

“La calidad... de la Certificación a la Calidad Total”

Por Ricardo Werber

Además de la “Fortaleza Europea”, más de 42 países de América, Asia y Oceanía exigen o dan preferencia al proveedor certificado.

Existe una clara conciencia de que si primero no se asegura la Calidad del Producto, no podrá lograrse la Calidad Total.

Y mientras tanto, ¿qué pasa en la industria del petróleo? Esta industria no ha permanecido ajena a los cambios y son numerosos los ejemplos en las distintas latitudes.

En *Petrotecnia* de agosto de 1990 (Nº 8) publiqué un trabajo: “1992 - La Fortaleza Europea” donde expuse lo que para algunos sonaba como futurología: la necesidad de la Certificación de los sistemas de Aseguramiento de la Calidad, según las Normas ISO-9000. Hoy no sólo se cumplió esa predicción, sino que la realidad está demostrando que las empresas que aún no han iniciado su organización para lograr certificarse, tienen ya serios problemas para colocar sus productos. En efecto, además de la “Fortaleza Europea”, más de 42 países de América, Asia y Oceanía dan preferencia —cuando no lo exigen— al proveedor certificado.

Lamentablemente, en nuestro país seguimos atrasados en varios aspectos que limitan o retardan este proceso.

Entre ellos podemos mencionar:

- a) Falta de apoyo y difusión de toda esta temática, de manera seria y profesional, a nivel general.
- b) El Estado aún no cumplió con su parte: la formación, vía legislativa, del Sistema Nacional de Acreditación de Entes Certificantes de Sistemas, Productos, Laboratorios y Personal, de acuerdo con las Normas ISO o EN de la Serie 45000, lo que nos permitirá el reconocimiento internacional.
- c) Confusión a nivel directivo de las empresas, ante la aparición masiva de la temática «Calidad», eligiendo caminos que no los llevaban racionalmente a lograr metas concretas.

Este fenómeno se dio también en otras latitudes, aún en países del Primer Mundo. Pero en los últimos tres años se replantearon estas políticas y ya existe una clara conciencia de que si primero no se asegura la Calidad del Producto, no podrá lograrse la Calidad Total (calidad del producto más calidad de la gestión de toda la Empresa).

¿Qué pasa en la Industria Petrolera?

La Industria Petrolera no ha permanecido ajena a este cambio, donde la Calidad está en el centro de la escena.

La situación en Europa

El título de este artículo ha sido extraído de la disertación de J.C. Clement, presidente del grupo Normandía de la AFTP, Asociación Francesa de Técnicos de Petróleo, realizada el 22 de octubre de 1992. De ella he resumido algunos aspectos que considero muy ilustrativos, en cuanto reflejan la opinión del sector petrolero francés y en cierta manera, el de toda Europa.

“Hemos pasado de una economía donde la demanda superaba a la oferta, a una economía donde la oferta supera a la demanda. Los clientes/usuarios son más exigentes, y Calidad es ahora satisfacer o aun exceder esas exigencias. Si no lo hacemos rápidamente nosotros, con seguridad lo hará algún competidor.

Una forma de medir la calidad de lo que ofrecemos es medir la “no-calidad”, que se expresa principalmente por el sobre costo del producto y los servicios. En 1989, este sobre costo representaba 20% en Francia, 10% en USA y 5% en Japón. Actualmente nos cuesta varios miles de millones, esto sin tener en cuenta los costos “no-visibles”, tales como: pérdida de la imagen y pérdida de clientes. En resumen, la no-calidad es la diferencia entre la calidad esperada por el cliente y la calidad que él percibe que está recibiendo.

Para la AFTP, la solución es llegar a la Calidad Total y la primera etapa ineludible es la Certificación de su Sistema de Aseguramiento, según las Normas ISO-9000, porque ésta ya está condicionando la supervivencia de muchas empresas. El responsable

Ing. Ricardo Werber

Presidente de la Comisión de Garantía de Calidad del IAP,

Presidente de la Fundación Q y

Auditor Líder del American

Petroleum Institute (API).

de Calidad de la firma Socabu, fabricante de caucho butílico, G. Inizan, dice: "más que una moda, la calidad es una cuestión de estar en el mercado o desaparecer, así de simple".

Además, lograr esa Calidad es una cuestión de paciencia porque el retorno de su inversión no es rápido y por añadidura, no está garantizado.

A fines de 1992, en Francia había sólo 150 empresas certificadas, de las cuales 23% eran para la 9001, 72% para la 9002 y 5% para la 9003, mientras que otras 1500 empresas esperaban ser certificadas antes de finalizar 1993.

La calidad demanda tiempo, dinero y hombres, y a su vez, la Certificación es cara, como nos lo menciona R. Ammonial, responsable de la calidad de los productos de la refinería de Shell en Petit-Couronne. Para una línea de productos de un millón de toneladas, 225 mil francos, sobre los 6 millones que procesa anualmente la refinería. Se gastaron 110 mil francos para el diagnóstico previo al lanzamiento del proceso para la Certificación; 39 mil francos para la preauditoría y 76 mil francos para la auditoría de certificación realizada por la AFAQ (Asociación Francesa para el Aseguramiento de la Calidad). Esto sin contar las cinco personas separadas de sus funciones habituales, para constituir el Comité del Proyecto, una auditoría de rutina cada 9 meses y la auditoría de renovación cada tres años.

¿Podemos entonces dejar de lado la Certificación de nuestra Calidad?

No —respondieron los participantes a la conferencia— porque los mercados, prácticamente saturados, al igual que de automóviles y electrodomésticos, ven llegar nuevos productores —explica Christian Seuge, directivo de la AFAQ—.

La competencia obliga a reducir los costos, pero además, los clientes han comprendido que sus exigencias pueden extenderse también al producto y a los servicios que lo acompañan.

En USA y Canadá, las Compañías de Exploración y Perforación (E y P) también se preparan para cumplir con las ISO-9000

Según la firma W. Killen, de Houston (USA), han sido cinco las causas principales que han estado presionando desde 1990 a las E y P para implementar y certificarse bajo ISO-9000:

a) La competencia entre las empresas productoras.

b) El informe de "Lord Gullen" respecto al desastre de la plataforma "Piper Alpha", ocurrido en julio de 1988, que ocasionó 167 víctimas. Este informe indicó 106 recomendaciones operativas, y que deben establecerse sistemas de QA similares a la BS 575 (igual a la ISO-9000).

c) Las exigencias a los proveedores por parte de grandes usuarios, aun antes de 1985, fecha en que se publicó la API-Spec.Q1 (que, próximamente, también adoptará las ISO-9000).

d) La globalización mundial del comercio.

e) Incuestionablemente, una de las fuerzas principales hacia la ISO-9000, han sido las exigencias de las "Directivas del Mercado Común Europeo". Estas exigencias se aplican particularmente a recipientes a presión, equipos para movimiento y para protección del personal, sustancias químicas, etc., que forman parte sustantiva del negocio de la perforación y producción petrolera.

El LOBP's de la Shell de Malasia nos muestra el camino a la Certificación ISO-9002, para la industria petrolera del Sudeste Asiático

En marzo de 1990, la planta de lubricantes de Shell en Kuching, Malasia, consiguió

la certificación ISO-9002, convirtiéndose en la primera planta de la industria petrolera de esa región en lograrla. Al poco tiempo —julio de 1990— fue seguida por su planta gemela en Port Dickson.

Estas certificaciones representan el fin de una primera etapa del programa de QA, que está siendo implantado por las plantas *downstream* de Shell en Malasia, que comenzó en septiembre de 1989, como complemento a las actividades de mejoramiento de la calidad que se iniciaron en 1988. Las enseñanzas aprendidas y los esfuerzos para mejorar el Management de los sistemas de las LOBP a fin de alcanzar los requerimientos de las ISO-9000, están sirviendo no sólo para preparar a las otras plantas para su certificación, sino también para comenzar la Calidad Total de todas las operaciones *downstream*.

Hay otro aspecto no menos importante que debemos mencionar. Desde 1987 el Gobierno de Malasia, por intermedio de su Ente Nacional de Normalización (SIRIM), comenzó un programa concertado con las industrias a fin de incorporar *prácticas correctas de fabricación*, a través de un esquema de acreditación basado en las ISO-9000.

Costos estimados para implementar la ISO-9000 en los E y P

Costos de implementación	Días/hombre	Tarifa	Costo
Primera vez			
Manual de Qa	20 (*)	\$25/hora	\$ 4.000
Definir los procesos	3	\$25/hora	\$ 600
Procedimientos para documentar los procesos	30	\$25/hora	\$ 6.000
Solucionar discrepancias	15	\$25/hora	\$ 3.000
Auditoría interna	10	\$25/hora	\$ 2.000
Total primera vez			\$ 15.600
Anual			
Entrenamiento en Calidad (+)	300	\$25/hora	\$ 60.000

(*) Para un salario anual de \$52.000

(+) Entrenar al 20% de la fuerza laboral

Fuente: Oil - Gas Journal, 6 de mayo de 1991