

## Programa de Seguridad Basado en el Comportamiento

### Sistemas de Gestión

#### Breve descripción de la empresa

MetroGAS es una empresa de distribución de gas que comenzó sus operaciones en diciembre de 1992 con la privatización de Gas del Estado. Abastece aproximadamente el 26,6% del total del mercado de gas natural del país con más de 1.9 millones de clientes en su área de servicio (Capital Federal y localidades del Sur y Este del Gran Buenos Aires). Se trata de un área densamente poblada que incluye importantes centrales térmicas que operan con combustibles alternativos, clientes industriales y comerciales de gas natural.

#### Causas que motivaron la implementación de la acción:

#### Análisis de la situación previa

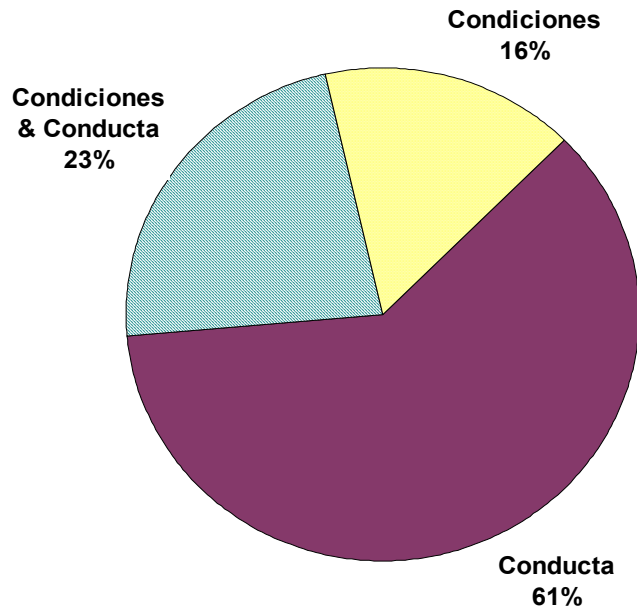
Existe un estudio de Seguridad realizado por Dupont a nivel mundial sobre las causas de accidentes, determinó que el 16% puede atribuirse a las condiciones de trabajo, un 61% a las conductas y el 23% restante era una suma entre conductas y condiciones de trabajo.

Como parte del proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad Salud y Medio Ambiente, surgió la necesidad de identificar con más detalle las causas que provocan los accidentes, como resultado de este estudio, se obtuvo que el 74% de las causas se referían a las conductas o comportamientos inseguros y el 26% restante se debían a condiciones inseguras de las tareas.

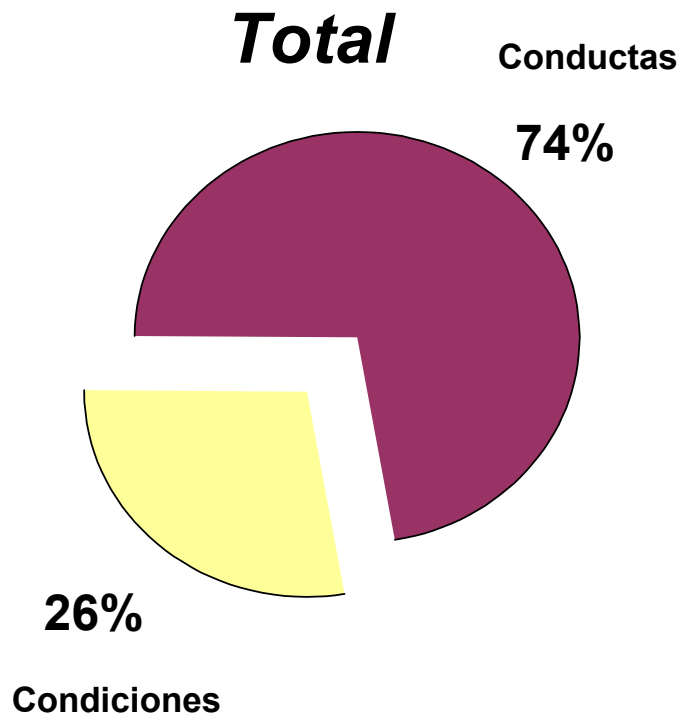
## Qué hacemos hoy en MetroGAS



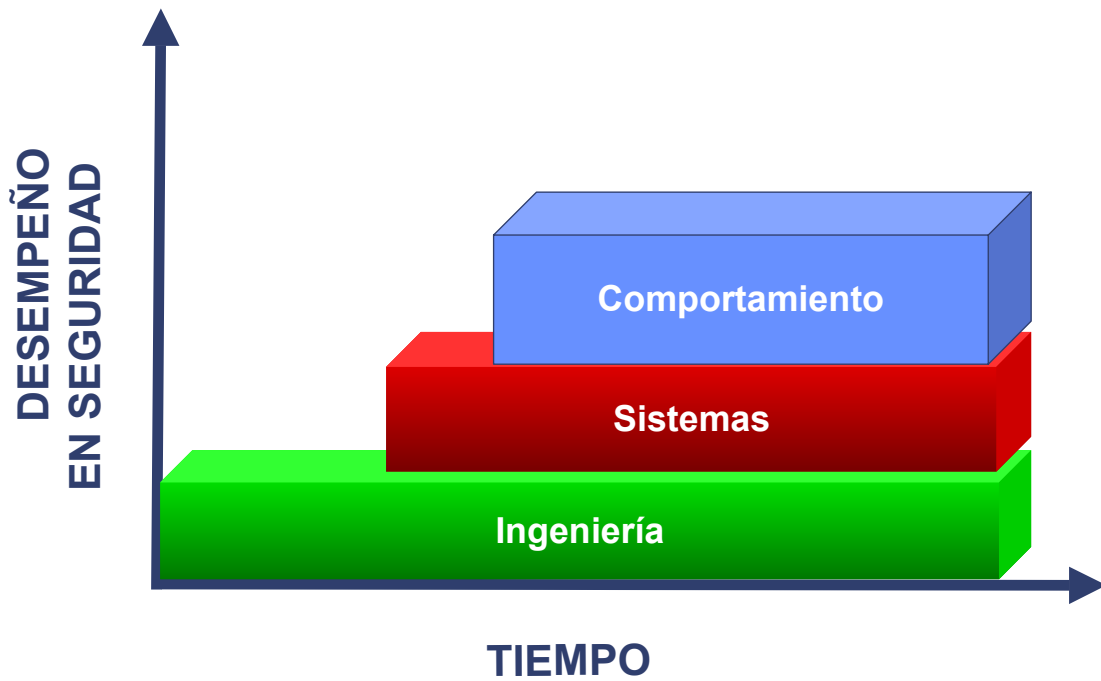
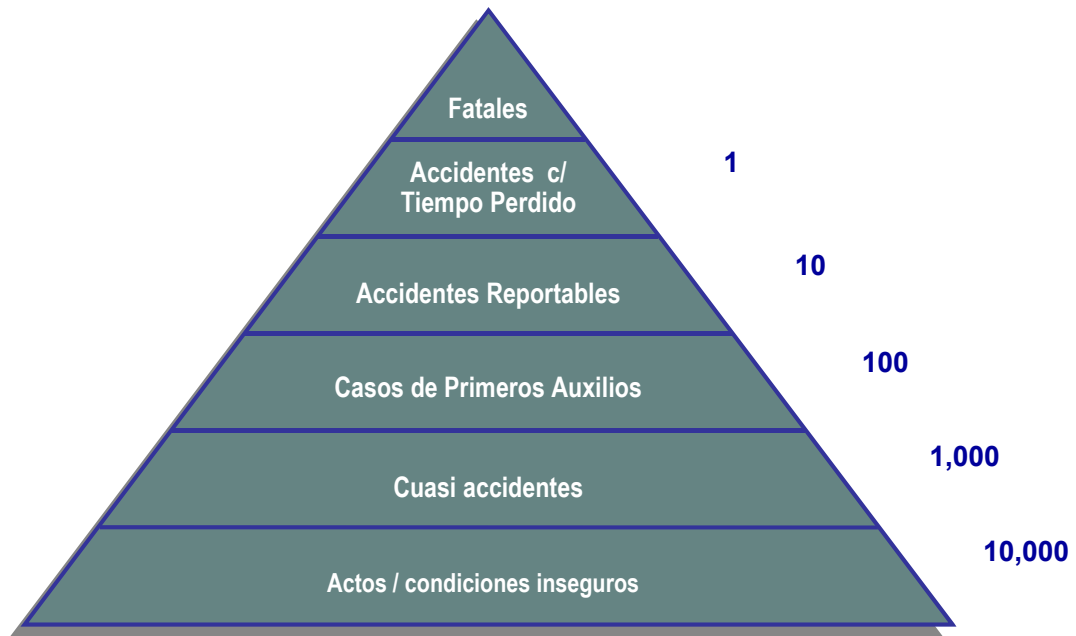
**ESTUDIO DUPONT SAFETY 1988**



**METROGAS 1993 -2004**



## Triángulo de la Seguridad





- Identificación del problema

Como se observa en el triángulo de seguridad trabajando sobre los actos/condiciones seguras se pueden reducir los accidentes, que en algunos casos pueden ser fatales.

El programa comenzó con la formación de un equipo guía con personas de la Dirección de Operaciones; se capacitó a los observadores nominados para realizar las “observaciones” y se complementó con un Work Shop regional con la asistencia de BG Southern America, BG Argentina, Comgas, Gasoducto Cruz del Sur y MetroGAS.

Paralelamente se realizó la reunión de presentación del programa a las principales empresas contratistas de la misma dirección: Cima, Cosugas, Emargas, Inarteco. En el mes de noviembre de 2005 se terminó de capacitar a los observadores de la Dirección de Operaciones (337) siendo el 30% del total de la dotación. Se designó además a responsables para el seguimiento de las empresas contratistas.

## Target

### Principales Objetivos

El comportamiento inseguro es por lo general el último acto en la secuencia de eventos que ocurren en un incidente, es influenciado por el trabajo, el ambiente y la empresa. Para poder identificar las conductas inseguras surge el Programa de Seguridad Basado en los Comportamientos, consiste en la observación entre integrantes de la organización y externos sin consecuencias disciplinarias; con el fin de mejorar las conductas a partir de la retroalimentación en el mismo momento.

## Acción

### Descripción de las medidas tomadas

Se capacitó al personal como observador para distinguir las conductas o comportamientos inseguros, en algunos casos se analizaron las causas raíz de las conductas observadas y se modificaron las condiciones de trabajo para evitar conductas inseguras que pudieran originar accidentes.

## Resultados

### Resultados obtenidos

En el mes de marzo de 2006, se encontró con la problemática de la falta de regularidad de las reuniones de los tres equipos guía del programa, la entrega de reconocimientos y la dificultad para alcanzar las observaciones comprometidas.

A mediados del 2006 el Comité del “Programa”, decidió relanzar el programa, nombrando a un único grupo de 10 personas para su seguimiento y definió la elección de un líder, el cual tendría la responsabilidad de la dirección del grupo durante 6 meses.



El nuevo equipo relanzó el BBS llamándolo “Programa de Comportamientos Seguros”, fijó un calendario de reuniones quincenales, con una minuta de reunión con responsables de los temas tratados. Se fijaron los porcentajes de cumplimiento desde el mes de agosto a diciembre para poder lograr el 100% de las observaciones propuestas; se colocaron buzones para facilitar la recolección de las planillas, se enviaron mensajes de texto recordatorios. Se establecieron reconocimientos trimestrales para premiar la cantidad y la calidad en las observaciones y de esta forma se premió además el compromiso con el programa. Se definieron afiches para la prevención a través de las principales conductas preocupantes. Se realizó la difusión a través de la comunicación en cascada. Se generaron y se analizaron 12 cuasi-accidentes surgidos del programa. En diciembre de 2006 todos los sectores superaron en forma individual el objetivo propuesto del 100%.

Como consecuencia de la aplicación del programa se generaron cuasi-accidentes, se detectaron conductas inseguras que motivaron su investigación a través de las causas raíz y se modificaron algunas instalaciones que generaban conductas inseguras y podían producir accidentes.

### Conclusiones finales

Para el 2007 se establecieron acciones para continuar con el programa:

Mejorar la cantidad de observaciones de las empresas contratistas a través de un seguimiento mensual en las reuniones de los sectores involucrados, continuar con los recordatorios a través de los mensajes por movilink, mantener el objetivo del 100% mensual y analizar la causa raíz de una observación por mes. Renovar un tercio de los miembros del grupo para dar oportunidad a otras personas para que participen del programa.

#### - Lección aprendida

El Programa es una herramienta muy importante para la prevención de accidentes utilizada por todos los integrantes de la organización, independientemente del nivel que ocupen. Cualquier persona puede observar y ser observado, todos deben ser proactivos y estar dispuestos a recibir recomendaciones sobre sus conductas.