

Estándar y Guía Técnica de Seguridad Conductual



compromiso
con la vida


CODELCO
Orgullo de Todos

Estimados Trabajadores, Supervisores y Ejecutivos de Codelco:

Uno de los desafíos del Proyecto Estructural de Seguridad y Salud Ocupacional (PESSO) es instalar las bases para el desarrollo de una sólida cultura preventiva en nuestra organización.

La piedra angular de una cultura preventiva es la conducta de quienes forman parte de la Organización. Por ello debemos preocuparnos cada uno de nosotros, de transformar nuestras declaraciones y normas en prácticas concretas que reflejen una forma de actuar preventiva. Ello implica en concreto: planificar con rigurosidad, seguir al pie de la letra nuestros estándares y normas, evaluar y controlar los riesgos antes de desarrollar una tarea y finalmente autorizar y realizar solo los trabajos que tengan riesgos controlados.

Para avanzar en el desarrollo y fortalecimiento de conductas preventivas, en Codelco hemos diseñado este Estándar y la Guía de Seguridad Conductual para que sea aplicado en toda la Corporación.

Estos estándares definen la metodología que emplearemos para propiciar y fomentar las conductas seguras en la empresa.

Este es un nuevo paso para avanzar en nuestra meta final que es lograr la cero fatalidad en Codelco. Solo lo lograremos si hacemos que nuestras conductas sean coherentes con nuestro principal valor: El Respeto a la Vida y Dignidad de las Personas. Los invito a apoyarnos en esta gran tarea.



Thomas Keller
Presidente Ejecutivo
Codelco - Chile



compromiso
con la vida

Tabla de Contenidos

OBJETIVO ALCANCE	5
<hr/>	
A. REQUISITOS DE LAS PERSONAS	7
<hr/>	
B. REQUISITOS ASOCIADOS A LA ORGANIZACIÓN	13
<hr/>	
C. REQUISITOS ASOCIADOS A MEDIOS E INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO ADECUADO DE LOS PROGRAMAS	27
<hr/>	
D. DEFINICIONES	29
<hr/>	



CODELCO
Orgullo de Todos

compromiso
con la vida

OBJETIVO

Establecer las directrices conceptuales y metodológicas para la implementación, desarrollo y mantención de un proceso de gestión de la conducta preventiva en CODELCO, con el fin de reducir o eliminar las conductas inseguras, aumentar las conductas seguras y disminuir los accidentes, promoviendo el desarrollo de una cultura preventiva al interior de la Corporación.

ALCANCE

Esta guía especifica requisitos obligatorios en todas las Divisiones, faenas y proyectos de la Corporación y para todas las empresas contratistas y subcontratistas que desarrollen obras o servicios para Codelco.





A

REQUISITOS DE LAS PERSONAS

1. Todo trabajador que realice actividades en faenas de CODELCO debe tener un comportamiento preventivo. Esto es:

- Conocer y aplicar las normas de seguridad y salud ocupacional establecidas en la Corporación.
- Evaluar y controlar los riesgos antes de realizar una tarea
- Controlar, comunicar y gestionar los comportamientos riesgosos que pueden comprometer la integridad propia, de los compañeros de trabajo y de su entorno
- Aplicar y promover las conductas preventivas y/o seguras en él y en sus compañeros de trabajo, fomentando el desarrollo de estas.

Todos los integrantes de la organización deberán participar en el proceso de seguridad conductual

- Su participación en el desarrollo del proceso de seguridad conductual estará vinculada a los roles de observador, observado o participar de la gestión y la implementación de estos procesos en su área de trabajo.

2. Las responsabilidades de cada integrante de la organización el proceso de seguridad conductual, se estructurará de la siguiente forma, de acuerdo a sus funciones

- **Gerente de las Divisiones o Proyectos:**

- a. Asignar los recursos y/o financiamiento para la implementación,
- b. Apoyar la implementación y ejecución del Programa de Seguridad Conductual en su División o Proyecto
- c. Revisar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión de los programas, en las reuniones o comités semanales o mensuales de Seguridad y Salud Ocupacional
- d. Reconocer a los supervisores, trabajadores y equipos de trabajo de las áreas que muestren una gestión destacada asociada al desarrollo de los programas
- e. Realizar observaciones de conducta de acuerdo a los establecido en el programa de Liderazgo preventivo

- **Gerente de Seguridad y Salud Ocupacional (GSSO):**

- a. Apoyar técnicamente a las áreas para la correcta implementación y ejecución de los Programas de Seguridad Conductual
- b. Mantener un Equipo Técnico de Seguridad conductual que preste apoyo a las Áreas en esta materia
- c. Revisar periódicamente los resultados de los ciclos de observación de conductas de las áreas y presentarlos en las reuniones o Comités de Seguridad y Salud Ocupacional
- d. Participar en las ceremonias y actividades de reconocimiento
- e. Realizar observaciones de conducta de acuerdo a programa de liderazgo preventivo
- f. Aprobar las metas del proceso asociadas a la división

- **Superintendentes, Jefes de Unidad y Jefes de Operaciones:**

- a. Liderar la implementación y ejecución de los Programas de Seguridad Conductual en sus áreas
- b. Verificar periódicamente los registros y datos obtenidos de las Observaciones de conductas generadas en sus áreas
- c. Verificar el cumplimiento del programa de seguridad Conductual
- d. Comunicar los resultados a la GSSO, a través los Ejecutivos de Negocio SSO o expertos en prevención de riesgos
- e. Difundir los resultados a la organización que lideran
- f. Implementar acciones que permitan mejorar los indicadores de su área, en caso de que estos no estén en los niveles requeridos
- g. Reconocer a los supervisores, trabajadores y equipos de trabajo de su área que muestren un comportamiento acorde con los estándares definidos
- h. Realizar observaciones de conducta de acuerdo a su programa de liderazgo preventivo

- **Supervisores:**

- a. Mantener y estimular el desarrollo de una conducta preventiva en sus trabajadores
- b. Realizar observaciones de conducta de acuerdo a programa de Liderazgo Preventivo
- c. Revisar a lo menos mensualmente el cumplimiento de los indicadores de gestión del programa de seguridad conductual en su área
- d. Apoyar y verificar el cumplimiento de las medidas correctivas y preventivas orientadas a disminuir la ocurrencia de conductas de riesgo
- e. Mantener conversaciones espontáneas con los trabajadores de su área respecto al mejoramiento de las conductas o prácticas de trabajo, teniendo en consideración la práctica de un liderazgo preventivo y sentido de entendimiento del por qué de las correcciones
- f. Difundir al interior de sus grupos de trabajo, los resultados de los procesos de evaluación de Conducta y los planes de mejora

- **Trabajadores:**

- a. Mantener una conducta preventiva en sus labores, acorde con los peligros y las normativas vigentes, dando siempre ejemplo de conducta preventiva
- b. Participar activamente y de acuerdo a la planificación

establecida, en los procesos de observación de conducta

- c. Proponer acciones para mejorar conductas preocupantes recurrentes

- **Comités Paritarios de Higiene y Seguridad**

- a. Conocer, aplicar y mantener una conducta preventiva en sus labores, acorde con los peligros y las normativas vigentes, dando siempre ejemplo de conducta preventiva
- b. Participar activamente y de acuerdo a la planificación

establecida, en los procesos de observación de conducta

- c. Difundir y apoyar entre sus pares el proceso de seguridad conductual
- d. Participar de la generación de acciones correctivas

3. Los trabajadores serán capacitados, entrenados y certificados de acuerdo a los roles que desempeñen dentro de los programas de Seguridad Conductual. La certificación la entregará el Coordinador Divisional del programa de seguridad conductual en GSSO.

- **Todo trabajador que sea designado como observador de conducta deberá ser entrenado para cumplir de manera efectiva este rol. La capacitación deberá ser teórico/práctica con evaluación y debe considerar a lo menos los siguientes contenidos:**

- a. Gestión de seguridad basada en programas de cambio conductual
- b. Alcance de los programas de seguridad conductual en la organización
- c. Metodología de observación

d. Registro de datos en hoja de registro

e. Proceso de retroalimentación de conductas críticas

f. Gestión de datos de observaciones y medidas correctivas para el cambio conductual





B

REQUISITOS ASOCIADOS A LA ORGANIZACIÓN

1. Cada División o Proyecto deberá designar a un Coordinador Divisional del Proceso de Seguridad Conductual, el cual deberá formar parte del Equipo GSSO, el cual deberá contar con experiencia en la implementación en este tipo de procesos

- El Coordinador Divisional del proceso de Seguridad Conductual tendrá a su cargo la responsabilidad del desarrollo de los programas y tendrá entre sus responsabilidades las siguientes:

- a. Asesorar a las Gerencias, Superintendencias y unidades en la implementación de los programas
- b. Coordinar y monitorear la capacitación y acreditación de observadores.
- c. Coordinar y controlar la aplicación de los programas de Seguridad Conductual en las áreas
- d. Fomentar y facilitar, la transferencia de las mejores prácticas entre los diferentes equipos de seguridad conductual de su organización.
- e. Supervisar y controlar el proceso de análisis de datos y retroalimentación grupal

- f. Participar en la configuración y revisión de las categorías de conductas y las conductas definidas a nivel de división y por área
- g. Participar en definición de objetivos y metas del proceso
- h. Participar en evaluación del proceso y definición de acciones para su mejoramiento
- i. Asesorar el análisis de resultados de observación de conductas y la definición de acciones
- j. Asesorar el análisis de causas o factores que originan las desviaciones de las conductas de acuerdo al estándar definido

- k. Participar en determinación de acciones para el mejoramiento de las conductas sub estándar
- l. Informar a Gerente SSO mensualmente de los avances del proceso de seguridad conductual en la División o centro de trabajo

- m. Informar mensualmente al Coordinador Corporativo los indicadores del proceso de seguridad conductual

2. El coordinador Divisional o de Vicepresidencia de Proyectos podrá contar con una asesoría especializada que apoye la implementación del proceso de seguridad conductual prestando soporte y apoyo a las áreas operativas respecto del entrenamiento y gestión asociadas a la implementación de los programas de seguridad conductual. Cada División o Proyecto evaluará esto en función de su realidad y necesidades.



3. Cada División o Proyecto deberá establecer acciones o actividades sistemáticas, orientadas a promover las Observaciones de conductas por parte de los trabajadores.

- Actividades de difusión: Tanto durante el proceso de implementación, como para comunicar resultados y avances del proceso. Charlas de los diferentes niveles y estamentos organizacionales. Esta actividad deberá cubrir a un 100% del personal de las áreas que están siendo foco de los procesos de implementación.
- Campañas comunicacionales: Gigantografías y artículos en revistas institucionales que promocionen la actividad. Estas actividades deberán ser desarrolladas por la Dirección de comunicaciones de las respectivas Divisiones y Proyectos en acuerdo con el Coordinador Divisional o de Proyecto.
- Procesos de entrenamiento y capacitación que favorezcan el correcto entendimiento de la metodología. Para los procesos de implementación los entrenamientos deberán estar focalizados de acuerdo a las siguientes directrices:
 - Áreas con menos de 500 trabajadores: deberá ser entrenado al menos un 30% de la dotación del área.
 - Áreas con más de 500 trabajadores, deberá ser entrenado al menos un 20% de la dotación.
 - Programas de reconocimiento que premien la realización de observaciones de conducta. De acuerdo a los lineamientos más adelante establecidos en esta guía.



4. Cada División o Proyecto deberá promover planes y acciones orientados a generar una mejora objetiva de las conductas según estándares difundidos y a reducir o eliminar las conductas que no cumplan dichos estándares.

- El análisis de los comportamientos identificados como preocupantes deberá desarrollarse bajo el modelo conocido como ACC (Activador-Conducta-Consecuencia). Bajo este modelo deberán establecerse aquellos factores que preceden y facilitan la ocurrencia de la conducta identificada como preocupante (Activadores) y también aquellos eventos que fortalecen su mantención en el tiempo (Consecuencias). Este análisis permitirá facilitar los planes de acción asociados a la identificación de conductas.

5. Cada División o proyecto ejecutará las acciones destinadas a implementar los parámetros de medición del proceso comunes en la Corporación y relacionarlos con las características propias de cada área con sus procesos productivos.

La construcción de los registros de observaciones seguirá un formato único en la Corporación y se basará en los siguientes lineamientos y consideraciones:

- Establecimiento de categorías de conductas. A nivel Corporativo se han establecido las siguientes categorías:

Categorías de Conductas	Código
Postura Corporal y Desplazamientos	C1
Equipos de Protección Personal	C2
Protección de Manos	C3
Herramientas y Materiales	C4
Orden y Limpieza	C5
Equipos (Livianos, Pesados y Estacionarios)	C6
Seguridad Vial	C7
Coordinación, Comunicación y Conductas Claves	C8

- Definición de conductas transversales a la Corporación. De acuerdo a los análisis técnicos desarrollados por el equipo Corporativo se han establecido 58 conductas asociadas a las categorías arriba definidas, las cuales deberán ser consideradas para la construcción del registro de conductas.

C1. POSTURA CORPORAL Y DESPLAZAMIENTOS

- 1 Utiliza ropa y elementos susceptibles de no ser atrapados por equipos en movimiento
- 2 Transita por zonas seguras, respetando señales y demarcaciones establecidas
- 3 Utiliza técnica adecuada de levantamiento manual de carga (flecta rodillas y apega la carga al cuerpo) y peso de acuerdo a límite permitido
- 4 Mantiene posición corporal no forzada al trabajar
- 5 Mantiene distancia segura de puntos de atrapamiento, atropello o líneas de peligro
- 6 Mantiene la vista en la tarea
- 7 Se desplaza en forma segura al subir o bajar escalas o escaleras. Utiliza tres puntos de apoyo

C2. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

- 8 Utiliza protección básica y/o específica y en buen estado según la tarea
- 9 Utiliza Sistema de Protección Contra Caídas cuando corresponde a la tarea y en buen estado
- 10 Utiliza correctamente Sistema de Protección Contra Caídas
- 11 Utiliza EPP adecuado y en buen estado para manipular sustancias peligrosas. (Material Fundido o otras sustancias que pueden ser especificadas)

C3. PROTECCIÓN DE MANOS

- 12 Utiliza guantes apropiados y en buen estado para la tarea
- 13 Mantiene distancia segura de puntos que puedan golpear o atrapar sus manos
- 14 Mantiene sus manos y dedos libres de accesorios que puedan ser atrapados por piezas en movimiento

C4. HERRAMIENTAS Y MATERIALES

- 15 Asegura contra caídas herramientas y materiales, antes de iniciar la tarea
- 16 Utiliza herramientas y materiales en buen estado, herramientas debidamente rotuladas de acuerdo a código de colores
- 17 Cuenta con entrenamiento y certificación para utilizar las herramientas eléctricas, neumáticas e hidráulicas.
- 18 Utiliza herramientas y materiales diseñados para la tarea
- 19 Asegura buen estado de conexiones (eléctricas, neumáticas e hidráulicas) antes de iniciar la tarea
- 20 Usa las herramientas y materiales para lo que fueron diseñados

C5. ORDEN Y LIMPIEZA

- 21 Mantiene el área ordenada, limpia y despejada.
- 22 Almacena equipos, herramientas y elementos de izaje debidamente clasificados y ordenados y limpios
- 23 Mantiene sustancias peligrosas correctamente almacenadas y contenidas en el lugar que corresponde

C6. EQUIPOS (LIVIANOS - PESADOS - ESTACIONARIOS)

- 24 Utiliza el equipo para lo que fue diseñado
- 25 Posiciona equipo en forma segura para ejecutar la tarea
- 26 Al operar equipo mantiene las vías de evacuación despejadas
- 27 Al operar equipos mantiene los sistemas de seguridad operativos
- 28 Al realizar maniobras de izaje el operador instala equipo en zona estabilizada
- 29 Utiliza correctamente gatos estabilizadores (cuando corresponda)
- 30 Personal de maniobra de izaje está autorizado y certificado. (rigger y operador)
- 31 Antes de indicar el proceso de izaje, personal revisa el buen estado de los elementos
- 32 Delimita área de maniobra del equipo

C7. SEGURIDAD VIAL

- 33 Realiza check list del equipo
- 34 Conduce vehículos autorizados según licencia interna y/o municipal
- 35 Mantiene distancia mínima recomendada del otro vehículo al conducir
- 36 Utiliza cinturón de seguridad (acompañantes cuando aplica)
- 37 Estaciona acuatado y coloca cuñas cuando corresponde
- 38 Respeta la segregación de vías/ Interacción hombre – equipo
- 39 Al conducir u operar utiliza manos libres u otro dispositivo
- 40 Al bajarse del vehículo detiene el motor, engancha, aplica freno de mano y retira la llave
- 41 Al conducir u operar respeta señalética y normativa vial
- 42 Conduce equipos con los sistema de pértiga, baliza, cuñas y otros (cuando corresponde)

C8. COORDINACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONDUCTAS CLAVES

- 43 Cuenta con permiso de trabajo cuando aplica
- 44 Cuenta con sus dispositivos de bloqueo adecuados y en buen estado
- 45 Aplica correctamente los dispositivos de bloqueo
- 46 Efectúa la prueba de energía cero cuando corresponda
- 47 Realiza análisis de riesgo antes de iniciar una tarea
- 48 Delimita las zonas inferiores al realizar trabajos en altura
- 49 Usa andamios debidamente autorizados y certificados
- 50 Ajusta equipo y herramienta con energía cero
- 51 Al mover la carga el personal utiliza vientos y se ubica fuera del alcance del movimiento de carga
- 52 Se ubica fuera del alcance de carga suspendida
- 53 Transporta, almacena y usa correctamente sustancias peligrosas
- 54 Cuenta con capacitación, instrucción y autorización para manipular explosivos
- 55 Al trabajar con materiales explosivos, confina o aísla el área de trabajo
- 56 Al realizar carguío de explosivo, señala e identifica el área
- 57 Verifica condición de gases y estabilidad de terreno en áreas confinadas, antes de iniciar el trabajo
- 58 Aísla el área antes de botar bloques de rocas sueltos o en condición de desprendimiento

- Homologación de categorías y conductas con Estructura de Prevención para fines de Seguridad y Salud Ocupacional. De acuerdo a la organización funcional definida en Codelco se establece una asociación entre los niveles de macro procesos – procesos – Subprocesos y las conductas transversales corporativas

Macroprocesos	Código
Exploración Geológica	EXG
Mina Rajo	MRA
Mina Subterránea	MST
Concentración	PCO
Fundición Refinería	FUR
Hidrometalurgia	HID
Mantenimiento	MNT
Servicios y Suministros	SYS
Recursos Mineros y Desarrollo	RMD
Ingeniería	ING
Proyectos	PRO

- **Barreras de la conducta segura:** Estas constituyen elementos que se encuentran en el ambiente de trabajo y que obstaculizan la aparición de conductas seguras. Generalmente cuando asociamos las barreras a las conductas preocupantes, identificamos las causas que originan este tipo de comportamientos. Las barreras identificadas para incorporarse en el registro son las siguientes:

Barreras de la Conducta Segura	Código
No percibe el riesgo	B1
Ahorro de Tiempo	B2
No es cómodo	B3
Procedimiento no actualizado/Sin procedimiento	B4
No se encuentra disponible o no existe	B5
No recibió entrenamiento/Instrucción/Capacitación	B6
Alta presión de trabajo	B7
Diseño de instalaciones (Layout)	B8
Falta de recursos (Personal y/o Material)	B9

- **Configuración de los registros de observaciones:** Cada área definirá sus registros de observación de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Datos de identificación: Deben ser incluidos datos del observador; se usará SAP o RUT, fecha, turno, escribir con detalle la tarea observada y si esta es rutinaria o no. Estos datos sirven para llevar estadísticas detalladas que permitan realizar mejoras al proceso en los diferentes equipos de trabajo.
- Identificación de conductas críticas para el área: Cada área ejecutará un análisis de los comportamientos arriba identificados y definirá los comportamientos claves que deberá incluir en el registro, para cada categoría y cada macro proceso. Esta definición tendrá como soporte un análisis de los INVECC, de la accidentalidad del área y de los comportamientos de riesgo identificados por la supervisión, que sean de relevancia en términos preventivos.
- Identificación del tipo de comportamiento: El registro debe permitir la discriminación de los comportamientos como seguros o riesgosos. En el primer caso se incluyen todos aquellos comportamientos que previenen riesgos al realizar un trabajo, en contraparte las conductas que podrían ocasionar una lesión al trabajador que la ejecuta o a sus compañeros de trabajo serán calificadas como riesgosas. También se incluirá en el registro la opción No aplica, en caso de que el comportamiento no sea observado durante el proceso de registro.
- Barreras del comportamiento seguro: Deberán incluirse en el registro la codificación de las barreras, para que el observador logre individualizar aquellas que se asocian al comportamiento de riesgo identificado.



6. Documentar la gestión del proceso dejando registros de actividades orientadas a reducir las conductas riesgosas y reforzar las conductas seguras, los cuales serán auditables.

- Cada área que implemente los programas de seguridad conductual deberá desarrollar, en base a los parámetros de gestión del proceso un sistema de registros de las principales actividades preventivas, dejando registro en formularios específicos auditables.
- Deberá haber un seguimiento y documentarse la gestión asociada al desarrollo de las acciones correctivas orientadas a la modificación de comportamientos riesgosos.
- La Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional de cada División o Proyecto deberá llevar registro y seguimiento de las actividades de formación de Observadores
- Cada equipo deberá llevar un registro de las difusiones desarrolladas para el correcto funcionamiento del proceso.
- Cada equipo deberá llevar un registro de los planes de acción destinados a corregir conductas riesgosas o preocupantes recurrentes

7. El Proceso de Seguridad Conductual deberá formar parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional basado en OHSAS 18.001 aplicado en cada Centro de Trabajo.

- Seguirá los protocolos establecidos en el sistema de gestión, incluyendo el desarrollo de procedimientos que se inserten en la documentación y bibliotecas oficiales del sistema.
- La gestión de conductas y el monitoreo de conductas riesgosas deberá retroalimentar los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos establecidos en el sistema.
- La gestión asociada y las actividades desarrolladas podrán ser auditadas y verificadas de acuerdo a los protocolos y programas establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

8. Se utilizarán indicadores de gestión para medir y evaluar la efectividad del proceso, los cuales serán monitoreados y sus resultados informados permanentemente.

- La implementación de los programas de Seguridad Conductual debe ser monitoreada a través de los indicadores definidos para toda la corporación en este documento.
- Estos indicadores serán monitoreados por las Gerencias de Seguridad y Salud Ocupacional de cada División y por la Gerencia Corporativa de Seguridad y Salud Ocupacional
- No obstante existen Indicadores Corporativos, las áreas pueden incorporar, aparte de estos, los indicadores que considere necesarios de acuerdo a sus requerimientos particulares.
- Los resultados obtenidos deben servir como dato de entrada para:
 - a. Actualizar los peligros, barreras, y evaluación de riesgos (INVECC).
 - b. Análisis de Incidentes y Causa Raíz que a su vez también retroalimentarán los peligros, barreras, y evaluación de riesgos (INVECC).
 - c. Generar planes de acción para eliminar barreras y causas raíces.
- Los indicadores de Gestión que se deberán utilizar a nivel corporativo son:
 - a. Cumplimiento de observaciones. La frecuencia mensual mínima de observaciones a ejecutar durante los procesos de implementación del programa será dos observaciones de conducta por observador, sin embargo cada área podrá definir un número mayor de observaciones programadas de acuerdo al desarrollo de su programa.
 - b. Cierre de planes de acción a conductas riesgosas
 - c. Mejoramiento de conductas seguras vs conductas riesgosas (% y cantidad)

• Asegurar que el programa no sea de carácter punitivo

- La observación de conductas no deberá individualizar a un trabajador en particular.
- La identificación de conductas riesgosas no podrá generar acciones que impliquen menoscabo al trabajador, como parte de la gestión del programa.

10. Los programas de Seguridad Conductual desarrollados por las Divisiones o Proyectos contarán necesariamente con los siguientes elementos: Observación de conductas, Retroalimentación, Registro, Medidas correctivas, Seguimientos de planes de acción. Podrán ser revisados o auditados por las respectivas áreas de Gestión de Riesgo y por el Equipo Corporativo a cargo del Proceso.

- **Aviso de la Observación:** En todos aquellos programas de seguridad conductual que estén siendo implementados, el observador deberá avisar al observado que iniciará el proceso de registro de conductas, este aviso no constituye una solicitud de permiso, el objetivo es mantener la transparencia respecto de la ejecución de la actividad. En aquellos procesos que poseen un desarrollo superior al año de implementación el aviso de la observación podrá ser diferido o asociado a un aviso programado al inicio del turno que reemplace la conversación previa al registro de observación.
- **Observación de conductas:** Verificar el estándar de comportamiento de un trabajador o grupo de trabajadores. Mediante los procesos aprendidos durante el entrenamiento deben ponerse en prácticas las estrategias de toma de datos respecto de los comportamientos observados. La observación se ejecutará uno a uno o a lo más, a tres trabajadores en forma simultánea; sobre el o ellos estará focalizada la identificación de comportamientos. El énfasis del programa estará puesto en la denominada observación entre pares, esto es, que un trabajador

de la línea operativa observe a otro trabajador del estamento operativo. No obstante, esto no será excluyente, pudiéndose efectuar observaciones cruzadas entre estamentos. La Supervisión de áreas Operativas deberá participar obligatoriamente de este proceso de observación.

- **Registro:** registrar en el formato corporativo de acuerdo a los parámetros definidos en términos conductuales y que más arriba han sido establecidos. La información debe permitir hacer seguimiento de tendencia de conducta y además hacer gestión sobre la conducta para su mejoramiento. El registro de los datos proporcionados por las observaciones de conductas ejecutadas en las áreas, tendrá un formato único en la corporación para facilitar el desarrollo del programa de análisis de datos. Estos registros aportarán información corporativa en torno a los datos de gestión.
- **Retroalimentación:** Felicitar o corregir a los trabajadores de acuerdo a los comportamientos observados en el momento de la observación. La retroalimentación deberá ser inmediata y podrá ser grupal de acuerdo a las tareas que en el momento están siendo desarrolladas, focalizada en los

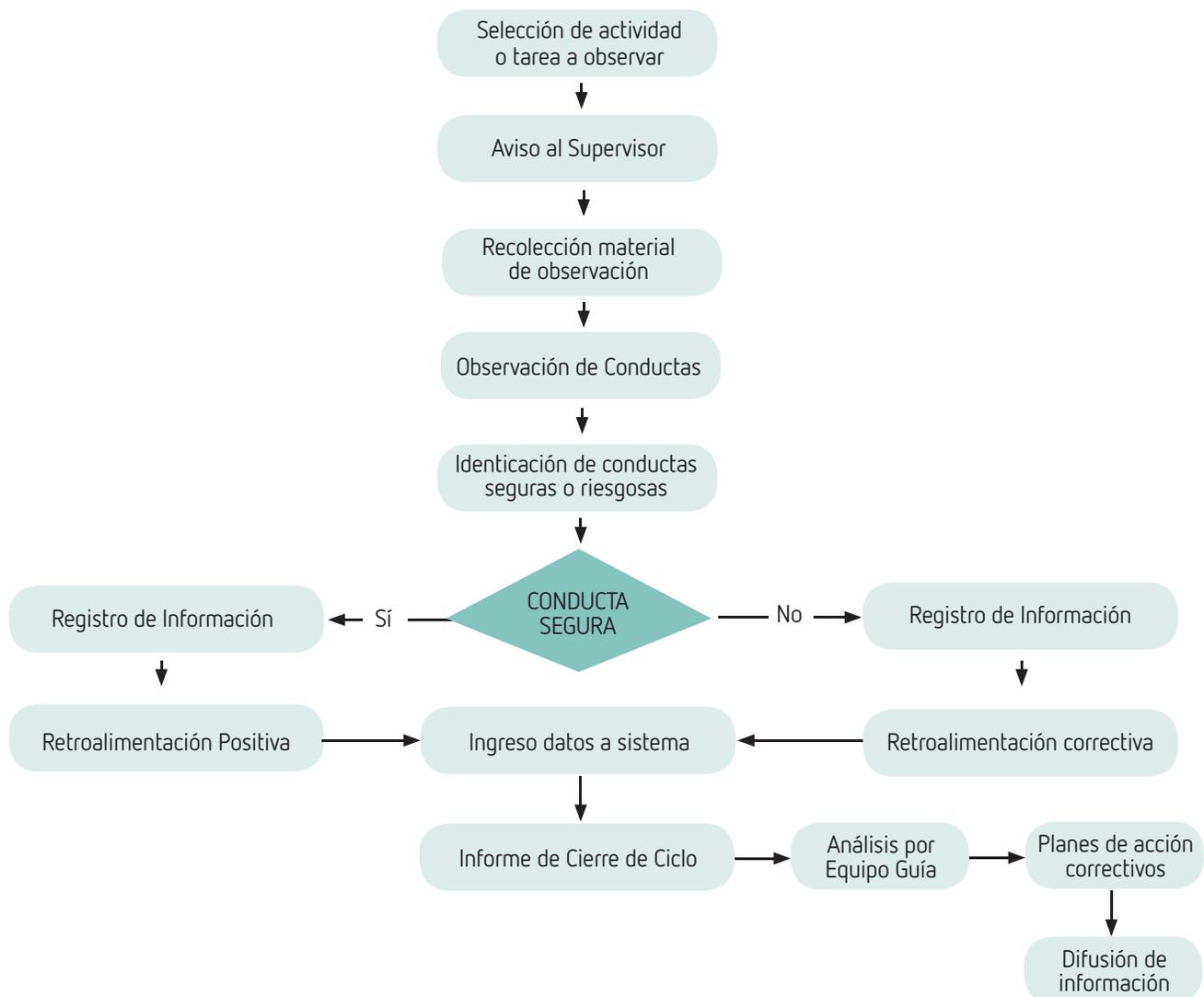
comportamientos del trabajador observado.

- **Medidas correctivas o preventivas:** Cuando existan brechas en la frecuencia de conductas respecto a lo esperado se deben desarrollar planes o actividades orientadas a disminuir tales brechas. La implementación de estas acciones será responsabilidad de las áreas

operativas y deberá respetar los lineamientos anteriormente establecidos.

- **Seguimientos de planes de acción:** Podrán ser revisados o auditados por las respectivas áreas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, a fin de verificar su cumplimiento y efectividad. La GSSO prestará los apoyos técnicos que sean pertinentes.

- Los pasos de la observación y proceso completo se establecen en el siguiente diagrama:







REQUISITOS ASOCIADOS A MEDIOS E INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO ADECUADO DE LOS PROGRAMAS

1. Se deberán considerar actividades de reconocimientos a nivel corporativo, divisional y de proyecto para estimular e incentivar comportamientos seguros en sus trabajadores y supervisores.

- Estos Programas no consideran sanciones, las cuales se aplicarán a través de otras vías en caso sea necesario.
 - Los programas de Seguridad Conductual podrán incorporar reconocimientos de bajo costo y del tipo social.
 - Se deberán considerar reconocimientos a nivel corporativo para estimular e incentivar comportamientos seguros en sus trabajadores y supervisores.
- Los siguientes parámetros se considerarán para la entrega de reconocimientos
 - a. Calidad de las observaciones y su impacto para la gestión preventiva
 - b. Cierre de planes de acción
 - c. Efectividad asociada a los planes-aumento de % de conductas seguras

2. La organización contará con un programa de análisis de datos que facilite el procesamiento de las observaciones de conductas desarrolladas por los trabajadores.

- Este programa tendrá carácter Corporativo. La implementación del sistema implicará la provisión por parte de los centros de trabajo y las Divisiones respectivas de recursos e infraestructura para la correcta implementación del sistema.
- Serán proporcionadas las capacitaciones y apoyos necesarios para la correcta puesta en marcha del software

3. Este programa será único para la Corporación y su administración estará centralizada en la GSSO de cada División o Proyecto.

- La GSSO y el Coordinador Divisional o del Proyecto tendrán el perfil de administrador del sistema, siendo responsable del mantenimiento y habilitación del sistema y estableciendo las modificaciones necesarias para el correcto uso.
- La GSSO definirá los perfiles de usuarios necesarios de acuerdo a las áreas de responsabilidad que tengan la supervisión y los equipos a cargo, siendo estos los que definan los alcances de ingreso y modificación de datos.



D

DEFINICIONES

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 Segura

Acción 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 además sigue ajusta al patrón preventivo.

Conducta Riesgosa

Conducta 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.

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 conductas seguras y preocupantes. Realimenta positivamente y correctivamente a otros trabajadores al momento de realizar tareas, y de esta forma, prevenir la ocurrencia de incidentes.

Observación de Conductas entre pares

Observación que se ejecuta entre estamentos pertenecientes a la organización y que poseen similares características.

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.

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.

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.

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.

Categoría de conducta.

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

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.



compromiso
con la vida



Estándar y Guía Técnica de Seguridad Conductual

compromiso
con la vida