

Título : Aplicación de Sistemas de Gestión en Relaciones con la Comunidad. Caso de estudio : Interacción con la comunidad de Campana

Autor : Ing. Daniel Santamarina

Empresa : Esso Petrolera Argentina

Temática: Relaciones con la Comunidad

Sinopsis: Objetivo : presentar una descripción de un sistema de gestión de relaciones con la comunidad y la aplicación de Mejores Prácticas corporativas. Caso de estudio: Aplicación a refinerías / plantas petroquímicas colindantes con centros poblados.

Descripción: Esso utiliza para todos los aspectos de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de sus operaciones el sistema de gestión OIMS (Operations Integrity Management System), desarrollado por ExxonMobil, que fija expectativas corporativas. Consta de 27 subsistemas, uno de los cuales cubre las Relaciones con la Comunidad. ExxonMobil emitió un documento llamado “Mejores Prácticas en Relaciones con la Comunidad”. El mismo identifica 8 aspectos claves : involucramiento de la gerencia y los empleados, comunicaciones, relaciones comunitarias, con autoridades y con medios de prensa, manejo de emergencias y mejora continua. Fija las expectativas a alcanzar en función de la complejidad de las operaciones. Provee una herramienta para la autoevaluación de la performance, y requiere trazar un plan de acción para alcanzar el nivel deseado, con revisiones periódicas de cumplimiento con la gerencia.

Caso de estudio : implementación del programa en Refinería Esso Campana.

La planta esta ubicada junto a la población. Siendo la 2da industria de la ciudad, había mantenido un bajo perfil y escasa interacción con la comunidad. Como toda empresa petrolera, inspira en la comunidad temores de explosiones, incendios y contaminación ambiental.

Dada la creciente conciencia ambiental y las modernas tendencias de responsabilidad social empresaria, en el año 2000 se decide mejorar gradualmente la postura de la empresa, hacia una mas abierta, que incluya mayor participación en aspectos valorados por la comunidad:

- Involucramiento de la gerencia y los empleados en actividades comunitarias
- Visitas escolares y comunitarias a las instalaciones
- Donaciones en las cuales además de elementos materiales, haya transferencia de conocimientos en temas de nuestro ámbito laboral ej. preparar el plan de evacuación de una escuela, construir la salida de emergencia, y ayudarlos a preparar su plan de entrenamiento y capacitarlos en lucha contra incendio.
- Apoyo a la enseñanza, con material educativo y charlas sobre nuestras áreas de conocimiento, ej. cursos de lucha contra incendio para docentes y alumnos.
- Auspicio de eventos culturales y populares de nivel nacional.

Para llevar adelante esto fue fundamental la formación del “Comité con la Comunidad”, grupo de empleados que dedican parte de su tiempo para trabajos comunitarios.

Finalmente el impacto de estas medidas se mide en una encuesta, en la cual se observa si los objetivos del programa de trabajo son apreciados por la comunidad, y registra su opinión sobre la imagen de la empresa.

Conclusión: El cambio implementado permitió iniciar un camino de mejora sustancial en la imagen de la empresa y la comprensión de la misma por parte de la comunidad.

Título : Aplicación de Sistemas de Gestión en relaciones con la comunidad. Caso de estudio : Interacción con la comunidad de Campana

Autor : Ing. Daniel Santamarina

Empresa : Esso Petrolera Argentina

Temática: Relaciones con la Comunidad

Introducción

ExxonMobil es una corporación de nivel mundial, que opera en casi 200 países , en todos los continentes. Su personal tiene múltiples nacionalidades y culturas de origen. La corporación tiene las mas altas expectativas de cumplimiento de estándares éticos, de cumplimiento de todas las leyes aplicables, y de respeto por las culturas nacionales y locales. Esta dedicada a operaciones seguras y confiables, y ambientalmente responsables.

La corporación utiliza el sistema de gestión OIMS (Operations Integrity Management System), desarrollado por ExxonMobil, que fija expectativas corporativas para todos los aspectos de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de sus operaciones. Consta de 27 subsistemas, uno de los cuales cubre las Relaciones con la Comunidad.

Para clarificar las expectativas y asegurar coherencia en todos los sitios donde opera, en el año 2001 emitió un documento llamado “Mejores Prácticas en Relaciones con la Comunidad”. El mismo identifica 8 aspectos claves : involucramiento de la gerencia y los empleados, comunicaciones, relaciones comunitarias, con autoridades y con medios de prensa, manejo de emergencias y mejora continua. Fija las expectativas a alcanzar en cada uno de estos aspectos en función del tamaño de la operación. Provee una herramienta para la autoevaluación de la performance, y requiere trazar un plan de acción para alcanzar el nivel deseado, con revisiones periódicas de cumplimiento con la gerencia.

Desarrollo

No hay una única forma de desarrollar una guía para estos temas, ya que no se trata de una ciencia exacta, pero si se pueden establecer los principios, sobre los cuales cada unidad de negocios, de acuerdo a su complejidad y necesidades, podrá definir su propio programa de Asuntos Públicos. También se pueden establecer las herramientas a utilizar para medir el grado de cumplimiento de sus objetivos.

Los ocho principios guía son los siguientes

1. Demostrar el **liderazgo** de la gerencia en el compromiso en relaciones externas proactivas, a través del involucramiento personal y de fomentar la participación activa a través de la organización.
2. Proporcionar oportunidades para crear mutuo entendimiento y respeto a través del **involucramiento del personal** en la comunidad.
3. **Comunicación** con las audiencias claves, en base continua, en un dialogo abierto y proactivo.
4. Enfocarse en **relaciones con la comunidad** y crear expectativas realistas consultando a las comunidades en el diseño e implementación de los programas de asuntos públicos.

5. Dialogar regularmente con autoridades, para crear confianza mutua
6. Construir y mantener relaciones positivas con los **medios de prensa** para comunicar mensajes con objetividad, balance y precisión.
7. Prepararse en adelante para cubrir las necesidades de la comunidad y los medios de prensa durante eventuales **crisis**.
8. Revisar las actividades anualmente para maximizar su efectividad a través de la **mejora continua**.

Construcción de un programa de Asuntos Públicos

El proceso de confección del programa comienza definiendo las necesidades y objetivos de negocio. Luego se deberán definir las comunidades, audiencias etc. que están presentes en la comunidad donde se opera.

A continuación se deberán identificar sus prioridades y preocupaciones relacionadas con las operaciones o negocios de la empresa. Las opciones para identificar esto pueden ser charlas persona a persona, reuniones publicas, comentarios de empleados que están involucrados en el trabajo comunitario (miembros de asociaciones de vecinos, sociedades de fomento, organizaciones como Caritas, Rotary Club) etc. o algún tipo de encuesta.

Después de esto, utilizando las métricas recomendadas para cada uno de los 8 principios, se determina donde esta su esfuerzo de Asuntos Públicos y donde debería estar, dado sus análisis de necesidades de la comunidad donde se encuentra. Se identifican las discrepancias, se priorizan y se definen acciones específicas, para construir un Plan de Asuntos Públicos.

En la figura siguiente se muestra un esquema de este proceso



Quien es mi comunidad y cuales son sus necesidades ? Cuales son los objetivos de mi negocio ?		Herramienta de determinación de necesidades
Están mis actividades de Asuntos Públicos alineadas ? hay alguna discrepancia ?		Herramientas de evaluación
Desarrollar plan de asuntos externos		Documentar el plan
Asegurar apoyo / involucramiento de la gerencia		Plan Anual de negocios
Revisión anual para mejora continua		Proceso de Evaluación anual

Como se evalúa la aplicación de los ocho principios

Para cada principio se evalúa la situación actual de la operación versus la expectativa corporativa. Se deberá determinar también para cada expectativa su aplicabilidad al tamaño y tipo de la unidad de negocios en estudio.

Liderazgo

- Es demostrando su compromiso a través de la presencia de la gerencia en el desarrollo de actividades comunitarias, que se podrá lograr el involucramiento del resto de la organización. Se deben tener los recursos adecuados para ejecutar el plan y no solamente un conjunto "de buenos deseos".

Involucramiento del personal

- El personal de la empresa es un "vocero informal" en la comunidad. Se debería mantener al personal informado acerca de los temas que impactan a la empresa y su relación con la comunidad.
- Haga un reconocimiento (no económico) a quienes se involucran en el trabajo comunitario

Comunicaciones

- Reconocer sensibilidades políticas, sociales y culturales, proveer solo información útil. Cuando se comunica algo a la comunidad, asegurarse que lo conozcan, que ud los conoce a ellos y a sus necesidades.

Relaciones con la comunidad

- Focalizarse en las prioridades de la comunidad, en las cosas que realmente le importan
- Buscar oportunidades de generar alianzas con ONGs u otras organizaciones responsables y reconocidas para lograr sinérgicas, balancear recursos etc.

Relaciones con el gobierno

- Se debe tener una actitud previsible y responsable, comunique sus puntos de vista abiertamente. Responda a la requisitorias en forma abierta y brindando información concreta.

Relaciones con los medios

- Se debe estar disponible para los medios cuando estos lo solicitan, y entregar información útil y en tiempo

Crisis

- Prepárese para la crisis. Tenga procedimientos y planes de emergencia que incluyan la comunicación de lo sucedido hacia la comunidad / autoridades
- Entrenar regularmente al personal involucrado.
- Proveer información útil y en tiempo.

Mejora continua

- Determinar si su programa aun cubre necesidades de la comunidad

Caso de estudio : implementación del programa en Refinería Esso Campana.

La planta esta ubicada junto a la ciudad. Siendo la 2da industria de la ciudad, había mantenido un bajo perfil y poca interacción con la comunidad. Como toda empresa petrolera, inspira en la comunidad temores de explosiones, incendios y contaminación ambiental.



En la foto se observa la proximidad de la refinería a la Ciudad

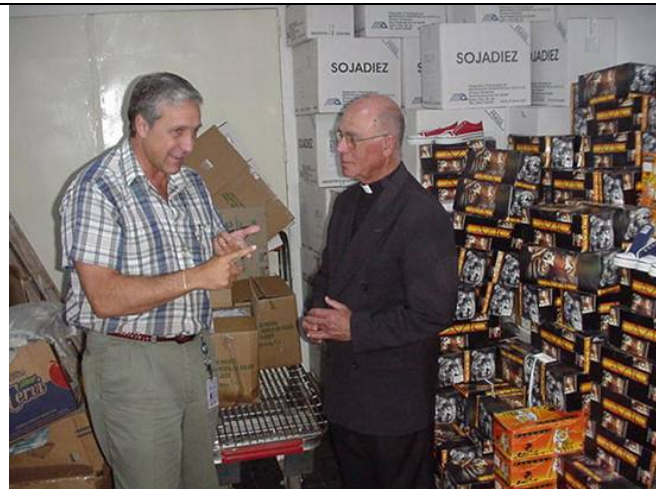
Dada la creciente conciencia ambiental y las modernas tendencias de responsabilidad social empresarial, en el año 2000 se decide cambiar gradualmente la postura de la empresa, hacia una mas abierta, que incluya mayor participación en aspectos valorados por la comunidad:

- Involucramiento de la gerencia y los empleados en actividades comunitarias
- Visitas escolares y comunitarias a las instalaciones

- Donaciones en las cuales además de elementos materiales, haya transferencia de conocimientos en temas de nuestro ámbito laboral ej. preparar el plan de evacuación de una escuela, construir la salida de emergencia, y ayudarlos a preparar su plan de entrenamiento y capacitarlos en lucha contra incendio.
- Apoyo a la enseñanza, con material educativo y charlas sobre nuestras áreas de conocimiento, ej. cursos de lucha contra incendio para docentes y alumnos.
- Auspicio de eventos culturales y musicales de nivel nacional.
- Difusión de las operaciones de la empresa : preparación para la emergencia y cuidado del medio ambiente (esto ultimo dados los temores que la actividad de la empresa inspiraba en la comunidad)

- Involucramiento de la gerencia y empleados en actividades comunitarias

Es fundamental para darle credibilidad al programa, fijar estándares y alentar al personal a la participación. El personal de la empresa puede actuar como "vocero comunitario" difundiendo la actitud de la empresa en la comunidad a través de vecinos, familiares en las escuelas de sus hijos etc. En una ciudad pequeña, donde la mayoría de los empleados y contratistas viven en la misma ciudad, esto representa una herramienta poderosísima.



El gerente de Refinería participando en una entrega de zapatillas a Cáritas



Voluntarios de la empresa dictando cursos de la Fundación Júnior Achievement

En un entorno de recursos humanos limitados, alianzas con organizaciones que conozcan el trabajo comunitario, permite maximizar el rendimiento de los recursos disponibles. Ej : Caritas opera varios comedores comunitarios en la ciudad, tiene la logística de distribución de materiales ya instalada y sabe quien necesita que y donde. Rotary Club o la Fundación Júnior Achievement son otros ejemplos de lo mismo

- Visitas escolares y comunitarias a las instalaciones



Visita de el C.E.C de San Felipe



Vista de un jardín de infantes con sus padres

Los niños y adultos que visitan las instalaciones ven como operamos, los cuidados tomados en temas de seguridad y medio ambiente, y actúan como difusores de los mismos en la comunidad. Por otro lado refuerzan en campo temas que han visto en teoría en la curricula escolar.

- Donaciones en las cuales además de elementos materiales, haya transferencia de conocimientos en temas de nuestro ámbito laboral ej. preparar el plan de evacuación de una escuela, construir la salida de emergencia, y ayudarlos a preparar su plan de entrenamiento y capacitarlos en lucha contra incendio.



Simulacro de emergencia en EGB 7



Curso de Lucha contra incendio para docentes EGB 7

- Auspicio de eventos culturales y musicales de nivel nacional, Obras de infraestructura .



Espectáculo de ballet de Iñaki Urlezaga, en conjunto con Municipalidad y otras empresas locales



Remodelación Plaza principal de la ciudad en conjunto con Municipalidad

- Difusión de las operaciones de la empresa : preparación para la emergencia y cuidado del medio ambiente (esto ultimo dados los temores que la actividad de la empresa inspiraba en la comunidad) Se realizaron publicaciones en medios de prensa sobre cada emprendimiento relacionado con medio ambiente de la empresa, (puesta en marcha de nuevas plantas de tratamiento, plantaciones comunitarias de árboles, etc.). Desde 1975 somos miembros de comités regionales de cuidado del medio ambiente (CICACZ, Comité Interindustrial para la Conservación Ambiental de Campana - Zarate, que opera una red de monitoreo de calidad de aire desde 1998) y el PACEI (Plan de Alerta Contra Emergencias Industriales) que asiste a Defensa Civil en la preparación para emergencias industriales, realizando simulacros y dando capacitación a miembros de las empresas y de la comunidad. Las actividades de estos Comités se difundieron en los medios de prensa de la ciudad.

Para llevar adelante estas mejoras fue fundamental la formación del “Comité con la Comunidad” grupo de empleados que donan su tiempo para trabajos comunitarios. Por ejemplo funcionan como instructores en el programa con la Fundación Junio Achievement, o sirven como guías en las vistas escolares, o dan charlas de temas de su especialidad en colegios u otras instituciones. Este comité es presidido por el gerente de refinería y participa personal de todos los niveles, propio y contratista

Finalmente el impacto de estas medidas se mide en una encuesta, en la cual se confirma que los objetivos del programa de trabajo son apreciados por la comunidad, y registra su opinión sobre la imagen de la empresa.

La empresa ha recibido varios premios por sus acciones comunitarias de instituciones comunitarias de la ciudad, una suerte de "métrica informal", que muestra la importancia del cambio de imagen obtenido



Premio diario "El Debate"



Distinción "Servicio a través de la ocupación" de Rotary Club (recibido en tres oportunidades)



Premio de FM Radio City a las jornadas comunitarias de donación de sangre

Conclusión: El cambio implementado permitió iniciar un camino de mejora sustancial en la imagen de la empresa y la comprensión de la misma por parte de la comunidad, o cual fue verificado por conversaciones, entrevistas y la realización de una encuesta.

Titulo: Aplicación de Sistemas de Gestión en relaciones con la comunidad. Caso de estudio:
Interacción con la comunidad de Campana

Apellido : Santamarina

Nombre : Daniel

Empresa : Esso Petrolera Argentina

Domicilio Laboral: Av. Ing Emilio Mitre 574

Código Postal: 2804 Ciudad: Campana

País : Argentina

Teléfono : 54-03489-492024 Fax: 54-3489-492228

e-mail : daniel.a.santamarina@exxonmobil.com