

PROBLEMAS PRÁCTICOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 14,000 EN LA INDUSTRIA PETROLERA

Temario:

Est. Congressos

SITUACION TOPOGRAFICA

- a) El Control de Proveedores y Contratistas
- b) La Capacitación y Toma de Conciencia
- c) C.V.'s de los autores / expositores

Por Marcelo Raúl Ghiglione y Esteban David Ghiglione
Auditores de GLOBAL Qty. S.A.

a) El Control de Proveedores y Contratistas

Introducción:

La consideración del esquema de relaciones que se establecen entre una empresa y sus Proveedores y Contratistas en el marco de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, en este caso bajo la Norma ISO 14,000, resulta de capital importancia dentro de los objetivos y el planeamiento del desarrollo del sistema, habida cuenta del alto grado de terciarización que existe para una importante cantidad de operaciones de la actividad, por tanto y consecuentemente también con una cantidad de Aspectos Ambientales relacionados en forma directa con estos terceros

Debe tenerse en cuenta, por tanto, que si una buena parte del éxito de nuestro sistema descansa en la gestión de tareas de personal no propio, teniendo presente, por otro lado, la difícil tarea que resulta en algunos casos comprometer muchas veces hasta al propio personal, deben establecerse y desarrollarse particulares esquemas y técnicas Capacitación (requiriendo a veces previos contenidos al estrictamente ambiental), de Motivación, Involucración ambiental, Técnicas del Autocontrol, Compromiso con la Política los Objetivos y las Metas de la Organización por parte de estos terceros.

Debemos recordar también que en la etapa del Sistema de Gestión Ambiental maduro una importante cantidad de empresas aspirará a Certificar este, y en ocasión de la Auditoría de Certificación serán justamente estos terceros los alcanzados por ella en los conceptos operativos que manejen y que tengan Aspectos Ambientales Significativos relacionados, indicando por otra parte la experiencia, que fatalmente recaen en porcentajes importantes sobre estas operaciones mencionadas, tanto en la rutina como en forma manifiestamente importante en el análisis de las contingencias potenciales.

Desarrollo:

Es preciso para este tópico, con posterioridad a la determinación y análisis de los procesos y a la conformación de la Lista de los Aspectos Ambientales de la actividad, para dimensionar el alcance, determinar en que lugares de la operación propia se encuentran insertadas las operaciones terciarizadas; pudiendo resultar saludable en estos casos, el agregado de esta información en el formato de adquisición de datos escogido, para consignar quien es el ejecutor de la misma, obteniendo la identificación entonces de aquellas operaciones o actividades que representan o pueden representar Aspectos Ambientales relacionados con tareas de terceros.

Ejemplo:

Operación	Aspecto ambiental asociado	Ejecutor	Notas
Cambio de Empaquetadura de equipo de bombeo mecánico	Derrame en locación	XYZ S.R.L.	

Esta información nos dará además la oportunidad en un estadio temprano del desarrollo del sistema, la posibilidad de poder dimensionar las actividades, recursos y estrategia para direccionar adecuadamente los esfuerzos en poder producir las herramientas y el cambio cultural y actitudinal necesario sobre estos.

A modo de ejemplo resulta conveniente citar algunas de estas tareas normalmente terciarizadas de la operación, no debiendo considerarse estos abarcativos de todas las empresas, las que de acuerdo a su tamaño y/o características pueden diferir en la apreciación.

Áreas típicamente terciarizadas:

Construcción de poliductos

Soldadores

Pulling

Perforación

Etc.

Cómo comenzar el proceso?

Puede resultar complejo una vez determinadas estas tareas establecer el marco de relación con los proveedores, esquema que deberá ser paulatino, a fin de administrar adecuadamente los tiempos y poder hacer el necesario seguimiento a los programas.

Esquema de tareas a desarrollar:

Comprometer a los proveedores y Contratistas desde un principio:

Una vez que existe la determinación de comenzar a implementar un Sistema de Gestión Ambiental, y designado el líder del proyecto, con los objetivos generales y tiempos de implementación pre estipulados, una de las tareas a desarrollar es establecer una primera reunión con los Proveedores y Contratistas para comprometerlos en el proyecto desde el principio.

Se pueden establecer en esta instancia cuales son los lineamientos generales que la empresa esperará de ellos a partir de su trabajo en el Sistema.

Se debe manifestar claramente la idea de que el cuidado del medio ambiente es una tarea de conjunto, expresando no solamente aquellos beneficios que la empresa en sí misma obtiene sino fundamentalmente, que elementos del SGA operan en función de la prevención de problemas reales. Si no resulta claro que el Certificado en sí mismo no es el único objetivo de la implementación de un sistema, se confundirá a los terceros y lo que espera de ellos como actitud ambiental responsable y pro activa.

Debe expresarse claramente el concepto del Cuidado del Medio Ambiente y la actitud ambiental responsable como un deber de todos y establecer la clarificación de cuáles son los elementos que el Sistema de Gestión brinda, para aclarar que la palabra "Sistema" no implica burocracia inútil sino que aporta las siguientes herramientas:

- **REQUIERE** la creación de la herramienta o método (Procedimiento) para detectar cuales son las interacciones entre la operación y el Medio Ambiente (Aspectos Ambientales)
- **NECESITA** la creación de la INSTANCIA para poder valorar o medir el alcance de esas interacciones (Determinación de Significancia de los Aspectos Ambientales)

- **EXPLICITA** la necesidad de controlar los procesos en la tendencia de Mejora Continua
- **OBLIGA** a cumplir con la totalidad de la Legislación ambiental vigente.

Resulta sano expresar que como parte del Sistema existirán cláusulas contractuales que los obligarán a cumplir con los procedimientos del futuro Sistema, por lo que resulta importante su participación desde un comienzo para que estos cambios se asimilen en forma gradual no solamente a la relación de trabajo estricta, sino también a la contractual y económica.

Si el esquema de trabajo ya se ha desarrollado como para tener un borrador de Política Ambiental de la compañía, resulta importante distribuirla y explicarla a los terceros, si es posible debe alentarse que estos trabajen en para el desarrollo de las propias.

Debe en esta reunión comenzar a delinearse el concepto de la Mejora Continua como objetivo director de las actividades, tanto de la empresa en si misma como de los terceros relacionadas a ella.

Asignación de tareas a los terceros:

Como ya se ha mencionado, una cantidad de Proveedores y Contratistas de la actividad, desarrolla tareas que se consideran críticas para la relación global de la empresa con el Medio Ambiente, por tanto debe considerarse fuertemente el compartir la generación de las instrucciones específicas en conjunto con ellos.

Para esto es importante el desarrollo de talleres de discusión y redacción de los Procedimientos, Instrucciones y Registros de las actividades por ellos manejadas.

Recordar que el soporte técnico que la empresa que está implementando un SGA, deberá aportar es importante, y no debe temerse a desarrollar a los proveedores y hacerlos crecer, incluso mediante información, pues este esquema de relación termina resultando extremadamente beneficioso y ahorro de tiempo y consecuentemente de costos a la hora de la implementación. Un manejo de la motivación importante pasa también por el logro de objetivos comunes y el "dar" por parte de la empresa con este fin.

La cuestión del emplazamiento geográfico:

Las empresas del área petrolera son las que actualmente están implementando con mayor intensidad Sistemas de Gestión Ambiental, por lo que se comienza a percibir una especie de lenguaje común entre estas, sus proveedores (que en muchos casos son comunes), y la/las comunidades en las que se hallan insertas estas operaciones, por tanto deben hacerse los necesarios contactos con las empresas competidoras a fin de determinar si existen objetivos comunes y criterios uniformes de evaluación de proveedores y su desarrollo. Debe recordarse que es el desarrollo y la implementación del Sistema la parte de este con mayor costo y recursos humanos involucrados y no como a veces se percibe el proceso de la Certificación del mismo.

No resulta evidentemente aconsejable entonces, por lo menos desde el esfuerzo económico que debe hacerse, el accionamiento individual en el trabajo de la formación y desarrollo de los proveedores, sino la idea de que esfuerzos comunes mejorarán la performance ambiental de estos y consecuentemente favorecerán nuestro SGA.

Debiera erradicarse, por lo menos para esta disciplina la concepción típica de "Si invierto en un desarrollo, en este caso un proveedor debo solamente yo capitalizar esa inversión", esta actitud sería ir en contra de lo que expresa cualquier política de medio ambiente que se precie.

La Involucración de los Proveedores y Contratistas como factor de cambio de imagen de la compañía:

Hay percepción aún del riesgo y de la mala actitud ambiental de las compañías petroleras en las áreas, por lo que una involucración sólida de los Proveedores y Contratistas en el Sistema de Gestión Ambiental, se convierte en agente de cambio para revertir esa imagen, habida cuenta del efecto multiplicador de estos sobre las familias y consecuentemente con la comunidad.

Para que esto ocurra se debe trabajar en Sistemas CREIBLES, que den pasos concretos, aunque estos sean lentos, y no demostrar idas y vueltas o incoherencias

Los proveedores entonces y además, como factores de cambio de la imagen, por tanto, merecen un manejo de extremo cuidado en el esquema de relaciones. Lo que se detecta prima facie como una oportunidad t potencialmente una fuerza, puede devenir en lo contrario si el Sistema comienza con marchas y contramarchas pudiendo volverse en contra de la compañía y resultando entonces una situación aún más difícil de revertir que la imagen original, pues de una impresión general de la

actividad como pre concepto se puede pasar en un descrédito de la compañía en particular, como parte de esa actividad.

Obrar con el ejemplo:

Debe tenerse especial cuidado al momento de involucrar a los proveedores, teniendo muy cimentados los objetivos de forma tal de predicar con el ejemplo. La no solidez de un sistema se vuelve muchas veces en contra del mismo.

Las herramientas de control:

Obviamente y como cualquier sistema, la relación con los proveedores requiere necesariamente de las herramientas del control, las que son fundamentalmente:

- Sistema de Evaluación de Proveedores y Contratistas (Sobre todo críticos)
- Auditorías sobre las actividades de los Proveedores y Contratistas

Testeo de la Conciencia Ambiental Transmitida:

Puede resultar conveniente el realizar alguna tarea en común con la comunidad para determinar que grado de conciencia en el cuidado demuestra, en base a la recepción ante una consigna clara.

b) Capacitación y Toma de conciencia:

El desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental requiere de estructuras de capacitación preparadas para distintos niveles y con diversos contenidos, es así que podemos citar:

- Concientización en la problemática Ambiental
- Conocimiento de los contenidos de la Norma ISO 14,000
- Capacitación a Proveedores y Contratistas
- Capacitación en el puesto de trabajo
- Capacitación para el desarrollo de Documentación del Sistema
- Capacitación para Auditores Internos del Sistema

Debemos considerar que estos grandes títulos a su vez requerirán de las adaptaciones necesarias en cuanto a profundidad de tratamiento, adecuación a los niveles que lo recepcionan, y contenidos en muchos casos armados a la medida de estos.

Resulta más que obvio resaltar la importancia del concepto capacitación para el desarrollo de un SGA, como para la generalidad de cualquier otro Sistema, es por esto la necesidad de considerar este concepto fuertemente dentro de la planificación de las actividades teniendo en cuenta las oportunidades y las percepciones que por lo general la totalidad de la gente tiene de la cuestión Medio Ambiente, convirtiéndose este elemento en una fuerza a la hora de requerir la atención y la necesidad de transmisión de mensajes claros.

En términos generales la percepción de la problemática de Medio Ambiente por parte del general de la gente hace que se demuestre mucho interés por la obtención de información en ese sentido. Debe entonces obrarse inteligentemente en la diagramación de los cursos para mantener la atención del auditorio.

Sobre la base de lo antes mencionado es relativamente fácil, el armado de cursos atractivos de Concientización general, los que adicionados de datos, estadísticas y tendencias sencillas llaman rápidamente la atención del auditorio. Es menester entonces utilizar estos conceptos para involucrar al personal en la problemática, teniendo la habilidad de introducir aquellos conceptos acerca de Qué puede hacer el SGA y cada una de las piezas de la compañía para trabajar en este sentido.

devenir en lo contrario si el Sistema comienza con marchas y contramarchas pudiendo volverse en contra de la compañía y resultando entonces una situación aún más difícil de revertir que la imagen original, pues de una impresión general de la

En continuidad con la idea mencionada en el párrafo anterior, se hace preciso entonces dar una identidad al material de capacitación y un estilo de dictado de forma tal de que los receptores de diferentes partes y estadios de la misma puedan hacer las necesarias relaciones entre la problemática, los capítulos y herramientas de la norma y sus partes componentes.

Es así entonces que el uso de material que haga referencia a tópicos algo áridos de la transmisión de información como puede resultar la explicación de la Norma ISO 14,000 en detalle tengan referencias y “descansos” adecuados y atrayentes para lograr la aceptación y comprensión de la información. A modo de ejemplo resulta conveniente relacionar constantemente la interpretación de las oraciones y contenidos de un capítulo a ejemplos no solamente típicos del puesto o la operación en particular.

A esta altura del escrito el lector se dará cuenta del cuidado que debiera tenerse en la preparación de los contenidos de capacitación, obviamente en un formato ideal con un correcto conocimiento de los procesos y el “folklore” típico de cada área.

Por qué se percibe a veces que las sesiones de capacitación aparentan no tener la efectividad esperada?

Debieran tenerse en cuenta los siguientes conceptos entre otros:

- Horarios de dictado

Debe cuidarse el momento en el que se desarrolla la actividad, para tener la mejor atención posible del auditorio.

- Utilidad de los conceptos para quienes son los receptores

Preparar cuidadosamente los contenidos y sobre todo los ejemplos a utilizar durante las exposiciones, pensando quién es el receptor, en que posición trabaja y no sobrecargando de contenidos no útiles para la posición en particular

- Condiciones de transmisión del mensaje por parte de los instructores

Ser instructor para los conceptos necesarios a verter no es una tarea fácil ni descansada, muy por el contrario requiere de características de personalidad, ordenamiento de ideas y capacidad de adaptabilidad para variar tiempos, esquemas y estilos de acuerdo al auditorio presente

- Oportunidad para el dictado

Los conceptos transmitidos, necesariamente tienen una mayor o menor posibilidad de ser asimilados en función de las oportunidades en el que ella se brinda.

- Disponer de recursos para concentrar la atención en cierto tema:

Según de que auditorio se esté hablando, debiera el instructor pensar en contar con algunos recursos que cambien los focos de atención momentáneamente para luego volver a encarar el tema, cuando se trate de conceptos complejos o algo tediosos.

- Compromiso de los niveles de supervisión o jefatura

Que para la supervisión y jefatura resulte importante aportar a su gente para la capacitación será un buen signo en dos sentidos, el primero que evidentemente la dirección de la compañía ha sabido poner en mente de los mandos medios la importancia del proyecto y segundo que oficiará de factor motivador para quien recibe la capacitación pues sentirá que su supervisión considera al trabajo en el sistema como parte de las funciones del puesto.

- Probar la efectividad de la capacitación:

Debe emplearse toda ocasión posible para percibir la incorporación de conocimientos por parte de quienes han recibido capacitación para determinar si hay que desarrollar acciones correctivas o cambios sobre todo en como se transmite el mensaje o si las premisas y recomendaciones enunciadas más arriba se están teniendo en cuenta en su totalidad.

La capacitación durante el desarrollo de documentos:

Resulta ésta probablemente la mejor de las oportunidades para interactuar en forma directa con quienes van a ser protagonistas y "dueños" del SGA, pues brinda este esquema la posibilidad de comprender ampliamente los procesos y realizar una correcta enseñanza en el trabajo sobre la base de poder relacionar la instrucción y/o Procedimiento con otros puntos del Sistema y poder realmente comprender en forma global como se comienza a tener verdadera visión de SISTEMA.

Capacitar para aprender a REGISTRAR:

Probablemente el mayor problema de los sistemas documentados, sea exactamente eso La Registración de las Evidencias. Es prioridad mayor que las personas participes del sistema, comprendan este concepto fundamental del SGA. Para ello deben ejemplificarse claramente que son para el análisis de documentos las Evidencias Objetivas, y probablemente establecer el mayor de los cambios culturales que el sistema requiere de las personas "Si no hay Registro No Existe".

Evaluar a los Instructores:

Resulta muy sano como proceso de mejora continua para esta tarea, la de los instructores, que hemos enunciado como difícil, la evaluación por parte de los receptores de las aptitudes del Instructor y de la claridad del mensaje escuchado, así como también la autocritica y la búsqueda de las mejores alternativas para potenciar la herramienta de la capacitación como ya hemos visto capaz de mover y hacer evolucionar a un Sistema o llevarlo al fracaso.

Introducción

El objeto de este trabajo es describir la herramienta de gestión utilizada, así como los resultados obtenidos, para minimizar los riesgos de ocurrencia de desastres, ante factores meteorológicos adversos, tan habituales en la península ibérica durante la época estival de cada año.

Como introducción, es importante puntualizar que para la Evaluación de Riesgo de los Riesgos se hizo uso de una matriz, con la que se calificaron las condiciones inseguras de todos los yacimientos involucrados.

La matriz, así como los criterios para su más eficaz uso, fueron revisados y corregidos para lograr los objetivos previstos.

Antecedentes

La Cuenca del Río Colorado fue el escenario habitual de la ocurrencia de incidentes y de estados contaminantes que llegaron a ser considerados habituales, por no haberse encarado su solución de una manera sistemática y eficaz.

Tal era la situación al promediar el año 1992, en el que se inició la implementación del plan ambiental, con la Resolución 56 M° 1992.