



ORGANISMO TÉCNICO
DE CAPACITACIÓN

OBSERVACIONES E INSPECCION DE SEGURIDAD

Desde el momento en que una empresa de seguridad empieza a brindar sus servicios a un cliente surge como algo fundamental el establecer metodologías que les permita a los empresarios conocer anticipadamente las condiciones de seguridad de la instalación, el por qué los trabajadores no cumplen con las expectativas de los clientes y detectar oportunamente las no conformidades de servicio existentes, en este efecto hemos determinado la utilización de dos técnicas especiales dirigidas al hombre y al ambiente, para poder tomar una acción correctiva efectiva en busca de mejorar, mantener o recuperar el estándar de operaciones. Estas técnicas son conocidas como Observaciones e Inspecciones de Seguridad.



OBSERVACIONES DE SEGURIDAD

Las malas prácticas de los trabajadores constituyen el 80% de las causas generadoras de incidentes con los clientes que ponen en riesgo los objetivos de las empresas de seguridad. La observación actúa sobre dichas prácticas y se logra controlar, se está actuando sobre una causa potencial de incidentes de gran significación.

1.- DEFINICIÓN DE OBSERVACIONES

Es la acción que permite identificar y/o controlar hábitos individuales de trabajo y procedimientos de seguridad de las tareas, con el objetivo de prevenir malas prácticas de los trabajadores, capaces de producir incidentes con los clientes.

2.- CONSIDERACIONES SOBRE OBSERVACIONES

Frecuencia: Las observaciones deberán hacerse periódicamente, pero no en forma rutinaria y notoria en la que resulte evidente que el supervisor está anotando los actos de los trabajadores.

Cuando no informar al trabajador: Cuando la observación tiene como propósito comprobar si el trabajador cumple con las reglas establecidas captando una imagen normal de su comportamiento.

Cuando la observación es evidente, existe una tendencia a cumplir con las normas por lo menos mientras se está haciendo la observación. Mire toda el área y observe los actos desde cierta distancia. Esto es útil en lo referente a costumbres del trabajador.

Cuando informar al trabajador: Si usted quiere estar seguro de lo que un hombre sabe y de lo que ignora acerca de la ejecución de un trabajo con seguridad, díglele de antemano que será observado ejecutando su trabajo.

En muchos casos, la opinión del miembro del equipo de seguridad es esencial para ayudar a resolver el problema. El supervisor solamente podrá saber si el trabajador se siente cómodo en su trabajo si establece una buena comunicación con él.

“La buena comunicación se establece solamente cuando los trabajadores saben que el supervisor tiene un interés verdadero por el bienestar de ellos y hace lo posible para mejorarlo.”

3.- IMPORTANCIA DE LAS OBSERVACIONES

1) Comprobar la efectividad del entrenamiento.

El observar al hombre permite comprobar si este ha asimilado los conocimientos requeridos para la ejecución correcta del trabajo.

2) Oportunidad para felicitar por cumplimiento.

3) Oportunidad para la corrección inmediata.

4) Desarrollo de actitudes positivas de seguridad.

5) Mejor conocimiento de las personas y de sus prácticas de trabajo.

6) Proporciona ideas para mejorar métodos de trabajo.

4.- A QUIEN OBSERVAR

Haber enseñado a una persona cómo realizar una operación en forma correcta y segura, no significa que lo continuará haciendo así permanentemente.

Las situaciones y la gente cambia y solamente a través de observaciones, un supervisor puede estar seguro que el trabajo se está realizando según se ha planeado. Los principiantes pueden ser influenciados por los trabajadores antiguos o por malos hábitos adquiridos en su trabajo anterior. Ellos deberán ser observados inmediatamente después de su período de entrenamiento para comprobar si continúan con las prácticas de seguridad que se les ha enseñado al empezar a trabajar.

Los antiguos también pueden adquirir malas costumbres, por cuyo motivo, de vez en cuando, es necesario observarlos para asegurarse que no se han desviado de los métodos operacionales establecidos.

Deben ser observados preferentemente:

a) Trabajador sin experiencia: Es más fácil corregir al principio a un trabajador que más tarde convencerlo que su práctica acostumbrada es no es lo que se necesita para la empresa por lo que debe evitar reincidir en ella. Hay que suponer que todo trabajador es inexperto hasta que no demuestre lo contrario.

b) El repetidor de incidentes: Una observación de seguimiento sobre el repetidor de incidentes puede orientar hacia el origen del problema y por tanto la búsqueda de soluciones.

c) El trabajador con malas prácticas crónico: Hay algunas personas que tienen tendencia a olvidarse de las normas, de los protocolos, etc. exigidos por los clientes; desarrollando sus propios métodos inadecuados de trabajo que afectan la percepción del cliente de los servicios que presta la empresa.

d) El trabajador con Problemas Físicos o Mentales (Stress): Todos los trabajos de seguridad exigen un esfuerzo físico mental para el trabajador ya que debe pasar largas jornadas laborales en su puesto de trabajo y en muchas ocasiones en condiciones de fuerte estrés, para ello requieren de una salud y contextura compatibles con dicho esfuerzo. El

observar a la persona permite apreciar si hay o no compatibilidad entre la condición física y/o mental y el trabajo que realiza.

e) El trabajador con experiencia: La persona con experiencia busca nuevos caminos para realizar un trabajo, los cuales pueden en algunos casos no ser los requeridos por la empresa. Generalmente es seguido por otros trabajadores nuevos de ahí la necesidad de eliminar en él, todas las prácticas y hábitos que atenten contra el buen servicio de seguridad.

5.- TIPOS DE OBSERVACIONES

Observación incidental: Este tipo de observación no se planifica, y ella es realizada por un Supervisor como una actividad natural y propia de la supervisión.

Observación Planeada: En este tipo de observación, el Supervisor decide de antemano cuál hombre y en qué trabajo lo observará. Deberá tener una idea clara de lo que está buscando y el punto donde él cree que el trabajador incurrirá en una acción insegura.

6.- PASOS PRINCIPALES PARA LA OBSERVACION PLANEADA DE SEGURIDAD

a) Preparase para la Observación:

- Selecciones el hombre; tenga una razón específica para seleccionarlo.
- Seleccione el trabajo (peligroso, crítico).
- Repase el trabajo. Esto le dará una oportunidad de seleccionar aquellas etapas que le interesa particularmente observar.

b) Efectuar la Observación:

- Observar al hombre.
- Determinar si corresponde o no, comunicarle previamente.
- Felicitar o corregir, según corresponda.

c) Anotar la Observación: En el informe de Observaciones Planeadas se deben llenar todos los antecedentes de las prácticas riesgosas observadas y clasificarlas de acuerdo al potencial de peligro que encierra el trabajo.

d) Reforzar la Observación: Cuando sea necesaria la reobservación debería hacerse dentro de una semana para determinar si el trabajador ha respondido a la reinstrucción. No debe decirse de antemano que será reobservado. Hágala de manera que no sea notoria a distancia.

Si la reobservación indica que el hombre está trabajando de acuerdo con el entrenamiento de la reinstrucción felicítelo. Esto le da estímulo para que continúe trabajando con seguridad.

Si la reobservación muestra que el hombre aún trabaja no conforme al estándar operacional, se debe investigar la **CAUSA**. Asegúrese de que no se trata de un simple

descuido por parte de él. Si los hechos se suman a una falta de voluntad para cooperar, trate al hombre conforme a su actitud.

7.- GRADO DE PELIGRO QUE ENCIERRA LA SITUACION OBSERVADA.

Las acciones incorrectas observadas por el supervisor se pueden clasificar de acuerdo con el grado de peligro potencial que encierran en:

Peligro “ A” ALTO	Es una condición o acto con el potencial de incidente con cliente. pérdida de la estructura, equipo y/o material, por sobre \$100.000.000
------------------------------	---

Peligro “B” MEDIO	Condición o acto con el potencial de daño a la propiedad, pero en menor grado que el peligro anterior Con daño material entre \$ 10.000.000 y \$ 100.000.
------------------------------	--

Peligro “C” BAJO	Condición o acto con el potencial probable de incidentes con cliente o daño a la propiedad bajo \$100.000.
-----------------------------	--

INSPECCIONES DE SEGURIDAD

Numerosos incidentes que pueden causar problemas con los clientes o bien pérdidas en las empresas tienen su origen en la falta de corrección de condiciones defectuosas del ambiente de trabajo o de la existencia de condiciones peligrosas sin control. Estas condiciones, causas potenciales de pérdidas, pueden ser detectadas y debidamente registradas ejecutando **INSPECCIONES DE SEGURIDAD PLANEADAS**, antes de que ocurran las pérdidas.

“DETECTAR EL PROBLEMA Y CORREGIRLO ES LA CLAVE DEL ÉXITO” para prevenir perdidas y es aplicable a cualquier lugar, área, sitio. Equipo, maquinaria o elemento de trabajo.

Las Inspecciones de Seguridad permiten mantener un control planificado de las acciones, a fin de no ver afectados los resultados por hechos no deseados o imprevistos, que obliguen a tomar medidas de emergencia.

Las Inspecciones de Seguridad realizadas en forma planificada y programada dan la oportunidad de medir y evaluar la eficacia de su acción.

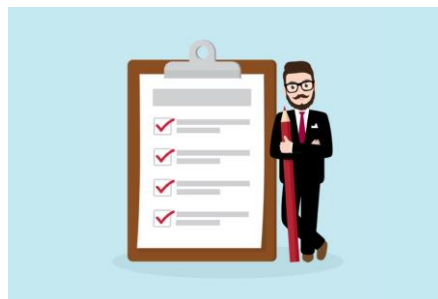
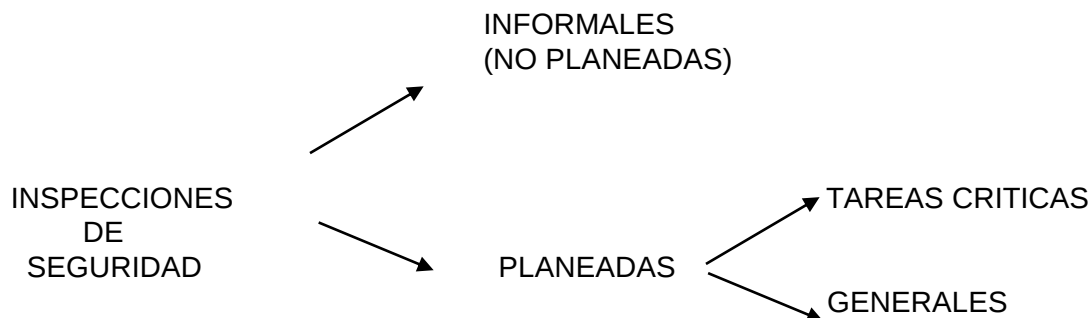
DEFINICION DE INSPECCIONES

Es la acción que se lleva a cabo en cada área de la organización, para localizar y controlar los riesgos que surgen o están contenidos en el trabajo y que por sí mismos o al estar combinados con otras variables, son capaces de pérdidas o daños a la propiedad.

Las inspecciones de seguridad facilitan la comparación de materiales, productos y condiciones de trabajo con normas establecidas como seguras. En la realización de esta comparación es de gran valor la experiencia y el juicio individual del supervisor.

Los antecedentes que se obtengan a través de las inspecciones, mantienen al nivel administrativo superior INFORMADO de aquellos problemas que pueden afectar los resultados. Deben ser considerados como un aporte para el mejoramiento general de los procesos, para reducir pérdidas, mejorar el mantenimiento de la planta y propender a la eficiencia en general del sistema de seguridad.

CLASES DE INSPECCIONES DE SEGURIDAD



1.- INSPECCIONES INFORMALES

Esta clase de inspección aparece en forma natural. Es la inspección no planeada o informal, que se efectúa constantemente a medida que el supervisor realiza sus actividades normales.

Las inspecciones informales recogerán solamente los problemas que son muy obvios y aquellos que pueden ocurrir sobre o en su camino inmediato.

Es necesario poner énfasis en el método informal, debe ser un suplemento de las inspecciones planeadas. Tanto las inspecciones formales, como informales, son necesarias para controlar con efectividad los incidentes deteriorados y administrar en forma efectiva a la gente, equipo, máquinas y medio ambiente.

2.- INSPECCIONES PLANEADAS

Estas inspecciones frecuentemente identifican las fuentes donde se originan:

- Daños a la propiedad.
- Reclamos de clientes;
- Pérdidas innecesarias de materiales;
- Pérdidas de existencias por robos y hurtos;
- Pérdida de energía (electricidad, agua, gas, etc.);
- Herramientas y equipos con desperfectos;
- Incendio y explosión;
- Enfermedades Ocupacionales;
- Abuso de alcohol y drogas;

Los supervisores reconocen que los aspectos señalados representan alguno de los mayores obstáculos para la consecución de sus metas. Su detección y eliminación no solamente le ayudarán a lograr una producción más efectiva, sino que serán de gran ayuda en la reducción de pérdidas.

2.1 INSPECCIONES PLANEADAS DE LAS TAREAS CRITICAS

TAREA CRITICA: Aquella actividad propia de la empresa de seguridad que de no ejecutarse correctamente afectará plenamente los servicios que brinda, poniendo en riesgo a la propiedad protegida, la vida o integridad de las personas que a su resguardo tiene.

“La seguridad es confianza.”

El cliente al contratar a una empresa de seguridad, deposita confianza porque confía en ella para ejecutar labores de resguardo de su propiedad privada y a las personas que en ella se encuentran, pudiendo ser clientes, trabajadores, visitas etc.

Se sabe que una cantidad de elementos o parte de ellos, en cualquier ambiente de trabajo, pueden causar problemas deterioradores graves cuando se han dañado o no funcionan correctamente.

Control de Acceso, Monitoreo de CCTV., Rondas de Seguridad, Atención de Clientes; podrían ser un ejemplo de tales **“Tareas Críticas”**, que deben ser inspeccionadas a intervalos especiales de acuerdo a lo que los especialistas consideren que es lo mejor. El tener conciencia de las Tareas Críticas de cualquier equipo para su empresa, es una preocupación lógica de cualquier buen Supervisor.

1) ¿ Quién hará la Inspección? : La naturaleza de la mayoría de las tareas críticas generalmente requiere un conocimiento técnico específico o capacidad profesional para hacer una inspección correcta.

En la mayoría de los casos el Supervisor es la persona que hace las inspecciones planeadas de las tareas críticas, pero debe tener un sistema y cerciorarse de que se hace correctamente a fin de cumplir su responsabilidad para la operación eficiente de su Unidad.

2) Protocolos de las Tareas Críticas: Un sistema sugerido para ayudarle al Supervisor a inspeccionar las Tareas críticas en su Unidad son los “Protocolos de las Tareas Críticas” que han establecido los estándares operacionales de la empresa. Al mantener actualizados los archivos de los protocolos de las “Tareas Críticas” de cada cosa importante de su área, el Supervisor tendrá información a tiempo que le ayudará a controlar el programa.

3) ¿Cuáles son las tareas que deben ser inspeccionadas? : Cualquier tarea, de cualquier cosa, que pueda presentar una condición que pueda interrumpir o degradar las operaciones.

4) ¿ Cuál debe ser la frecuencia de las inspecciones? : Las respuestas a una variedad de preguntas podría ayudar a la supervisión a usar la información vital para llegar a una frecuencia que no sea solamente un “Término Medio” sino un promedio de inspección adecuado para esa parte en particular, bajo las circunstancias específicas de sus operaciones:

¿Cuál es la pérdida potencial si esta tarea falla?

¿Cuál es la probabilidad de daño físico a la gente o daño a la propiedad, si algo falla?

¿Si ocurre una falla, es difícil de remediar?

¿Cuál es la experiencia de fallas con esta tarea en particular?

2.2 INSPECCIONES PLANEADAS GENERALES

La Inspección General incluye caminar a través de una sección completa, mirando todo y cada cosa que pueda deteriorar potencialmente la operación de los servicios de seguridad, anotándolas y clasificándolas con precisión de acuerdo al grado de pérdida potencial.

La frecuencia de las Inspecciones Generales fijada en el estándar correspondiente, debería dar un tiempo razonable para hacer el trabajo de reparación.

CRITERIO DE EJECUCION

Con la preparación descrita anteriormente, el Supervisor deberá estar listo para empezar la Inspección. Será necesario tener en mente un cierto número de puntos claves que la experiencia ha demostrado que son útiles.

1. Buscar lo que “NO” salta a la vista, se deberá emplear una cantidad abundante de tiempo buscando aquello que se cree que normalmente no se ven durante las operaciones diarias. Asegurarse de tener una fotografía completa del área.

2. Cubrir el sector sistemáticamente.

3. Describir y ubicar cada condición claramente.

4. Inspeccionar inmediatamente después las condiciones que son urgentemente necesarias.

Cuando se descubre cualquier cosa que signifique un riesgo serio o un peligro potencial, hay que tomar acción inmediata.

5. Eliminar materiales y equipos en desuso.

6. Clasificar el peligro: Una de las técnicas más usadas para lograr éxito en los programas de Reducción de Pérdidas, es la clasificación de las pérdidas potenciales que podrían ocurrir debido a todos los incidentes deterioradores de los sistemas. Uno de los beneficios más aparentes de la clasificación de los peligros es el establecimiento de prioridades.

En el caso de una condición insegura, el peligro que presenta el riesgo más grande, debe tener prioridad en el proceso de corrección, sobre los que tienen un grado de peligro menor. Estas clasificaciones de peligros se pueden usar, en el caso de un incidente, para describir la gravedad potencial de la pérdida.

METODO PARA CLASIFICAR EL PELIGRO

PELIGRO CLASE “A” (ALTO)

Una condición o acto con un potencial pérdida de la vida o parte del cuerpo, pérdida extensa de la estructura, equipo o material.

Ejemplo:

1. Falta de protección en una sierra circular.
2. Trabajar en cámara profunda, sin ventilar previamente.

PELIGRO CLASE “M” (MEDIO)

Una condición o acto destructivo con un potencial de lesión o enfermedad grave que puede resultar en incapacidad temporal o daño a la propiedad, pero menos serio que en la clase “A”.

Ejemplo

1. En el pasillo principal se observa una condición resbalosa.
2. Peldaño roto al final de la escalera de la oficina.

PELIGRO CLASE “B” (BAJO)

Una condición o acto (no destructivo) con un potencial de lesiones o enfermedades leves (no incapacitantes) o daño a la propiedad.

Ejemplo

1. Un carpintero sin guantes, manipula madera rústica.
2. Existe un mal olor derivado de desagües sucios.

Usando este sistema de clasificación, el Supervisor pone el planteamiento corrector en la perspectiva que corresponde tanto para sí mismo, como para los demás.

INFORME DE LA INSPECCION

Para el informe de la inspección, deberá emplearse el formulario correspondiente.

Uso del Formulario

Después de completar la información de identificación necesaria, en la parte de arriba del formulario, el Supervisor deberá:

- Describir las condiciones de peligro en la segunda columna.
- En la primera columna, se enumeran correlativamente estos riesgos y se asocia a cada número, una letra que identifica la clasificación del peligro.
- En la tercera columna se describe brevemente la medida correctiva que tiende a la solución del problema.
- En la cuarta columna, se anotará el tipo de acción correctiva tomado (I ; inmediato, E; ejecución, P; pendiente).
- Al realizar una nueva inspección, se deberá colocar previamente en el formulario, todo aquello que no ha sido corregido desde la última inspección, incorporando la fecha en que se registró por primera vez bajo el N° de ítem y categoría del peligro que corresponda.



ANALISIS DE INCIDENTES Y SU INFORME

Todos los Incidentes que originan problemas con clientes, poniendo en riesgo a personas y/o daños a la propiedad, deben ser analizados minuciosamente, sin considerar la gravedad que ellos encierran. El Incidente que hoy no tuvo consecuencias mayores puede tenerlas mañana.

Se ha dicho que los Incidentes Operacionales son el resultado de una cadena de circunstancias y factores de distinta índole, causas de Incidentes Operacionales, que se producen en el ambiente de trabajo.

Estas causas de Incidentes comprenden en su fase inmediata, tanto actos subestándar como condiciones subestándar del trabajo, en la casi totalidad de los casos.

Un buen análisis e informe del Incidente se basa en el entendimiento claro y preciso del concepto de Incidente Operacional que podemos definir como **UN ACONTECIMIENTO**

IMPREVISTO NO DESEADO QUE INTERFIERE EL PROCESO NORMAL DE TRABAJO Y QUE DA POR RESULTADO UN DAÑO FÍSICO A PERSONAS Y/O UN DAÑO A LA PROPIEDAD DE LA EMPRESA; Y QUE SE PUEDE TRADUCIR EN UNA MALA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA EMPRESA.

El análisis de Incidentes, también permite evaluar las pérdidas involucradas (lesiones y/o daños).

Las causas que provocan un Incidente pueden ser más de una (principio de causas múltiples). Es necesario establecerlas todas.

El análisis del Incidente Operacional permite indagar en profundidad sobre las causas orígenes sin detenerse ante el primer hallazgo causal. Nos lleva más allá de la causa inmediata que provocó el hecho. El análisis posibilita o admite argumentaciones y disquisiciones en relación al hecho, ubicando y detectando los elementos que contribuyen a su ocurrencia y descartando aquellas que no tienen una validez objetiva concordante con el hecho.

El análisis debe llegar a correlacionar el Incidente con las acciones administrativas establecidas en el Plan General y en los programas. Debe esclarecer situaciones de incumplimiento o violación de normas e instrucciones de trabajo.

¿Por qué se han cometido? ¿no han sido debidamente comunicadas? ¿no han llegado a un nivel de crear entendimiento para transformarse en conocimientos para las personas? ¿ha habido demoras en la toma de decisión de la supervisión para el control o reparación de condiciones peligrosas e instalaciones? ¿el método tenía aspectos que no fueron debidamente calificados en su oportunidad?

La respuesta a estas interrogantes configuran las causas que radican en aspectos de administración, fallas en el proceso administrativo, falta de planificación, falta de supervisión, falta de control, etc.

El análisis debe realizarse lo más objetivamente posible, libre de toda clase de prejuicios, libre de toda carga de quehacer rutinario, libre de toda pretensión de buscar culpables o castigos.



ESQUEMA CAUSAL

CAUSAS

BASICAS

(origen)

Son el origen
de las acciones
y condiciones
inseguras

FACTORES PERSONALES

I (Explican por qué la gente no actúa
I como debe)

FACTORES DEL TRABAJO

I (Explican por qué existen o
I se crean condiciones inseguras)

I INMEDIATAS

I (Sintomas)

Es la explicación
directa del
accidente.

ACCIONES INSEGURAS

l (Es la violación de un procedimiento
l de la empresa de seguridad que
l permite que se produzcan Incidentes).

I CONDICIONES INSEGURAS

I (Es una condición o circunstancia
I física peligrosa que puede permitir
I directamente que se produzcan
L Incidentes).



II.- CONDUCTA DEL SUPERVISOR FRENTE A LOS INCIDENTES OPERACIONALES

- 1.- El supervisor tiene un interés personal que proteger. El ha participado en la generación de los objetivos de su área y en la programación de las acciones. No debe estar ajeno a las responsabilidades de su área. Los Incidentes Operacionales deterioran los resultados propuestos y pueden señalar que algunos aspectos incluidos en los programas para ser controlados no se han conseguido.
- 2.- El supervisor aprende de circunstancias negativas los aspectos que han quedado fuera del control de los planes.
- 3.- El supervisor debe informar al nivel superior de todos los Incidentes que ocurran en su área de responsabilidad en cumplimiento de los objetivos de la empresa. Dicha información debe permitir formarse una idea clara del hecho y sus causas.
- 4.- El supervisor conoce más a la gente y las condiciones en que se desarrollaba el trabajo.
- 5.- El sabe mejor como lograr la información.
- 6.- Será él quien finalmente aplicará las medidas correctivas en el momento e instruirá a su personal sobre ellas; mediante se pueda hacer.

III.- RECOPIACION DE ANTECEDENTES.

1.- Entrevista

- a) Entrevista al trabajador, a la persona más directamente involucrada en el caso (incidente) o con más control sobre la situación.
- b) Entrevista a los testigos presenciales, para obtener su versión sobre lo ocurrido, obtener opiniones y antecedentes.
- c) Entrevista a personas no directamente implicadas, pero cuya intervención sea clave para el esclarecimiento de las causas.

2.- Inspección del lugar del accidente.

Revisar el lugar donde ocurrió el hecho y su entorno en busca de aquellas causas que tuvieron participación directa o indirecta en el desencadenamiento del Incidente. Condiciones en los materiales, bodegas, alarmas, cámaras de seguridad, fatigas del material, fallas de fabricación, desgaste prematuro. Condiciones de cerraduras, candados, luces perimetrales, puntos críticos de operación descubiertos, lugares sin protección. Condiciones en las instalaciones, instalaciones fuera de norma, instalaciones que crean espacios restringidos. Otras condiciones, falta de iluminación, orden y aseo deficiente, ambientes inflamables o explosivos, etc.

3.- Reconstitución del Incidente.

La reconstitución del Incidente es una fuente importante de información. Esta se debe efectuar sólo cuando el relato verbal del trabajador involucrado o los testigos es insuficiente para aclarar lo sucedido así como la inspección del lugar

También cuando existe discordancia entre las declaraciones u observaciones concurrentes.

El efectuar la reconstitución puede sugerir cambios o procedimientos nuevos o condiciones ambientales distintas.

IV.- ENTREVISTA AL TRABAJADOR EN UN INCIDENTE OPERACIONAL.

Existen varios motivos que pueden dificultar la labor que ejecuta el supervisor para obtener un relato real del Incidente por parte de la persona directamente afectada o lesionada:

- **Temor al ridículo**
- **Temor a perder prestigio o crear una mala impresión**
- **Temor a la disciplina, pérdida de empleo**
- **Temor a la reposición de elementos deteriorados o sustraídos.**

Estos temores deben ser disipados previamente para acercarse a la verdad.

Es preciso tener presente constantemente que la exactitud de la información requerida (y las medidas de control que se establezcan) depende de la cooperación del hombre entrevistado.

TECNICA DE LA ENTREVISTA EFECTIVA

- 1.- Recuerde a la persona que el propósito del análisis de accidente es “ Identificar Causas que Provocaron Incidentes y NO BUSCAR CULPABLES”
- 2.- Pídale que diga lo que sucedió y cómo sucedió. No lo interrumpa. Anote usted aquellos puntos del relato que no le quedan claros.
- 3.- Hágale las preguntas necesarias que le permitan a usted comprender y completar el relato.
- 4.- Verifique si usted ha comprendido lo que sucedió, relatándole al afectado el hecho. Solicite su aprobación.

En esta etapa puede ocurrir que las conclusiones a que usted ha llegado no concuerden con las de la persona afectada. Hágaselo saber y dele las razones de ello.

5.- Estudie medios para evitar la repetición del Incidente.

La persona afectada puede tener o desarrollar soluciones o aspectos claves de las mismas que pueden ser decisivas para evitar accidentes similares.

V.- ALCANCES A LA RECOPIACION DE ANTECEDENTES Y ANALISIS DEL ACCIDENTE.

1.- Constituirse de inmediato en el lugar del Incidente. Observar las circunstancias del hecho. Tomar prontamente acción correctiva si han ocurrido daños o pérdidas materiales o conflicto con los clientes. La acción oportuna, transitoria o permanente, evita una percepción de falta de control sobre los servicios que se brindan por el personal de la empresa.

2.- Los antecedentes deben ser tomados, en lo posible en el mismo lugar donde se ha producido el accidente. Los análisis iniciales realizados del mismo modo tienen mayor certeza y precisión en la exposición y obtención de los antecedentes que los obtenidos en la entrevista de oficina.

3.- Los antecedentes recogidos y el análisis deben ser lo más precisos posible para poder captar detalle del ambiente, de recursos, de personas, lo que con el transcurso del tiempo pueden diluirse, desaparecer o distorsionarse.

La presencia inmediata y el análisis precoz contribuyen a desarrollar en el personal el sentimiento de "SENTIRSE PROTEGIDOS".

4.- Los Incidentes más graves o técnicamente complicados deben ser analizados por equipos multiprofesionales con el fin de aplicar experiencias, opiniones y observaciones de carácter específico tanto en la detección del problema como en la toma de decisiones respecto de medidas preventivas.

5.- La acción correctiva y el estudio de las recomendaciones deben iniciarse en el mismo instante del conocimiento y análisis, del accidente.

5.- La acción temporal de una causa evita probables recurrencias hasta alicar la solución definitiva.

La participación de los trabajadores en la elaboración de medidas preventivas da al supervisor la oportunidad de entregar instrucciones sobre el hecho y las medidas que en conjunto pueden determinarse.

6.- La situación provocada por la ocurrencia de un accidente no debemos darla por terminada con la evacuación de un informe de la misma. Se debe practicar un

SEGUIMIENTO sobre las recomendaciones de las causas para asegurar el control de éstas y la evitabilidad de repetición del acontecimiento.
No hay que olvidar que el accidente tiene un costo y por ende pérdidas y que no se debe permitir que estas pérdidas se repitan.

VI.- INFORME DE ACCIDENTES

El informe de Accidentes es un elemento necesario para anotar en forma ordenada datos precisos que deseamos obtener en relación a fallas en las operaciones de trabajo. Permite llevar un registro unificado de datos y causas del accidente, las que analizadas estadísticamente entregan informaciones valiosas sobre causas y otras fases de los programas establecidos.

Los estudios estadísticos necesitan de cifras relativamente altas. La investigación de accidentes acumula datos para tal efecto y por ende para materializar medidas preventivas más amplias.

VII.- PROCEDIMIENTO PARA LA CONFECCION DEL INFORME DE ACCIDENTE

Este documento ha sido diseñado para ser usado en investigaciones de cualquier accidente y es relativamente simple, sin embargo, es necesario analizar el contenido de cada uno de los puntos de los items registrados en el informe (identificación, descripción, análisis, evaluación, recomendaciones, firmas apropiadas y observaciones).

IDENTIFICACION

Fecha en que se informó: Corresponde a la fecha en que se le informó del accidente al jefe o supervisor directo. En algunas oportunidades los incidentes operacionales son informados días y aún semanas después de ocurridos.

Indicar el nombre de la persona que tenga el control directo sobre la acción o elemento que originó el incidente. Esto servirá como información y referencia, ya que, esta persona generalmente tiene un conocimiento especial sobre el tema.

Costo por daños: Se solicita los costos esados y reales. La primera cifra no tiene que ser necesariamente exacta, esta debe ser una estimación aproximada al costo real. Estos últimos pueden ser informados cuando se les conozca.

DESCRIPCION DEL INCIDENTE

Describir paso a paso lo sucedido incluyendo todo lo que contribuyó a la ocurrencia del accidente. Seleccionar las palabras que sean precisas y directas.

ANALISIS DE LAS CAUSAS DEL INCIDENTE

Esta sección se considera la médula del informe, ya que, identifica las causas que originaron el accidente y permite determinar la acción preventiva o de control adecuada a recomendar.

EVALUACION DEL PROBLEMA

Indicar cuáles son las probabilidades que este acontecimiento pueda repetirse y si se repite, cuál sería la gravedad potencial de las pérdidas y/o lesiones.

RECOMENDACIONES: Un análisis minucioso de las causas permitirá dar una opinión técnica, determinando la acción correctiva que ha de ser aplicada.

Indique si la medida correctiva se ha efectuado en forma inmediata; o si está en EJECUCION. Indique además si hay medidas correctivas que queden pendientes para solución posterior.

OBSERVACIONES

En este punto, se deberá anotar todo aquello que a juicio del investigador constituya información adicional.



ACTIVIDAD PRACTICA DE PAUTA DE SUPERVISIÓN.

