

MANUAL

DEL OBSERVADOR DE CONDUCTAS





TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	3
¿Qué es la Seguridad Conductual?	4
¿Por qué Realizamos Observaciones de Conductas?	6
¿En que se basa la Seguridad Conductual?	7
¿Cómo se Inserta la Seguridad Conductual en Nuestra Área?	8
¿Qué es un Observador de Conducta?	9
Valores en Seguridad Conductual	10
¿Cuáles son las Etapas de una Observación de Conducta?	11
- Inicio de la Observación.	
- Llenado de Hoja de Registro de Observación.	
- Retroalimentación.	
- Cierre de Observación.	
¿Cuáles son las Conductas a Observar en su área?	xx
Reglas de Oro de la Retroalimentación	33
Glosario	35

INTRODUCCIÓN

El Presente Manual tiene como propósito entregar una guía técnica y práctica para una correcta observación, registro y retroalimentación del desempeño conductual en seguridad de los trabajadores. Esto en el marco de la implementación del “Proyecto Estructural de Seguridad y Salud Ocupacional” (PESSO).

Uno de los focos que considera el PESSO, hace referencia a la Seguridad Conductual. El objetivo de este es gestionar los comportamientos de los trabajadores en el ámbito de la prevención de riesgos, generando un quiebre orientado a aumentar la ocurrencia de comportamientos seguros en las áreas de la Corporación.

Se implementará una metodología estándar que busca fortalecer la conducta preventiva, eliminar las conductas preocupantes y reducir la accidentabilidad, con un especial foco en las conductas críticas asociadas a accidentes graves, fatales e incidentes de alto potencial.





ESTÁNDAR DE SEGURIDAD CONDUCTUAL

¿QUÉ ES LA SEGURIDAD CONDUCTUAL?

La Seguridad Conductual (SC) es una herramienta que busca, reforzar los comportamientos preventivos de trabajo por medio de un enfoque positivo. Aumentando la ocurrencia de actos seguros, y en forma paralela reduciendo sistemáticamente los actos riesgosos.

A través de este proceso se contribuye a disminuir el número de incidentes y, por efecto secuencial, los accidentes con y sin tiempo perdido, que pueden afectar a los trabajadores.

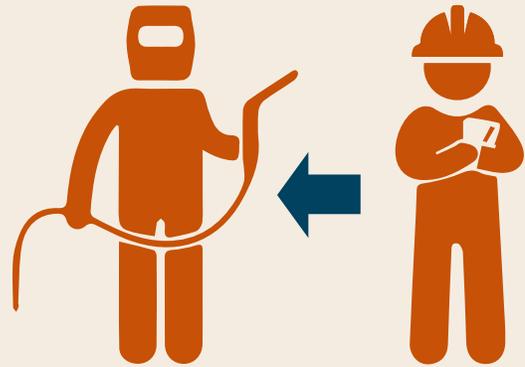
Este tipo de programas, se caracterizan por un énfasis en la conducta, como elemento de análisis y gestión, colocando la responsabilidad de la seguridad a nivel del trabajador y línea de supervisión. Esta característica permite generar efectos significativos y duraderos, en el desempeño en seguridad de los trabajadores.



1

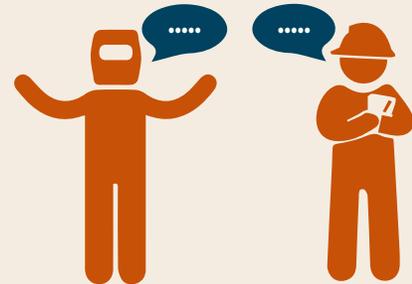
La Seguridad Conductual se centra en la realización de observaciones sistemáticas en las áreas de trabajo, focalizándose en el trabajador al realizar su tarea, es decir en la línea de fuego, momento en el cual se expone más a los incidentes, accidentes y lesiones.

Las observaciones se realizan bajo un protocolo conocido por los observadores, con una secuencia y hoja de registro predeterminada, focalizándose en las prácticas seguras que realiza el trabajador y corrigiendo prácticas riesgosas si es que existen.



2

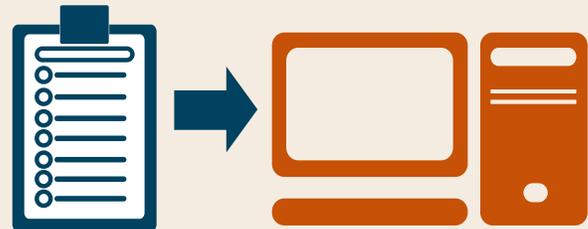
Posterior al llenado del registro y de forma inmediata, se lleva a cabo una conversación sobre las prácticas del trabajador, a esto le llamamos retroalimentación de la conducta, que consiste en un intercambio de información, tanto del observador de conducta, como del trabajador observado.



3

Los registros son ingresados a una base de datos centralizada lo cual permite gestionar y determinar las prácticas seguras o riesgosas en el área, y así tomar las decisiones y medidas correctivas en cada caso.

Cuando el proceso se hace sistemático, permite realizar un muestreo de las prácticas laborales en terreno, levantando información relevante, para implementar actividades que nos permita reducir la dispersión o variación de estas.



¿POR QUÉ REALIZAMOS OBSERVACIONES DE CONDUCTAS?

La observación de conductas es una actividad de gran importancia para cuidarnos entre nosotros. Permite identificar problemas de seguridad dentro de la organización, para luego planear y establecer soluciones. La observación de conducta se efectúa básicamente por dos razones:

- 1 Para reforzar las conductas seguras, así aumentarlas y propagarlas en cada área.
- 2 Y para medir, vigilando todas aquellas conductas riesgosas en el área.



¿QUÉ ES UNA CONDUCTA RIESGOSA O PREOCUPANTE?

Es toda acción que nos expone a un riesgo que puede tener como consecuencias daño de tipo:

- Físico
- Emocional
- Social
- Económico.

Una conducta riesgosa o preocupante, aumenta la probabilidad de que las personas sufran accidentes y enfermedades profesionales.

¿QUÉ ES UNA CONDUCTA SEGURA Y ESPERADA?

Es aquella que resguarda nuestra integridad física, psicológica, emocional, social y nos permite prevenir enfermedades y accidentes laborales.



¿EN QUÉ SE BASA LA SEGURIDAD CONDUCTUAL?

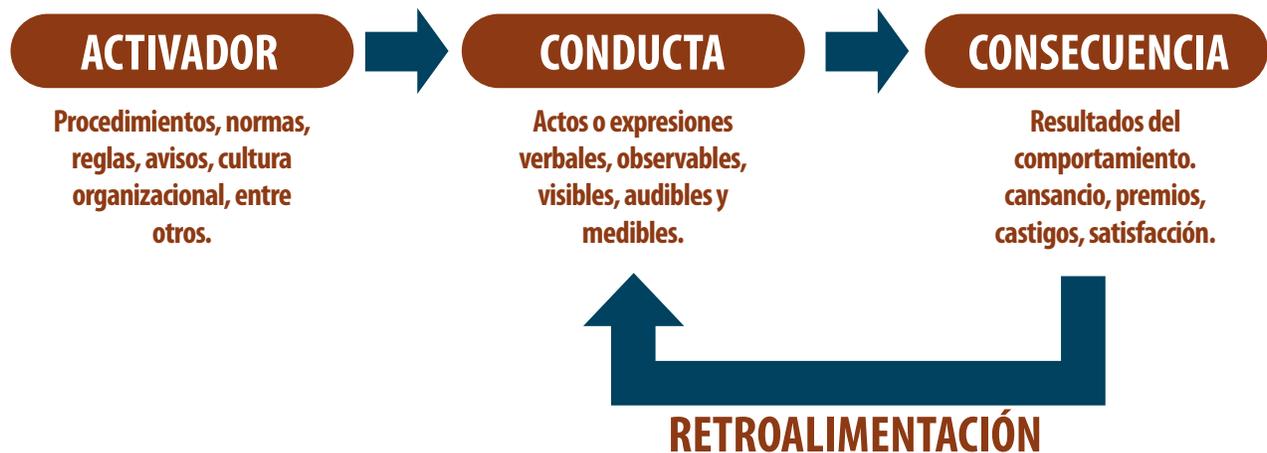
La Seguridad Conductual se basa en la triada llamada **A C C**, sigla que hace referencia a los **Activadores**, a la **Conducta** y a las **Consecuencias**.

Los tres elementos son observables, registrables por lo tanto modificables.

Esta herramienta ha resultado ser altamente efectiva para la reducción de la accidentabilidad en áreas industriales, debido a que:

- Se basa en la evidencia científica y experiencias empíricas en áreas industriales.
- Alta focalización en las variables conductuales.
- Alto grado de flexibilidad y adecuación a diferentes tipos de industrias.
- Alto grado de participación de los trabajadores.

MODELO A C C.



¿CÓMO SE INSERTA LA SEGURIDAD CONDUCTUAL EN NUESTRA ÁREA?

Todo trabajador que realice actividades en faenas dentro de las instalaciones de CODELCO, debe propiciar un comportamiento que:

- Asegure que sus conductas privilegien una posición defensiva, sin exponerse a riesgos no controlados.
- Elimine comportamientos osados que pueden comprometer la integridad propia, de los compañeros de trabajo y de su entorno.
- Promocione las conductas protectoras en él y en sus compañeros de trabajo, fomentando el desarrollo de estas.
- Exhiba un liderazgo hacia sus compañeros, actuando como modelos de conducta preventiva en la ejecución de las tareas y contribuyendo al desarrollo en seguridad aportando ideas para el mejoramiento.



El Proceso se mantiene centrado en el mejoramiento continuo de las conductas que previenen riesgos laborales e intenta crear un clima positivo donde las prácticas de trabajo seguro, sean percibidas como algo positivo para la organización.

Todos los trabajadores deben contribuir al desarrollo del proceso por medio del aporte de ideas.



¿QUÉ ES UN OBSERVADOR DE CONDUCTAS?

- 1** El Observador de Conductas se entrena y certifica para observar comportamientos en su lugar de trabajo, debe ser capaz de registrar y realizar una retroalimentación a sus compañeros.
- 2** Observa y registra el desempeño de seguridad en su lugar de trabajo, levantando valiosa información que será clasificada, ponderada y analizada. Con el objetivo de proponer mejoras y planes de acción.
- 3** Entrega información completa, verídica y de calidad, para realizar programas preventivos que buscan evitar accidentes en el área.
- 4** Retroalimenta y refuerza a sus compañeros de trabajo en sus conductas de seguridad, utilizando el refuerzo positivo (estimular para conseguir el cambio deseado en el comportamiento), en aquellas conductas que son deseables. Y corregir aquellas que se desvían del estándar.

VALORES EN SEGURIDAD CONDUCTUAL

La Seguridad Conductual se basa en ciertos Valores que son prácticas deseables dentro de la organización.

Estos valores son los siguientes:



Responsabilidad Individual.

La seguridad, conlleva una responsabilidad individual en su desempeño, es personal y esta no transferible y delegable.

Solidaridad.

La solidaridad entre compañeros de trabajo es considerada como un valor central en Seguridad Conductual. Así, un observador de conductas es solidario al colaborar en la protección y cuidado de la salud, la integridad física y las capacidades laborales de sus compañeros, además de velar por su propia seguridad.

Transparencia.

El proceso de Observación Conductual exige transparencia tanto en sus objetivos como en sus procedimientos. Debido a lo sensible y crítica de la relación entre un Observador y el Observado. Es importante destacar que la observación se cimienta en una relación de confianza y de transparencia.

¿CUÁLES SON LAS ETAPAS DE UNA OBSERVACIÓN CONDUCTUAL?

La Observación Conductual, como proceso, se divide en 4 etapas las cuales revisaremos a continuación:

ETAPA 1. INICIO DE LA OBSERVACIÓN



Los observadores de conductas antes de dar inicio a su observación, solicitará permiso a su respectivo jefe directo con el objetivo de facilitar y coordinar de manera más efectiva los tiempos y disponibilidad de los trabajadores y tareas.

Antes de movilizarse a realizar la observación, hay que asegurarse de contar con las autorizaciones correspondientes, y el porte y uso de EPP exigido para el ingreso a dicha área.

Materiales necesarios:

Para que el observador realice la actividad de observación en forma adecuada, se dispondrá de los siguientes materiales:

- Lápiz de pasta.
- Hojas de Observación específicas para cada área u hoja transversal.
- Tablilla de soporte para la Hoja.
- Y buzones de recepción para las Hojas (u otros medios para este fin, establecidos por el área).

Existen dos modalidades para realizar observaciones:

1

La primera consiste en definir previamente a través de un programa de observación, donde se determina el día y hora de estas. Puede estar dirigidas a actividades que ya se sabe que se realizaran en forma sistemática o actividades programadas en forma diaria. A este tipo de observación la llamaremos "Observación Programada".

2

La segunda consiste en realizar una observación de conducta cuando la situación lo amerita, debido a que existen operaciones o actividades no programadas dentro del área, las cuales entregan una gran cantidad de tareas, que muchas veces no se observan en las actividades programadas, (Ej. reparación de canales, cambio de moldes.)

El criterio inicial para definir la tarea que se observará, es por el potencial de gravedad al cual el trabajador se expone en caso de la ocurrencia de un accidente.

Seleccionando la tarea, se identifica a un trabajador (1), normalmente el que está más expuesto en esa tarea.

Según la programación de las observaciones que se haya preparado en el área, el observador tendrá asignada la tarea de observar de conductas.

No obstante, puede darse el caso que no sea posible observar la tarea señalada en dicha calendarización. En este caso, el observador deberá conocer qué tareas se están realizando al momento de salir y escoger aquella que tenga mayor riesgo.

El Jefe de Turno o alguna persona que conozca la coordinación de los trabajos puede aportar información sobre las tareas que se ejecutan en ese horario.



ETAPA 2. LLENADO DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN



El observador se trasladará, al lugar donde se realizará o ejecutará la tarea. Antes de iniciar la observación asegúrese de informar al trabajador que será observado por Ud., indicándole claramente los objetivos de esta. El observador se mantendrá en todo momento a la vista, y en un lugar seguro donde no entorpezca la actividad a ser observada.

Es necesario indicar al trabajador que va ser observado, si fuese necesario los siguientes temas, antes de iniciar la observación:

- La observación es anónima, y sólo se registra el nombre del observador.
- La información obtenida sólo se utilizará para mejoras, y que no tendrán un carácter punitivo (sanción), para el trabajador observado.
- Al finalizar la etapa de observación, se compartirá y retroalimentará al trabajador observado.

La Hoja de Registro de Observación (HR), cumple la función de guía para el observador, es como un mapa que nos permite colocar más atención en algunos aspectos o detalles que en otros de una misma tarea.

En esta sólo se registra lo que se observa directamente de la actividad. Registrando en forma detallada lo que realmente se observa dejando de lado las suposiciones, interpretaciones o juicios.

Lo primero que se registra son los datos de identificación general, como SAP o RUT, fecha y hora. Estos datos sirven para generar las estadísticas necesarias para realizar las mejoras a la metodología de observación.



¿CUALES SON LAS CONDUCTAS CORPORATIVAS A OBSERVAR EN SU ÁREA?

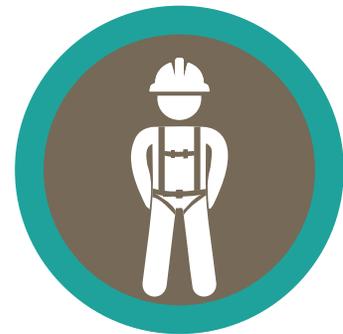
A nivel Corporativo, se estableció un total de 32 conductas riesgosas en la generación de accidentes. Cada una de las áreas define su Hoja de Registro con un total de 10 conductas a ser observadas.



**MANTIENE DISTANCIA
SEGURA DE PUNTOS DE
APLASTAMIENTO,
ATRAPAMIENTO, ATROPELLO
O LÍNEA DE FUEGO**



**UTILIZA EPP PARA MATERIALES
FUNDIDOS, DE ACUERDO A
PROCEDIMIENTO**



**UTILIZA SISTEMA DE
PROTECCIÓN CONTRA CAÍDAS,
SEGÚN PROCEDIMIENTO**



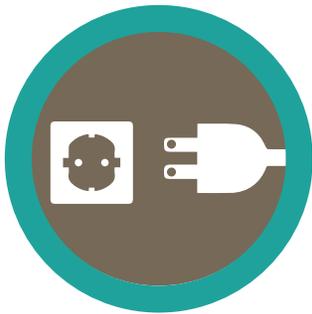
UTILIZA EPP ADECUADO Y EN BUEN ESTADO PARA MANIPULAR SUSTANCIAS PELIGROSAS (ÁCIDO SULFÚRICO)



MANTIENE DISTANCIA SEGURA DE PUNTOS QUE PUEDAN GOLPEAR O ATRAPAR SUS MANOS



ASEGURA MATERIALES Y HERRAMIENTAS CONTRA CAÍDAS



ASEGURA BUEN ESTADO DE CONEXIONES Y PROTECCIONES ELÉCTRICAS, ANTES DE INICIAR LA TAREA



POSICIONA EQUIPO O VEHÍCULO FUERA DE ZONA DE PELIGRO



AL OPERAR EQUIPOS MANTIENE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD OPERATIVOS



OPERADOR INSTALA EQUIPO EN ZONA ESTABILIZADA, UTILIZANDO GATOS CORRECTAMENTE



PERSONAL DELIMITA EL ÁREA DURANTE MOVIMIENTO DE EQUIPOS O MANIOBRAS DE IZAJE



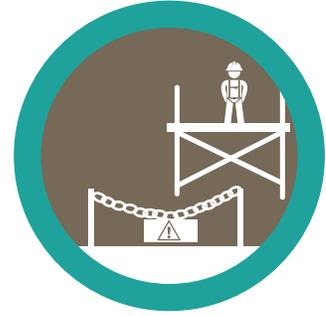
MANTIENE DISTANCIA MÍNIMA DE INTERACCIÓN ESTABLECIDA EN MANIOBRAS DE VEHÍCULOS Y EQUIPOS LIVIANOS Y PESADOS



RESPETA LA SEGREGACIÓN DE VÍAS/INTERACCIÓN HOMBRE - EQUIPO.



AISLA, BLOQUEA Y ESTABLECE ENERGÍA CERO EN EQUIPOS/SISTEMAS, ANTES DE INTERVENIR



DELIMITA LAS ZONAS INFERIORES AL TRABAJAR EN ALTURA



INTERVIENE EQUIPOS SÓLO SI SUS PROTECCIONES ESTÁN ACTIVAS Y EN BUEN ESTADO



SE UBICA FUERA DEL ALCANCE DE CARGA SUSPENDIDA Y DEL MOVIMIENTO INESPERADO DE CARGA



CONFINA, AÍSLA E IDENTIFICA EL ÁREA DE TRABAJO DONDE SE REALIZA TAREA CON MATERIALES EXPLOSIVOS.



VERIFICA CONDICIÓN DE GASES EN ZONAS CONFINADAS Y ESTABILIDAD DEL TERRENO, ANTES DE INICIAR EL TRABAJO.



AÍSLA EL ÁREA ANTES DE BOTAR BLOQUES DE ROCAS SUELTOS O EN CONDICIÓN DE DESPRENDIMIENTO.



UTILIZA SISTEMA DE DETECCIÓN PARA RIESGOS DE AVALANCHAS



**UTILIZA EPP PARA MINA
SUBTERRÁNEA**



**UTILIZA EPP PARA
RIESGOS ELÉCTRICOS**



**UTILIZA EPP PARA
ESPACIOS CONFINADOS**



**MANTIENE COMUNICACIÓN
PERMANENTE CON
DESPACHO FERROVIARIO
PARA EL ACCESO O TRÁNSITO
POR VÍAS**



**RESPETA BARRERAS Y
SEGREGACIONES EN
OPERACIONES DE EQUIPOS
FERROVIARIOS**



**MANTIENE DISTANCIA DE
SEGURIDAD EN ZONAS DE
BOMBEO AGUA-BARRO**



OPERADOR Y RIGGER SE COMUNICAN DE MANERA CORRECTA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN PROCEDIMIENTO



ASEGURA EL BUEN ESTADO DE CONEXIONES Y PROTECCIONES HIDRÁULICAS Y NEUMÁTICAS ANTES DE INICIAR LA TAREA



USO CORRECTO DEL EQUIPO DE PROTECCIÓN RESPIRATORIA.



REALIZA ANÁLISIS DE RIESGO SEGÚN HOJA DE PLANIFICACIÓN DE TAREA (AST)



UTILIZA ROPA Y ELEMENTOS SUSCEPTIBLES DE NO SER ATRAPADOS POR EQUIPOS EN MOVIMIENTO

HOJA DE REGISTRO TRANSVERSAL



CODELCO
Orgullo de Todos
El Teniente

OBSERVACIÓN TRANSVERSAL DE CONDUCTAS

compromiso
con la vida



SAP / RUT

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

GERENCIA OBSERVADA

Administración	Mina
Desarrollo	Plantas
Recursos Humanos	Proyectos
Seguridad y Salud Ocupacional	Recursos mineros y desarrollo
Servicios	Sustentabilidad y asuntos externos
Desarrollo Rajo	Dirección preparación mina
Fundición	Operaciones
General	

FECHA

HORA

CANT. PERSONAS OBSERVADAS

1	2	3	4+
---	---	---	----

TAREA OBSERVADA: RUTINARIA NO RUTINARIA

	Mantiene distancia segura de puntos de aplastamiento, atrapamiento, atropello o línea de fuego.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Mantiene distancia segura de puntos que puedan golpear o atrapar sus manos.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Asegura materiales y herramientas contra caídas.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Al operar equipos mantiene los sistemas de seguridad operativos.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Mantiene distancia mínima de interacción establecida en maniobras de vehículos y equipos livianos y pesados.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Respetar la segregación de vías / interacción hombre – equipo.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Aísla, bloquea y establece energía cero en equipos / sistemas, antes de intervenir.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Interviene equipos sólo si sus protecciones están activas y en buen estado.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Uso correcto del equipo de protección respiratoria.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Realiza análisis de riesgo según hoja de planificación de tarea (AST).	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		
	Delimita las zonas inferiores al trabajar en altura.	CS	CR
BARRERAS	1 2 3 4 5 6 7 8 9		

BARRERAS A DETECTAR

No percibe el riesgo	1
Ahorro de tiempo	2
No es cómodo	3
Procedimiento no actualizado / Sin Procedimiento	4
No se encuentra disponible o no existe	5
No recibió entrenamiento / instrucción / capacitación	6
Alta Presión de Trabajo	7
Diseño de Instalaciones (Layout)	8
Falta de Recursos (personal y/o material)	9

SUS COMENTARIOS

GERENCIA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



COBELCO Observación Transversal de Conductas **compañía** **que** **vuela**

OBSERVACIÓN TRANSVERSAL DE CONDUCTAS

1 2 3 4 5 6 7 8 9

SAP / RUT

FECHA

HORA

TAREA OBSERVADA: BUENA NO BUENA

GERENCIA OBSERVADA

Administración	Mina
Desarrollo	Plantas
Recursos Humanos	Proyectos
Seguridad y Salud Ocupacional	Recursos mineros y desarrollo
Servicios	Sustentabilidad y asuntos externos
Desarrollo Rajo	Dirección preparación mina
Fundación	Operaciones
General	

1 2 3 4

CRITERIOS

BARREAS A DETECTAR

No permite el litigio	1
Ahora de tiempo	2
No es cómodo	3
Procedimiento no actualizado / Sin Procedimiento	4
No se encuentra disponible o no existe	5
No recibió entrenamiento / instrucción / capacitación	6
Baja Precisión de Trabajo	7
Diseño de Instalaciones (Layout)	8
Falta de Recursos (personal y/o material)	9

SUS COMENTARIOS

GERENCIA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

GERENCIA OBSERVADA	Administración		Mina	
	Desarrollo		Plantas	
	Recursos Humanos		Proyectos	
	Seguridad y Salud Ocupacional		Recursos mineros y desarrollo	
	Servicios		Sustentabilidad y asuntos externos	
	Desarrollo Rajo		Dirección preparación mina	
	Fundación		Operaciones	
	General			

CODELCO **Observación Transversal de Conductas** comprobo lo que

GERENCIA OBSERVADA:

GERENCIA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

FECHA: 28 04 2014 **HORA:** 18 40 **CANT. PERSONAS OBSERVADAS:** 1 2 3 4+

TAREA OBSERVADA: RUTINARIA NO RUTINARIA

INDICADORES:

- Mantiene distancia segura de puntos de aglomeramiento, atrapamiento, atrapamiento o áreas de riesgo. **CR** **CI**
- Mantiene distancia segura de puntos que puedan golpear o atropar sus manos. **CR** **CI**
- asegura materiales y herramientas contra caídas. **CR** **CI**
- operar equipos mantiene los sistemas de seguridad operativos. **CR** **CI**
- Mantiene distancia mínima de interacción establecida en manuales de equipos y equipos de mano y pies. **CR** **CI**
- Inspepta la segregación de vías / interacción hombre - equipo. **CR** **CI**
- Ante, desque y establece energía cero en equipos / sistemas, antes de intervenir. **CR** **CI**
- Interviene equipos sólo si sus protecciones están activas y en buen estado. **CR** **CI**
- Uso correcto del equipo de protección respiratoria. **CR** **CI**
- Realiza análisis de riesgo según hoja de planificación de tarea (AST). **CR** **CI**
- Delimita las zonas inferiores al trabajar en altura. **CR** **CI**

RIESGOS BARRERAS A DETECTAR:

- No percibir el riesgo
- Alzora de tiempo
- No es cómodo
- Procedimiento no actualizado / Sin Procedimiento
- No se encuentra disponible o no existe
- No recibí entrenamiento / instrucción / capacitación
- Alta Presión de Trabajo
- Diseño de Instalaciones (Layout)
- Falta de Recursos (personal y/o material)

SUS COMENTARIOS:



FECHA 28 04 2014



HORA 18 40



CANT. PERSONAS OBSERVADAS

1



3

4+



TAREA OBSERVADA:

RUTINARIA

NO RUTINARIA

Trabajo con oxycorte.

Es importante que el observador se de un tiempo para observar detalles de la actividad, considerando lo siguiente:

- Siempre atienda los aspectos positivos observados, esto como medida para evitar un sesgo negativo al momento de identificar las conductas como seguras o preocupantes.
- Procure no distraer al trabajador que está realizando la actividad, ubíquese en un lugar seguro y que no entorpezca la tarea.
- Apóyese en la hoja de registro para no dejar una conducta fuera de observación.

La Hoja de Registro de Conductas Transversales, considera un total de 12 conductas para ser observadas.

Cada conducta observada, posee dos cuadros que deben ser llenados:

1º.- Determinar si la conducta es segura. **CS**

2º.- Determinar si la conducta es riesgosa. **CR**

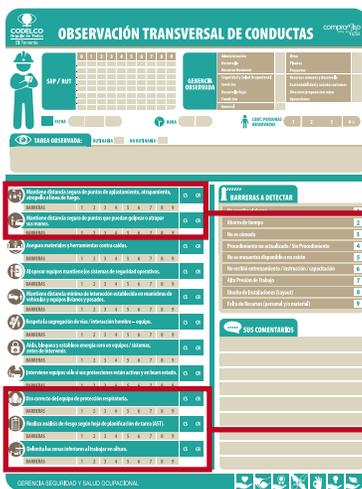


MARCAR LAS CONDUCTAS A RETROALIMENTAR.

Marcar dos conductas seguras (S), y dos conductas preocupantes (P), si es que existiesen, esto con la finalidad de no olvidar cuales serán las conductas a retroalimentar.

No se retroalimenta la totalidad de las conductas (10) consideradas en la hoja, debido al tiempo necesario para esto, y ante la necesidad de focalizarse en las más críticas del área.

Las conductas deben ser seleccionadas de acuerdo al grado de potencial de lesión, es decir aquella que en caso de ocurrir un incidente las consecuencias para el trabajador serian graves.



 **Mantiene distancia segura de puntos de aplastamiento, atrapamiento, atropello o línea de fuego.** CS 

BARRERAS		2	3	4	5	6	7	8	9
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

 **Mantiene distancia segura de puntos que puedan golpear o atrapar sus manos.** CS 

BARRERAS	1	2	3	4	5	6		8	9
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

 **Uso correcto del equipo de protección respiratoria.**  CR

BARRERAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

 **Realiza análisis de riesgo según hoja de planificación de tarea (AST).**  CR

BARRERAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

 **Delimita las zonas inferiores al trabajar en altura.**  CR

BARRERAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ETAPA 3. RETROALIMENTACIÓN



Al finalizar el registro, cuando las condiciones lo permitan, el observador invita al observado a conversar un momento, con la finalidad de realizar un intercambio de información, tomando como fuente de datos el registro del observador, comentarios y sugerencias entregados por el trabajador.

Este intercambio tiene como propósito estimular y motivar al trabajador a seguir realizando las conductas seguras y buscar un cambio frente a las conductas preocupantes o riesgosas.

Existen dos formas de retroalimentación:



1 Positiva:

Es aquella instancia en la cual se refuerza, la conducta segura del trabajador. El refuerzo consiste en identificar aquella conducta que el trabajador realiza en forma segura. Una modalidad es preguntarle al trabajador, cuales son las conductas seguras que él está realizando. En el caso que no las perciba, el observador debe ayudarlo a identificarlas. Además se entregan consecuencias positivas por la conducta segura realizadas.

2 Correctiva:

Ante la situación de que el trabajador ejecute una conducta preocupante, el observador solicitará que el trabajador le indique si está realizando una conducta preocupante. Si este las identifica, se revisarán y analizar las posibles consecuencias negativas. Si el trabajador no es capaz de identificar, el observador deberá guiar al trabajador para que este las reconozca.

Al momento de realizar la retroalimentación, es necesario considerar lo siguiente:

- En lo posible mostrar la hoja de observación al trabajador, mientras se retroalimenta, así se establece una relación de confianza en el proceso, ya que se transparenta la información solicitada y registrada.
- Es de importancia preguntar sobre las posibles causas de las conductas preocupantes observadas (barreras), e incentivar al trabajador entregar alguna alternativa a esa conducta y a las soluciones posibles.
- La retroalimentación deberá ser inmediata e individual focalizada en los comportamientos del trabajador observado. Los mejores resultados, en relación a la modificación conductual y permanencia del cambio, se logra cuando se retroalimenta inmediatamente después de observar la tarea.
- Esta no debería superar los 20 min. (10 min. Registro y 10 retroalimentación).
- La retroalimentación es siempre individual y en privado, a no ser que el trabajador autorice que participen los otros compañeros de esta. Esto para generar un clima de confianza y evitar interrupciones o interferencias por parte de otros trabajadores.



LLENADO DE LAS BARRERAS EN HOJA DE REGISTRO

Estas constituyen elementos que se encuentran en el ambiente de trabajo y que obstaculizan la aparición de los comportamientos seguros. Generalmente, cuando asociamos las barreras a las conductas preocupantes, identificamos las causas que originan este tipo de comportamientos.

Es importante que al momento de que se analice conjuntamente con el trabajador el ¿Por qué de la conducta insegura, se identifique estas, y se registren en la respectiva hoja. Esta información es de utilidad para proponer planes de mejoras en el área que son percibidas como barreras para la emisión de las conductas seguras.

Las barreras identificadas para incorporarse en el registro son las siguientes:

BARRERAS A DETECTAR

- | | |
|---|---|
| No percibe el riesgo | 1 |
| Ahorro de tiempo | 2 |
| No es cómodo | 3 |
| Procedimiento no actualizado / Sin Procedimiento | 4 |
| No se encuentra disponible o no existe | 5 |
| No recibió entrenamiento / instrucción / capacitación | 6 |
| Alta Presión de Trabajo | 7 |
| Diseño de Instalaciones (Layout) | 8 |
| Falta de Recursos (personal y/o material) | 9 |

Las barreras descritas por el trabajador, se registran en la hoja, en los respectivos casilleros. Se registran todas las barreras a las cuales el trabajador haga referencia.

Esta información es necesaria para identificar aquellas condiciones, situaciones, falencias o excesos que actúan como un limitador de la emisión de la conducta segura por parte del trabajador.

El levantamiento de esta información tiene como propósito de generar planes de acción tendiente a reducir o en el mejor de los casos eliminar las barreras.

Esta información se puede completar en el espacio de “Comentarios”, ubicada en la parte inferior de la hoja de registro.



Mantiene distancia segura de puntos de aplastamiento, atrapamiento, atropello o línea de fuego.

CS



BARRERAS



2

3

4

5

6

7

8

9

LLENADO DE LOS COMENTARIOS EN HOJA DE REGISTRO

En el espacio “Comentarios” ubicado en la parte inferior de la hoja, se pueden anotar los siguientes elementos:

Causas de las conductas preocupantes encontradas, a partir de los comentarios o explicaciones proporcionadas por el trabajador observado.

Condiciones subestándar relacionadas directamente con la ocurrencia de conductas preocupantes, en el sentido que estas dificulten que la persona realice un comportamiento seguro.

Dificultades que tuvo el observador durante la observación:

- Dificultades en la coordinación o autorización para la observación.
- La tarea finalizó antes de cumplirse el tiempo de registro.
- Los trabajadores se niegan a ser observados.
- O no se pudo conversar con el trabajador después de la observación.

Mayores detalles para aclarar alguna conducta observada.

Recomendaciones para mejorar la Hoja de Observación.

Otros comentarios que a su juicio sean relevantes para el Proceso de Seguridad Conductual.

ETAPA 4. CIERRE DE LA OBSERVACIÓN



El cierre de la observación es una etapa crucial dentro del proceso de cambio conductual. En esta etapa el observador debe procurar incentivar y motivar al trabajador a que continúe con las prácticas seguras que fueron observadas, y corregir las conductas no seguras, esto se puede lograr a través de lo siguiente:

En relación a las Prácticas Seguras:

Entregando argumentos positivos en relación al desempeño seguro del trabajador.

Ayudando a que el trabajador visualice las consecuencias positivas y beneficios de mantener en el tiempo las conductas seguras.

Y de las Prácticas Inseguras:

Predecir y anticiparse a las consecuencias negativas de mantener las practicas conductuales inseguras.

Motivar al trabajador a que él mismo identifique las conductas de riesgo. Y si este, no logra identificarlas, facilitar este reconocimiento a través de ejemplos.

Es muy importante felicitar, motivar y conseguir del trabajador un compromiso con la seguridad, de manera que corrija la conducta preocupante en ese momento y en futuras ocasiones que tenga que realizar la misma tarea.



Debido a que cada observador tiene su propia forma de realizar la retroalimentación, es necesario que se sigan los siguientes lineamientos:

- Sea específico en sus comentarios, no sirven los comentarios como: “te encontré casi todo seguro” “en general, está más o menos la seguridad”.
- Siempre comience la retroalimentación con las conductas seguras, y siga con las preocupantes. Esto reduce la resistencia al cambio. Luego continúe con los comentarios y soluciones.
- Utilice el mismo lenguaje que usa habitualmente, ya que es su compañero de trabajo. Sea breve, no extienda demasiado la retroalimentación, con 10 minutos basta.
- Sea preciso, retroalimente sólo lo que usted pudo observar y nunca prejuzgue, o interprete situaciones, ni menos los motivos o intenciones del trabajador. Diga “observé que no usabas la herramienta adecuada para esta tarea”, y no “parece que no quieres usar esta herramienta”.
- Motive los cambios de conductas y estimule en la dirección deseada, siempre existen conductas seguras en el desempeño de un trabajador, los cuales pueden identificarse y motivarse.
- Comente lo que la persona ha hecho bien y los progresos en seguridad que usted ha observado.

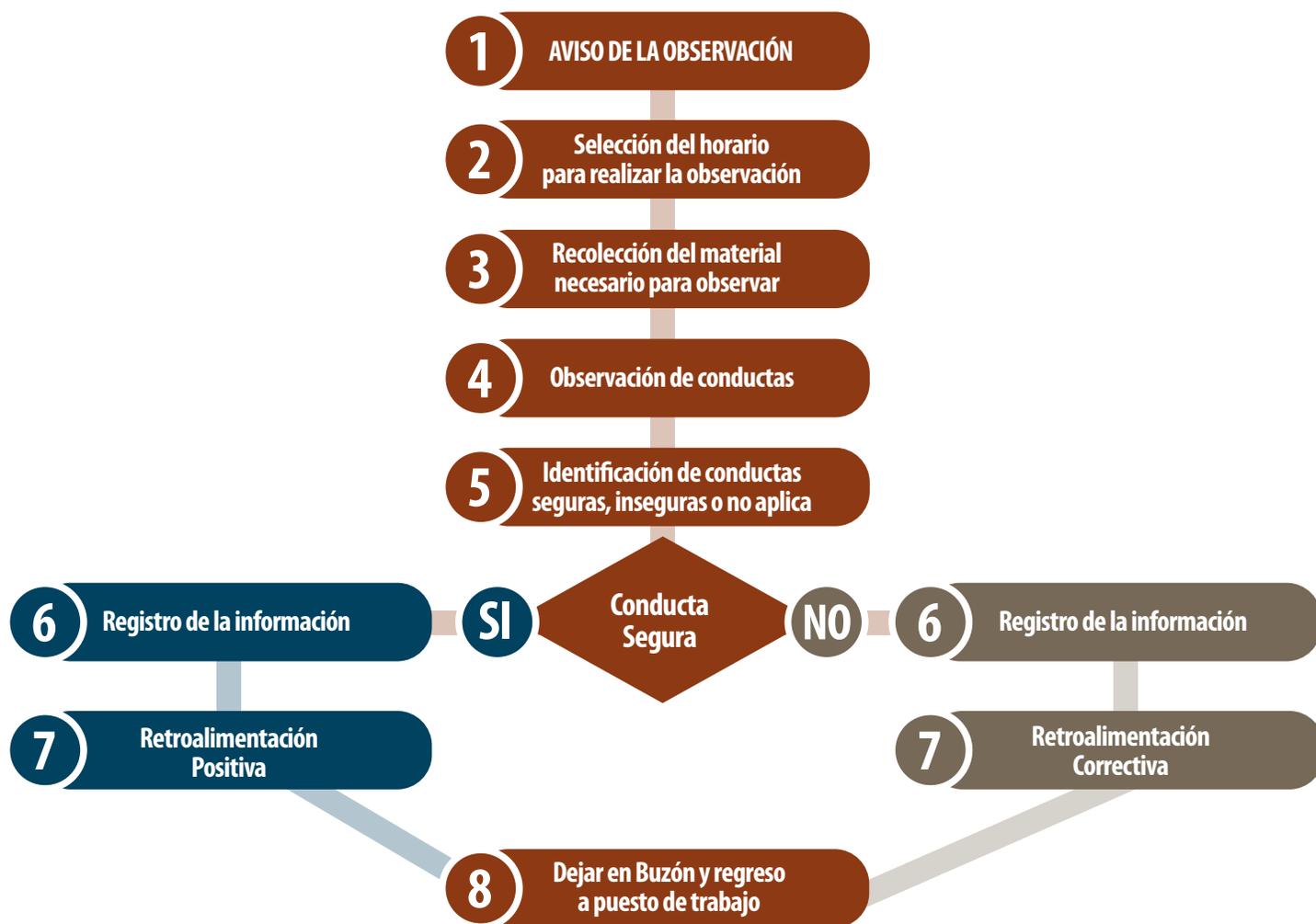


REGLAS DE ORO DE LA RETROALIMENTACIÓN

- Nunca se registran los nombres de las personas observadas, sólo las conductas de estas.
- La observación de conductual es un proceso centrado principalmente en los aspectos positivos del desempeño en seguridad.
- La información obtenida en las observaciones no se utilizará para acciones disciplinarias.
- Todos los trabajadores tienen la capacidad de aportar al Proceso.
- Nunca se comenta una observación de conducta fuera de esta.
- Nunca se enfrasque en una discusión con el trabajador.



DIAGRAMA PASOS DE OBSERVACIÓN



GLOSARIO

A

ACC:

Sigla que resume la metodología de resolución de problemas asociados a la cadena Activador - Conducta - Consecuencia. Al utilizar este procedimiento, los activadores y las consecuencias, que operan para influenciar sobre una determinada conducta son identificables y clasificables. Generalmente, al ejercitar esta metodología encontramos que las consecuencias positivas, inmediatas y ciertas son las más poderosas para controlar el comportamiento.

Analista:

Trabajador cuya función principal es recolectar las hojas de observación, digitalizar los datos obtenidos y generar un informe para ser analizado en la reunión de análisis de datos al final de cada ciclo de observación.

Antecedentes o Activadores:

Es una persona, lugar, cosa o evento que precede a una conducta y que activa el comportamiento de una persona. Los antecedentes solo crean el escenario para la ocurrencia de conductas, pero no las controlan, a diferencia de las consecuencias.

B

Barrera:

Elementos que se encuentran en el ambiente de trabajo y que obstaculizan la aparición de comportamientos seguros. Generalmente, cuando asociamos las barreras a las conductas preocupantes, identificamos las causas que originan este tipo de comportamientos.

C

Categoría de conducta:

Clasificación que permite agrupar una serie de conductas específicas y puntualizadas que están relacionadas entre sí.

Conducta:

Todo acto observable y medible. La conducta es lo que se ve al observar a alguien trabajando. Las conductas pueden ser moldeadas y modificadas.

Conducta Correcta o Segura.

Comportamiento observable y medible de una o más personas en relación al cumplimiento de procedimientos y prácticas correctas de trabajo. Esta conducta se adecua a los estándares o normas de seguridad establecidos en el lugar y que además, se ajusta al patrón preventivo.

Conducta Preocupante:

Comportamiento observable y medible de una o más personas que no cumplen con procedimientos y prácticas correctas. Por ejemplo: conducción a exceso de velocidad; no usar elementos de protección personal, no cumplir los procedimientos de trabajo.

Consecuencia:

Consecuencia son los eventos que siguen a la conducta y que influyen en la probabilidad de que esta vuelva a ocurrir en el futuro. Toda conducta genera una consecuencia. De hecho, la conducta puede verse como una función de sus consecuencias. Esto es, las consecuencias no solo influyen en lo que alguien hace, sino que lo controlan.

E**Equipos de Gestión a Cargo del Proceso:**

Cada área definirá la constitución de los equipos encargados de administrar las actividades e información que entrega el sistema. Este grupo podrá ser reemplazado por la acción del equipo de gestión de riesgos que posee el área o los equipos guías ya existentes, siendo recomendable asignar un nivel básico de estructura al equipo. Pese a lo anterior, el liderazgo y responsabilidad final del proceso recaerá sobre la jefatura de la respectiva Unidad.

O**Observador de Conductas:**

Trabajador que ha sido capacitado y entrenado en técnicas de observación y registro de conductas. Ha desarrollado habilidades y destrezas para detectar y describir comportamientos seguros y preocupantes. Realimenta positivamente y correctivamente a otros trabajadores al momento de realizar tareas, y de esta forma, prevenir la ocurrencia de incidentes.

compromiso
con la vida