



Las empresas y la calidad

En las empresas de hidrocarburos, ¿cuál es el grado de exigencia de la calidad con respecto a los proveedores? ¿Qué importancia se le da a la certificación? ¿Cuáles son los sectores más demandantes de la calidad en cada una de las empresas? A partir de estos interrogantes, la redacción de *Petrotecnia*, estimó oportuno indagar en las distintas empresas del sector sobre estos aspectos de la calidad. Un cuestionario (ver recuadro) fue enviado a diferentes firmas productoras, transportadoras, proveedoras de servicios, distribuidoras y comercializadoras con el fin de conocer más en detalle la opinión de cada uno de los actores que conforman este importante sector de la economía. Las que siguen son las respuestas recibidas.

- 1) ¿Qué importancia da Ud. a la certificación de calidad de la gestión de su empresa?
- 2) ¿Qué importancia da Ud. a que sus proveedores le exhiban certificados de calidad?
- 3) Dentro de su empresa ¿cuáles son los sectores más demandantes de la calidad? (Las gerencias de Medio Ambiente, las de Producción, las comerciales u otras)

Amoco Argentina Oil Company

1) Tenemos un sistema interno de evaluación de calidad que utiliza criterios similares a los del Premio Malcolm Baldrige a la Calidad de Estados Unidos. En consecuencia, no tenemos previsto obtener certificaciones de calidad.

2) Quien posea certificado de calidad tiene una ventaja competitiva que lo hace proveedor preferido.

3) En este orden: Seguridad, Medio Ambiente y Producción.

Astra CAPSA

1) La calidad de gestión de la empresa es altamente valorada, independientemente de la certificación de la misma. Para las empresas petroleras extractivas una certificación de calidad de gestión tiene importancia en los aspectos financiero e institucional, pero no resulta importante en relación a los productos ofrecidos, puesto que son naturales y no sufren ninguna transformación.

2) Se valora la certificación dándole preferencia a aquellos que la acreditan y se califica a todos los proveedores. Actualmente no todos los proveedores pueden exhibir alguna certificación, fundamentalmente ISO o API, por lo que no necesariamente es un factor excluyente en la asignación de compras o contratos.

3) Los sectores más demandantes de la calidad son las Gerencias de Operaciones, Compras y Medio Ambiente.

Bolland y Cía. S.A.

1) La certificación de calidad de la gestión de nuestra empresa nos da dos ventajas sustanciales. La primera es de índole comercial: poder competir en el aprovisionamiento de clientes que exigen certificación de calidad de gestión a sus proveedores. Esta exigencia se puede manifestar como la necesidad de tener una certificación ISO 9000, tal es el caso de YPF, Petrobras y las principales compañías rusas y americanas, o de tener una licencia para utilización del monograma API, para el resto de las empresas.

La segunda ventaja es de índole productiva y tiene que ver con la capacidad que tienen estos sistemas de certificación de calidad de gestión, a través de las auditorías externas de control, para lograr el mejoramiento continuo de los procedimientos y actividades de diseño, fabricación, control, capacitación del personal, etc. que en definitiva hacen a la calidad del producto final.

2) Como toda empresa que tiene un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, nuestros proveedores deben ser evaluados y calificados.

Aquellos que exhiben certificados de calidad nos pueden proveer materiales críticos sin necesidad de control de recepción. Esto equivale a un importante ahorro de tiempo y dinero en verificaciones adicionales, que nos beneficia mutuamente.

3) Los sectores más demandantes de la

calidad, como surge del punto 1, son: la Gerencia Comercial, que necesita por razones de competencia en el mercado Calidad de Producto y Certificación del Sistema, y la Gerencia de Producción, responsable de garantizar que el sistema sea certificable y apto para fabricar productos de óptima calidad a precios razonables.

Bridas SAPIC

1) Alta para aquellos productos donde el mercado exige certificación.

2) Alta porque tiende a reducir los costos de inspección y reprocesos.

3) Los sectores más demandantes de la calidad son los de producción.

Eg3

1) La calidad de los productos y servicios tanto sea para clientes externos como internos, representa uno de los pilares sobre los cuales se sostiene la gestión del conjunto de la Compañía. Prueba de ello es que la certificación de calidad está incluida dentro de los objetivos estratégicos de Eg3 S.A.

2) Sería deseable que todos los proveedores de bienes o servicios pudiesen avalar su gestión de calidad con certificación según normas reconocidas. En la actualidad esto no es así, por lo que hasta tanto la certificación no se difunda entre los proveedores, su peso es relativo, ya

que constituye un factor más dentro de los parámetros que se evalúan al momento de la contratación.

Hasta tanto se popularice la certificación de calidad entre los proveedores, Eg3 exige el cumplimiento estricto de niveles de productos y servicios según estándares propios.

3) Los sectores más demandantes de calidad son: Gerencia de Ingeniería (incluye Control Ambiental), Gerencia de Elaboración y la Gerencia de Mantenimiento.

Gas Natural Ban

1) La certificación de calidad es considerada muy importante.

2) Dado que el mercado actual, en líneas generales, no trabaja con certificados de calidad, se induce a los proveedores a producir bajo ese sistema. De existir proveedores con certificación, se prefieren sus productos.

3) La calidad es una filosofía de la compañía, y como tal, es un objetivo permanente de todas las áreas de la misma.

Atendiendo a las características del producto distribuido, los sectores operativos son los que en la actualidad manifiestan la mayor demanda.

Pérez Companc

1) El concepto de calidad está muy arraigado en el Grupo Pérez Companc, constituye uno de los pilares básicos de su accionar y ha sido incorporado como uno de los Principios Básicos de Actuación que integran el Manual de Filosofía Corporativa:

Principio N° 11: Calidad

"Tenemos una especial preocupación por hacer las cosas bien, cada vez mejor, atendiendo a las necesidades de los destinatarios de nuestro trabajo".

La responsabilidad de servir a otros con nuestro trabajo nos impulsa a hacerlo con la mayor calidad. Esto exige una capacitación permanente.

Basados en esa filosofía y en el concepto de que la calidad en los productos y ser-

vicios ofrecidos constituyen el principal factor de competitividad, varias empresas del Grupo han certificado formalmente su organización en base a normas internacionales de la serie ISO 9000. A la fecha ya han certificado: Petroquímica Cuyo, P.A.S.A. y Conuar Fae las ISO 9002; SADE las ISO 9001 y han iniciado el proceso de implementación de esta norma Quital-Co y Servicios Especiales San Antonio.

Respecto a la Calidad Ambiental, Petroquímica Cuyo recibió el primer certificado concedido a una empresa argentina por su Sistema de Gestión Ambiental (según la norma británica BS-7750) y en tres de las áreas petroleras operadas por Pérez Companc S.A. (Puesto Hernández, 25 de Mayo-El Medanito S.E. y Santa Cruz II) se ha iniciado el proceso de implementación para certificar su Sistema de Gestión Ambiental (según las normas BS-7750 y/o ISO 14000).

2) Se dispone de metodología adecuada para evaluar a sus proveedores. En ésta, para aquellos proveedores de materiales importantes se les exige una serie de

CALIDAD Y TECNOLOGÍA

Siat es la mayor productora de caños de acero con costura de la República Argentina. Sus productos, aptos para la conducción de fluidos a alta, media y baja presión, abarcan diámetros exteriores desde 6 5/8 a 80 pulgadas en la más amplia gama de espesores y aceros. Además provee el servicio de revestimiento externo e interno.

Siat cuenta con licencia del American Petroleum Institute (API) para el sellado de los caños con su monograma; es miembro de la American Water Works Association (AWWA) y su sistema de aseguramiento de calidad cuenta con el certificado, otorgado por Det Norske Veritas, de la norma ISO 9002 desde 1994.

Dicha certificación, renovada periódicamente por exigentes auditorías externas, no hace más que ratificar la calidad y experiencia de **Siat** en la fabricación de cañería apta para gasoductos y oleoductos, asegurando a sus clientes locales e internacionales un producto confiable.



Sede y Planta Industrial: Guatemala 3400 (1822)
Valentín Alsina, Buenos Aires, Argentina
Tel.: (54-1) 208-8081 al 85 - Fax: (54-1) 208-3871

requisitos, entre los cuales está la certificación según las normas ISO 9000. No obstante, se prioriza el resultado de una evaluación permanente a la que es sometido cada uno, donde se efectúa una medición de su performance en aspectos tales como confiabilidad de las entregas, comportamiento ético comercial, servicios post venta y calidad de producto.

3) Siendo la calidad el objetivo prioritario y un compromiso de nuestra Dirección, todos los sectores están adscriptos a las pautas y metodologías compatibles con el propósito de afianzamiento de esta nueva cultura y son todos demandantes. Sin embargo, hay diferentes matices según la empresa del grupo de que se trate. Así, dentro de la empresa productora de petróleo y gas, el sector demandante es el de Producción. En Servicios Especiales San Antonio, es la de Producción y Comercial.

Pluspetrol

1) Las actividades principales de nues-

tra empresa son la exploración y explotación de hidrocarburos, es decir que el producto final es petróleo crudo y gas sin llegar a la refinación.

Por lo tanto, consideramos que lograr la certificación de calidad de nuestra gestión no es necesario; estamos tratando de aplicar los conceptos y criterios de la "Mejora Continua" a nuestras tareas pues consideramos que las empresas deben ser cada vez más eficientes en sus gestiones para poder sobrevivir en mercados cada vez más competitivos.

2) Para nosotros es de máxima importancia la certificación de calidad de los proveedores de productos y/o servicios, pues significa trabajar con empresas respaldadas por todo un sistema de calidad que garantiza la confiabilidad del producto y/o servicio.

3) Dadas las características de nuestras operaciones, los sectores que más demandan tener productos y/o servicios de calidad son los de Exploración, Perforación, Producción y Medio Ambiente.

Schlumberger

1) Schlumberger le asigna la máxima importancia a la Calidad de su gestión. Tenemos dos programas internos en plena actividad:

- TMQ, *Total Quality Management*
- IQ, *Initiative for Quality*

que son continuamente monitoreados por un departamento encargado al efecto.

2) Dentro de nuestra política está el alentar a nuestros proveedores a ceñirse a normas internacionales de calidad.

3) Las Gerencias de Medio Ambiente y Comerciales.

Shell CAPSA

1) Máxima importancia. Prueba de ello son las certificaciones ISO 9002 obtenidas para diversas actividades: Planta de Lubricantes (1992); Tren de elaboración de bases lubricantes (1993); Laboratorio Refinería -según NAMAS- (1993); Certificación como Distribución (1995); Movimientos y Despachos (1995) y nuestra aso-

QUALITECH

felicitamos por su **Certificación ISO 9000** a:

* **Firestone** de la Argentina - (ISO 9002 - Lloyd's Register)

* **KOBE ARGENTINA** - (ISO 9001 - DNV)

* **Stork MSW** - (ISO 9001 - DNV)

y les agradece el haberla elegido para asesorarlos en la planificación e implementación de sus Sistemas de la Calidad.

QUALITECH CONSULTANTS S.R.L.

Av. Directorio 302 - 7°D - (1424) Buenos Aires - Argentina
TEL/FAX: 924- 8839 - TEL.: 92- 6964

ciada Petroken (ISO 9001) en 1994.

2) Sumamente importante porque consideramos que hablan nuestro propio idioma.

3) Las Gerencias comerciales.

Tecpetrol

1) Nuestra empresa produce y vende *commodities*, como es el caso de petróleo y gas. Dada esta característica, y por no resultarles por ello directamente aplicables normas tales como las ISO 9000, en este momento Tecpetrol no está aplicando para obtener certificaciones de calidad de gestión, o sea de "calidad de producto", según nuestra interpretación de la pregunta de *Petrotecnia*.

Sin embargo nos encontramos embarcados en un proceso equivalente, como es el estudio de *benchmarking* que recientemente se ha contratado a una consultora internacional de primer nivel, cuyos resultados darán una clara indicación de la calidad de la gestión de nuestra empresa. Es conveniente destacar que Tecpetrol asigna

suma importancia a la calidad de sus operaciones, con especial énfasis en sus procedimientos e instalaciones, como también a todo lo concerniente a Seguridad Industrial y Cuidado del Medio Ambiente, tal como lo señala la "Política de Seguridad y Medio Ambiente" emitida en 1994. Por otra parte TECPETROL se prepara activamente para el cumplimiento de las normas ISO 14000 que, como es sabido, se encuentran actualmente en elaboración por ese organismo.

2) Nuestra empresa considera extremadamente importante que sus proveedores exhiban certificados de calidad otorgados por organismos reconocidos (serie ISO 9000), en el contexto de los mercados en que operamos. Se prioriza la adquisición de bienes y servicios a empresas locales o extranjeras que cuenten con las certificaciones mencionadas.

3) Los sectores más demandantes de la Calidad son: Gerencia Comercial, Seguridad y Medio Ambiente, Exploración y Explotación y Abastecimientos.

Total Austral

1) No está implementado el sistema de calidad de gestión.

2) La importancia es mucha, aunque en algunos casos es relativa.

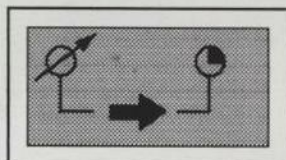
3) El sector más demandante de la calidad es Producción.

Transportadora de Gas del Norte S.A.

1) TGN posee un serio compromiso con la Calidad. Actualmente está atravesando por un profundo proceso de reingeniería y participa de *Benchmarkings* internacionales. Ambas actividades apuntan a optimizar el negocio a su máxima expresión.

Es una de las dos únicas empresas argentinas miembros de las más grande sociedad dedicada a la Calidad en el mundo, la American Society of Quality Control (ASQC), y miembros de su staff participan como jueces o evaluadores en el Premio Nacional de la Calidad y Premio

NOLDOR
S.R.L.



TRAZADORES AL SERVICIO DE LA INDUSTRIA DEL PETROLEO

**Estudios en yacimientos que operan en recuperación secundaria :
tiempos de tránsito, canalizaciones, barreras geológicas, distribu-
ción del agua de inyección.**

**Determinación de tiempos de residencia en procesos unitarios :
yacimientos, destilerías, petroquímicas.**

Localización de filtraciones y control de drenaje.

Av. Honorio Pueyrredón 900
1405 - Buenos Aires

Teléfonos 747 - 2513 419 - 0182
Fax 433 - 0299

¿Cuál es el grado de exigencia de calidad?

(Valor relativo expresado en escala creciente de 1 a 5)

Empresas	Rubro	Exigencia al proveedor	Exigencia por parte de su cliente
Amoco Argentina Oil Company	Productor	5	
Astra CAPSA	Productor	4	4
Bolland y Cía S.A. (1)	Proveedor de servicios, equipos y/o materiales	4	4
Bridas SAPIC	• Productor	3	3
	• Otros (Productor petroquímico)	4	5
Eg3 (2)	Productor	3	2
Gas Natural Ban	Distribuidora	4	5
Pérez Companc			
• Empresa Productora de Petróleo y Gas	Productor	5	5
• SADE	Proveedor de servicios, equipos y/o materiales	5	3
• Servicios Especiales San Antonio S.A.	• Productor	3	4
	• Proveedor de servicios	3	4
	• Comercialización	3	4
	• Transportadores	5	5
• Pecom Nec	• Productor	5	5
	• Servicios	5	5
• Quítral-Co	Proveedor de servicios	4	4
• Petroquímica Cuyo	Productor	5	5
• Conuar	Proveedor de servicios, equipos y/o materiales	3	5
Pluspetrol	Productor	5	5
Schlumberger	Proveedores de servicios	3	4
Shell CAPSA	Comercializadora	5	3
Tecpetrol	Productor	4	3
Total Austral	Productor	4	4
Transportadora de Gas del Norte S.A.	Transportadora	5	5
Transportadora de Gas del Sur S. A.	• Proveedor de servicios, equipos y/o materiales	4	
	• Distribuidora		3

(1) Hemos identificado la exigencia impuesta a nuestros proveedores con el nivel 4. Este es el valor promedio ya que en los casos de piezas críticas se eleva a 5. El grado de exigencia por parte de nuestros clientes es amplio. Va desde aquellos que sólo compran a los proveedores que pueden exhibir la licencia para la utilización del monograma API, que son la mayoría, o los que sólo compran a los que pueden exhibir una certificación ISO 9000, como Petrobras e YPF, ambos grupos estarían encuadrados en el nivel 5, hasta los que sólo desean un buen producto y se desentienden del sistema. Es difícil ponderar esto. No obstante, el nivel de exigencia promedio de nuestros clientes es 4.

(2) Lo ideal sería poder exigir a todos nuestros proveedores y contratistas el cumplimiento de la norma ISO 9000 en materia de certificación de calidad, pero eso es un tanto ambicioso en nuestro país y en Latinoamérica hoy en día. Es un objetivo hacia el cual debemos todos trabajar, industrias, proveedores, clientes, etc. Eg3 está firmemente comprometida a alcanzar a breve plazo la certificación ISO 9000 para sus productos y procesos.

Tecnoil a la Excelencia.

Aunque a nivel mundial no hay empresas de nuestras características certificadas bajo las Normas ISO, se está organizando un Sistema de Calidad para poder en un futuro cercano certificar bajo las Normas ISO 9000 e ISO 14000.

2) La respuesta puede encararse desde dos aristas: proveedores externos y proveedores internos.

Como TGN no realiza inspecciones en el extranjero, todo producto importado deberá mostrar la certificación ISO de fábrica, además de los respectivos certificados de materiales y protocolos de ensayo.

En cuanto a los productos nacionales, el perfil de nuestros proveedores es más bien de pequeñas y medianas empresas, salvo excepciones, lo cual les impide por el momento mostrar un sistema de calidad certificado, aunque están caminando hacia ello. Pero se les exige la presentación de certificaciones y protocolos de

ensayos en todos los productos. Coherentemente con este accionar, TGN está colaborando activamente en la Comisión de Calificaciones de Proveedores del IAP.

3) Toda la empresa se maneja con estrictas normas de Calidad: tango la Gerencia de Compras, como la Gerencia de Ingeniería, Gerencia de Producción, Medio Ambiente y principalmente Calidad de Gas despachado.

Transportadora de Gas del Sur S.A.

1) Es importante para TGS la certificación de calidad, en especial, en lo referente a la adquisición de equipos y elementos.

2) TGS cuenta con un Procedimiento de Calificación de Proveedores dentro del cual, en el rubro "Evaluación de nuevos proveedores", se establece que si el proveedor tiene calificación vigente de un Sistema de Calidad, avalado por un ente reconoci-

do, se lo incluye en el registro de proveedores sujeto a aprobación técnica final.

Asimismo, en el rubro "Aseguramiento de la calidad del proveedor", se contempla que aquel proveedor que cuente con un Sistema de Aseguramiento de Calidad Certificado, adjunte el/los certificados correspondientes. En el caso en que un proveedor no lo posea, la calificación es realizada por TGS.

Se destaca que las exigencias para la calificación de los proveedores son proporcionales a la magnitud de las prestaciones, a su complejidad técnica y/o riesgo de operación.

3) TGS es demandante de calidad en su conjunto, ya que su visión la contempla como una de sus bases:

"Nuestra Visión: TGS será el líder en Argentina en cuanto a calidad, preservación del medio ambiente y satisfacción al cliente; el proveedor más innovador y confiable de transporte y servicios afines para la industria del gas natural."