico continúa colaborando con :

- **Inspecciones al servicio de alimentación:** controles por personal de salud check list de cocina y comedores así como del transporte de sustancia alimenticia y decomiso de materias primas que no cumple con el CAA. Informando a los responsables del servicio de alimentación de dicho desvíos.



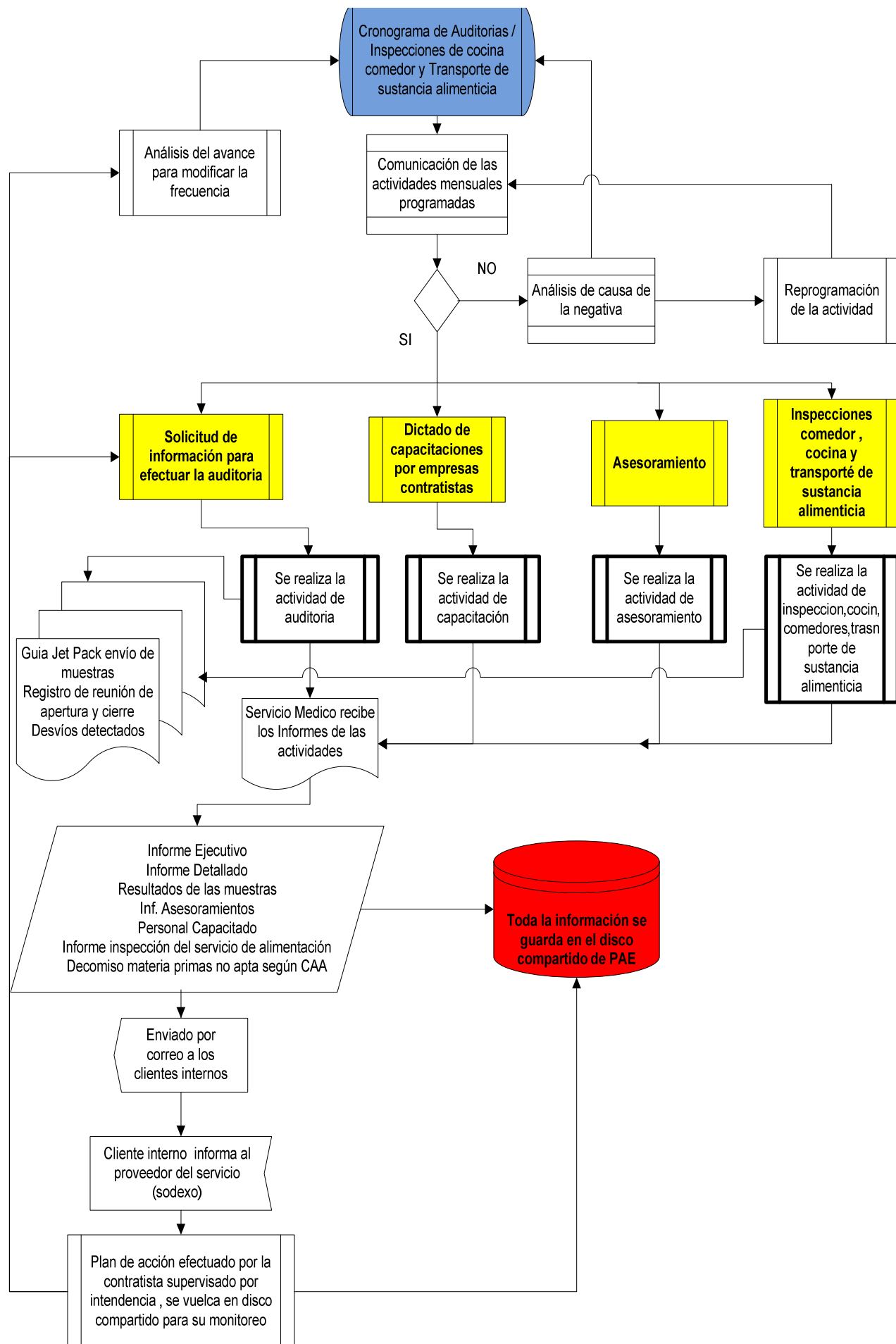


Desarrollar procesos internos para efectuar los controles

- o Auditorias: verificación de condiciones de limpieza e higiene del servicio, rotulación de los productos, tiempo de almacenamiento (fechas de vencimiento), condiciones de temperatura adecuada en alimentos refrigerados y congelados, proceso de descongelación de alimentos, manipulación de alimentos, recepción de materias primas y las condiciones de transporte de los productos.
- o Inspecciones de cocina, comedores, Transporte de sustancia alimenticia, se elaboro herramienta de procedimiento de control de acuerdo al CAA. Se realiza control de materias primas y decomiso de insumos no apto o que no cumplan con las condiciones que fija el CAA.
- o Elaboración de informes y cruzamiento de datos con los informes de resultados de las auditorias realizadas.
- Detectar el gap sobre la competencia del personal involucrado en el proceso y brindar conocimiento que permita reducir la brecha, teniendo en cuenta para ello:
 - o Transferencia de conocimiento
 - o Entrenamiento relacionado
 - o Adquisición de experiencia el tiempo.
- Se abrió un espacio para incorporar requerimientos de los distintos clientes internos,
- Se interactúa con intendencia para evitar re trabajos y/o duplicar los controles realizados,
- Se efectúan seguimientos y control sobre los planes de acción generados en las auditorias,
- Se aseguró la disponibilidad de la información y su custodia en los discos rígidos de la empresa,

- Se generaron indicadores que permiten visualizar el estado de avance del cumplimiento de los objetivos y el grado de eficacia de la metodología implementada.
- Se tomaron acciones para la mejora, teniendo en cuenta el análisis de la información efectuado con la Gerencia del servicio de salud.

El proceso implementado se encuentra resumido en el Grafico subsiguiente:



Resultados

Al año 2008 existía solo un 64,21 % de cumplimiento del cronograma de auditorías estipuladas inicialmente, evidenciando al 2010 un cumplimiento del 70,92% del programa de auditorías bromatológicas de BPM cuya ascendente se prolongó al 2012, alcanzando 80%, según el estudio retrospectivo realizado.-

Los beneficios obtenidos pueden visualizarse en los siguientes datos:

Actualmente:

- El proceso de abastecimiento es verificado en todo su trayecto, identificando puntos críticos del mismo, asegurando mediante registros estipulados en el Manual de BPM, desarrollado por el servicio médico, las fechas de vencimientos y las características organolépticas de los alimentos entre otros
- 65 % de cumplimiento del cronograma de auditorías estipulado inicialmente. Sobre este punto se tomaron acciones de mejoras en relación a la coordinación y su desarrollo, que evidenciaron una mejora que en la actualidad alcanzó un 86 % de cumplimiento del programa de auditorías bromatológicas de BPM.
- 100% de participación en el diseño de nuevas cocinas, mediante asesoramiento técnico.
- Actividades previas y durante el evento de fin de año de PAE, aseguramiento y control mediante tareas in situ con 7(siete) auditorías durante la elaboración, 15 muestreos de alimentos e hisopados, 25 registros de T° a las cámaras de frío con los alimentos listo para el consumo, monitoreo del transporte,
- Para controlar el proceso de Buenas Prácticas de Manufacturas en el yacimiento, se realizaron en el transcurso de 4 años 2009 -2010- 2011- 2012:
- UG/ GSJ
 - o 231 auditorías de control bromatológico, que demostraron un 86 % de avance en el cumplimiento respecto de los resultados medidos inicialmente.
 - o 654 planes de acción con una mejora en la confección y seguimiento para dar tratamiento a los desvíos detectados. Se definió un único registro para el seguimiento de las acciones de las principales mejoras se pueden observar en la mejoras edilicias.
 - o 10825 muestras en total (Alimentos, hisopados y agua)
 - o 7335 Muestras para análisis de alimentos, hisopados de superficie y manos del personal elaborador
 - o 100% del requerimiento legal aplicable (frecuencia), en referencia a los muestreos de agua
 - o 615 Inspecciones del comedor realizadas por personal de salud
 - o 290 inspecciones al Transporte de sustancia alimenticia
 - o 80 decomiso de materia prima no apta según CAA

1. Se refaccionaron cocinas, se incorporan cámaras de frío, cámara para frutas y verduras, depósito alimentos secos en Distritos Tres Picos, Valle Hermoso.-

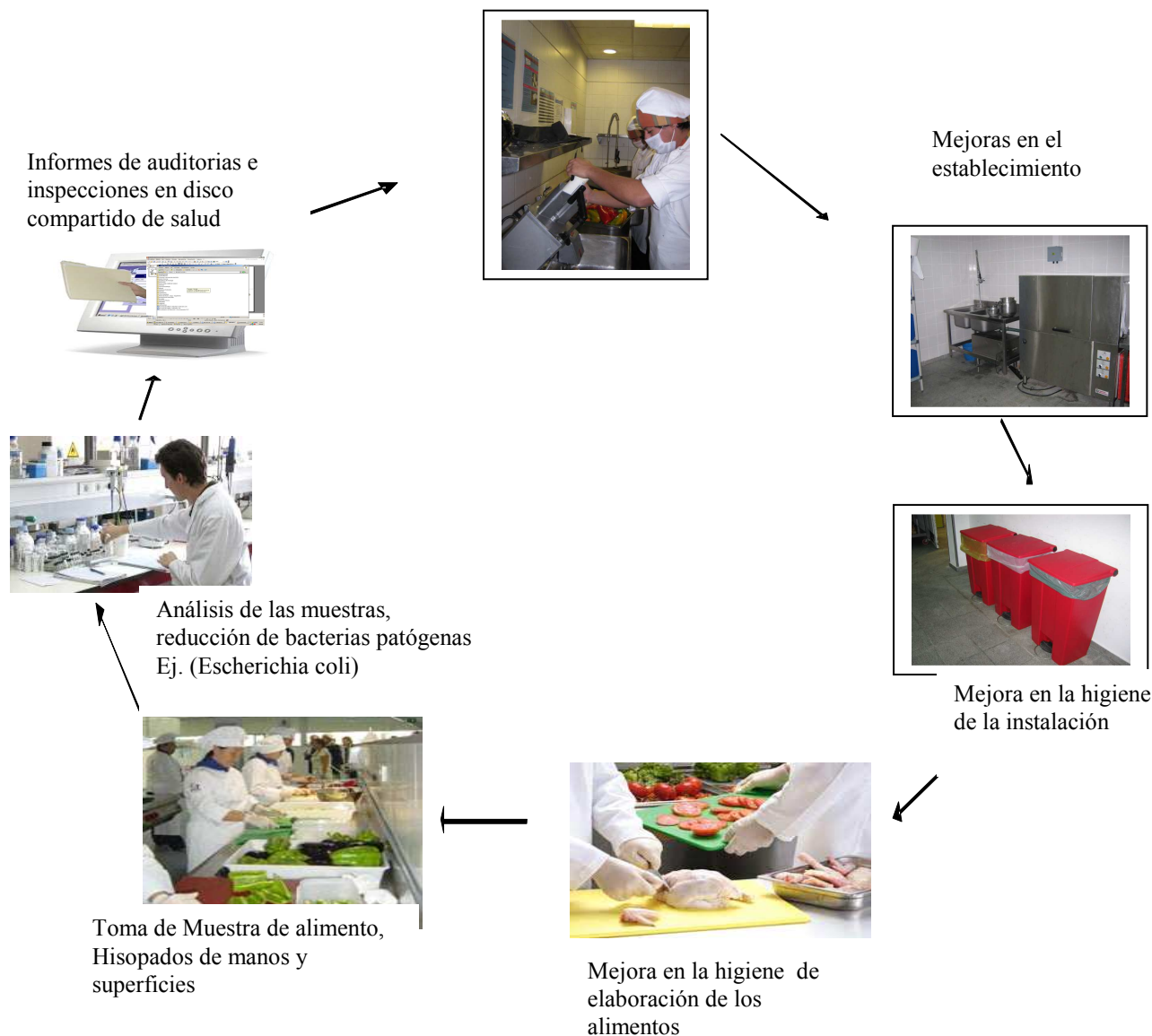
2. Se inauguró dos cocinas comedor de acuerdo a recomendaciones realizadas por el servicio de salud de PAE en distritos Oriental y Resero.-

3-Se reemplazó transporte de sustancias alimenticias que realiza el traslado de materias primas desde depósito Comodoro Rivadavia y distritos, por una unidad con equipo de frío dual y con distintos compartimientos (alimentos congelados- alimentos refrigerados- alimentos secos).-

4-Se verifican y controlan insumos alimenticios en equipos de torres y transporte de viandas dentro del yacimiento garantizando la trazabilidad de los insumos.-

5-Servicios entre desayuno y almuerzo brindados sin que registremos Enfermedades de Transmisión Alimentaria (ETA).-

Actualmente se puede observar el proceso verificando la BPM, asegurando la inocuidad de los alimentos, controlando, elaborando planes de acción para corregir los desvíos y mejorar continuamente, con acciones sistemáticas, eficaces y eficientes, teniendo como principal objetivo, el cuidado y conservación de la salud de todo el personal que utiliza el servicio.-



El avance del control sobre la inocuidad alimentaria en la UGGSJ, considerando el transporte de materia prima y la elaboración de los mismos, cumple con el objetivo propuesto de dicho trabajo.-
El análisis periódico de la información obtenida nos permite definir nuevos objetivos en pos de la mejora continua.-

Aprendizajes

Hemos aprendido a:

- Interactuar con otros sectores de manera eficiente reconociendo y aceptando ideas sobre nuestro trabajo y compartiendo información clave para el objetivo propuesto,
- Definir indicadores que nos permitan ver claramente los avances y el cumplimiento de las oportunidades de mejora,
- Liderar procesos complejos que incluyen trato directo con la gente realizando observaciones que impactan directamente sobre sus tareas,
- Identificar y aprender de nuestros errores para mejorar nuestros propios procesos de control.
- Revisar los planes de acción, y seguimiento de las mejoras adecuando el proceso para obtener un grado de cumplimiento eficaz y eficiente para mejorar continuamente la calidad del servicio que deseamos obtener
- Integrar las inspecciones realizadas por personal del servicio de salud de PAE , al proceso de auditorías y controles , obteniendo un feedback que mejora la calidad de las inspecciones, volcando los informes en el disco salud mejorando sustancialmente la gestión que hace el personal

Se puede extender esta actividad a otras áreas sensibles desde los servicios de alimentación dentro de la operación, ej. Restaurantes habilitados para el personal de PAE, comedores de PAE cedidos a las contratistas, y a la propia gestión que cada una de ellas tiene sobre sus empleados y la alimentación de los mismos.

Estamos convencidos que gestionar sobre los procesos relacionados con el mantenimiento de la inocuidad alimentaria asegura la prevención de la enfermedades de transmisión alimenticia (ETA), esto contribuye a la mejora en el rendimiento de los empleados evitando costos directos e indirectos relacionados con las distintas patologías asociadas al escaso o nulo control de estos procesos.

