



Programa COACH[®]



Una operación libre de incidentes es alcanzable cuando se considera la protección de la salud, seguridad y medio ambiente como un valor fundamental dentro de la organización.

El Programa COACH® Puede Ayudarle a Evitar Incidentes...



“Cada día fallecen 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo en el mundo – más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 337 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral.

El costo de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 por ciento del Producto Interior Bruto global de cada año.

Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo difieren enormemente entre países, sectores económicos y grupos sociales. Los países en desarrollo pagan un precio especialmente alto en muertes y lesiones, pues un gran número de personas están empleadas en actividades peligrosas como la agricultura, la pesca y la minería. En todo el mundo, los pobres y los menos protegidos - con frecuencia mujeres, niños y migrantes - son los más afectados”

*Organización Mundial de Trabajo - 2011
<http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>*

Considerando la nota mencionada arriba se observa que existe una necesidad real de prevenir incidentes en las áreas de trabajo.

El Programa COACH® es un instrumento de prevención basado en el comportamiento que puede ayudarle a reducir los incidentes en su organización, ya que cuenta con una serie de actividades organizadas y sistemáticas que buscan aumentar el nivel de la Cultura de HSE del personal llevando a la organización a un mejor desempeño en el control de los sus riesgos ocupacionales y ambientales.

Compendio del Programa

El Programa COACH® es el resultado de una serie de estrategias de Liderazgo, Gerenciamiento de Riesgos, Psicología, Comunicación y Estrategias de Éxito que en su conjunto conforman una poderosa y efectiva herramienta de prevención basada en el comportamiento humano.

Liderazgo

Es la base de todo programa de prevención, es la fuerza que le da empuje a las demás estrategias. Para que sea efectivo este liderazgo debe ser visible y permanente. Se requiere que los líderes participen de él y que los gerentes y supervisores provean soporte permanente al Programa COACH®.



Gerenciamiento del riesgo

El Programa COACH® ayuda a la identificación de riesgos y sus posibles consecuencias, no se puede controlar lo que no se conoce. Organizaciones como OSHA, ICONTEC, OIT, IOSH, ANSI han descrito en sus documentos una serie de riesgos presentes en los ambientes de trabajo. Estos riesgos en el Programa COACH® se enfocan en los Factores de Evaluación de HSE para ser más fácil su identificación y control.

Sicología del comportamiento

Debido a que parte del Programa COACH® es basado en el comportamiento, la psicología es importante para ayudar a identificar pautas con las cuales los seres humanos aprendemos y nos comportamos frente a diversas situaciones. Se utilizan dos conceptos muy conocidos como lo son: la Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow que indica una serie de necesidades ubicadas en diferentes niveles y que el ser humano busca satisfacer y El Modelo ABC del comportamiento del Dr. E. Scott Geller que enseña como el ser humano puede moldear su comportamiento.

Comunicación

En cualquier actividad es vital para su éxito. Existen dos tipos de comunicación la verbal y la no verbal (escrita, lenguaje corporal, señas). Independientemente del tipo de comunicación, en el Programa COACH® existen atributos que deben existir para que la comunicación sea efectiva: constructiva, clara, consistente, explicativa, a tiempo y con retroalimentación.

Estrategias de éxito

Son actividades que ayudan a que el Programa COACH® se mantenga y crezca dentro de la organización, dichas actividades han sido probadas independientemente y han demostrado ser efectivas para ayudar al logro de los resultados.

Fases de Aplicación

La aplicación del Programa COACH® en una organización está dividido en 4 fases, las cuales su duración varia de acuerdo al número de personas y la forma en que está distribuida la organización. Cada una de las fases contiene una serie de actividades o estrategias que ayudan a hacer que los periodos de transición sean mas sencillos y lograr al máximo los resultados de la aplicación del programa. El seguimiento del desempeño en el cumplimiento en las actividades planteadas en cada una de las fases puede ser registrado utilizando la gráfica de Gantt.

Introducción



Implementación



Desarrollo



Mantenimiento

1. Introducción

Es la fase en la cual el Programa COACH® es seleccionado por la organización como la herramienta de prevención versátil y efectiva que puede ayudar al logro del cumplimiento de las metas establecidas para cubrir sus necesidades de crecimiento de la Cultura de HSE y la reducción de incidentes.

2. Implementación

Tiene componentes claves para el efectivo desarrollo del mismo como los son el Compromiso Gerencial, el entrenamiento, la promoción, etc. Esta fase demanda gestión del personal para cubrir las actividades requeridas, por lo cual es recomendable que el Administrador conforme un Comité Central de Implementación y aplicar el modelo RASCI para organizar las dichas actividades y así dividir las cargas y crear un ambiente de mayor compromiso y pertenencia desde el inicio.

3. Desarrollo

Son las actividades a realizar para mantener al Programa COACH® en funcionamiento permanente. Igualmente logra crear una atmósfera de motivación y participación que asegura la continuidad del Programa dentro de la organización.

El Programa COACH® aplica estrategias que han demostrado tener éxito cuando se aplican adecuadamente. Cuando se tiene un plan con una serie de actividades encaminadas a la realización de una meta en común, unida a la participación de todos los estamentos de la organización, desde los empleados hasta la gerencia, se asegura el éxito de dicho plan.

4. Mantenimiento

Son muchas las ventajas que representan para cualquier organización la utilización de un sistema de gestión del Programa COACH® porque además de crear un sentido de pertenencia y de responsabilidad en el trabajador, logra llevar el programa a su máximo desempeño.

Las auditorias y procesos de mejoramiento brindan una evaluación amplia y formal sobre el nivel de desempeño del Programa COACH® en la organización y ayudan a plantear planes de acción para re-orientar situaciones que puedan estar fuera de lo establecido.

I. INTRODUCCIÓN



Objetivos

Se verifica que los objetivos del programa están alineados a los objetivos corporativos de la organización. Los Objetivos del Programa COACH® son tres principales con sus respectivos objetivos secundarios.

- Impactar positivamente la actitud de HSE de las personas
- Ayudar a gerenciar los riesgos ocupacionales y ambientales
- Ayudar a brindar una mejor calidad de vida.

Principios

La organización adopta los 7 principios del Programa COACH®, los cuales están basados en la filosofía de una Cultura de HSE orientada al logro de una operación libre de incidentes.

Beneficios

Se explican los beneficios obtenidos después de una aplicación correcta del Programa COACH® en la organización como lo son aumentar la competitividad e imagen en el mercado debido a la disminución de los incidentes, siendo este parte de los objetivos de la organización. Al reducir los incidentes la organización demuestra que es socialmente responsable creando un ambiente con sentido de pertenencia de sus integrantes aumentando la productividad y calidad de los productos.

Funcionamiento

Se establece los parámetros para el funcionamiento del Programa COACH® que las personas aplicarán en sus tareas diarias. Se dividen en tres grupos: promover comportamientos o condiciones seguras, cambiar comportamientos riesgosos y por último corregir condiciones riesgosas.

Alcance

El Programa COACH® interactúa con los 4 estamentos principales de la organización para poder integrarse efectivamente. Estos estamentos son: Gerencia Corporativa; Gerencia Regional y Local; Niveles de Supervisión y los Empleados.

Recursos

Para la ejecución del Programa COACH® se consideran los recursos necesarios para el cumplimiento de las 4 fases de la aplicación. Entre dichos recursos podemos encontrar el talento humano, financiero, tecnológico, logístico y material.

Responsabilidades

Cada uno de los estamentos de la organización tiene sus propias responsabilidades para la aplicación del programa. Todas las responsabilidades son básicas para el desempeño esperado del mismo.

2. IMPLEMENTACIÓN



Modelo RASCI

Es una metodología administrativa de asignación de roles y responsabilidades utilizado en la gestión de proyectos y piedra angular para la comunicación en la elaboración y ejecución de un proyecto. Su filosofía es muy básica ya que se trata de una matriz en donde se colocan las actividades y los cargos para luego determinar la asignación que corresponda.

Compromiso Corporativo

El Compromiso Corporativo transmite el valor que la organización brinda al Programa COACH® el cual debe ser escrito, verbal y demostrado con hechos.

Promoción

El objetivo de la promoción es hacer que se conozca de forma general los contenidos del Programa COACH® con el fin de hacerlos más familiares dentro de la organización.

Compromiso personal

Cada gerente, supervisor o empleado realiza un compromiso personal para demostrar públicamente el valor que representa el Programa COACH® para sí mismo y el respaldo que ofrece para su desarrollo dentro de la organización.

Entrenamiento

El entrenamiento es la parte de la implementación que requiere mayor logística pero a su vez es el punto clave para el éxito del

Programa COACH®. Esto partiendo de la base del objetivo del entrenamiento es modificar la conducta encaminándola hacia la forma segura o reafirmarla en caso de ya tenerla.

Tutorías

Al terminar el entrenamiento el participante realizará unas prácticas tutoradas en el área de trabajo o en otra área asignada.

COACH Máster y facilitador

Es el soporte externo que una organización puede utilizar para ayudar a asegurar que el Programa COACH® se implementa y desarrolla adecuadamente.

La persona que realiza la función de COACH Máster es conocedor de las bases del Programa COACH® y en aspectos generales de HSE.

3. DESARROLLO



Equipo COACH

Es un equipo de personas que tiene la finalidad de velar por el buen funcionamiento del Programa COACH® en su área de responsabilidad. Dependiendo de la organización, se podrá mantener un Equipo COACH por facilidad y otro centralizado el cual pueda manejar la información global y así tener una perspectiva general del cumplimiento.

Reuniones COACH

El Equipo COACH se reúne periódicamente para tratar asuntos referentes al Programa COACH®.

Mejor COACH

Durante las Reuniones del Equipo COACH se selecciona la Mejor COACH, se registra en la agenda de la reunión y luego se publicará en la Cartelera.

Momento COACH

Es una publicación periódica que la organización puede mantener para reforzar los comportamientos seguros y para orientar sobre la forma de prevención de comportamientos o condiciones riesgosas.

Retroalimentación

Su función es compartir la información proveniente del Programa COACH® con todo el personal en la organización desde el corporativo hasta los trabajadores.

Observaciones en equipo

Los integrantes de cada facilidad son seleccionados periódicamente para realizar Observaciones COACH® en equipo. Luego ellos comparten los resultados de las observaciones durante las reuniones de seguridad. Esta actividad se turna para lograr que todo el personal participe.

Re-entrenamiento

Se utiliza para ayudar a asegurar que el personal recibe el apoyo de la organización para desarrollar habilidades en el Programa COACH®. El Equipo de COACH monitorea los comportamientos de trabajo y pueden solicitar un reentrenamiento cuando se requiera.

Participación y reconocimiento

El Programa COACH® es un programa bandera para aumentar la Cultura de HSE, por ello es importante reconocer públicamente a las personas que mantienen una participación sobresaliente, ya que ellos (as) se convierten en líderes para el cumplimiento de los estándares de HSE de la organización.

Entrenamiento de repaso

Cada año se realiza un repaso del Programa COACH® a todo nivel, Se realiza en línea o en sala. Este repaso contiene una evaluación que permitirá determinar el nivel de conocimiento que se mantiene sobre el programa.

4. MANTENIMIENTO



Auditoría

Es la función de analizar el estado actual del Programa COACH® con el objetivo de plantear las eventuales acciones de mejoramiento. Con el ánimo de obtener el mejor resultado de la auditoría, ésta debe ser realizada por un equipo con experiencia en auditoría y conocimiento el programa.

Los resultados de la auditoría se compartirán con las gerencias locales, regionales y corporativas con el ánimo de difundir el nivel de desarrollo en el que se encuentra el programa.

Proceso de mejoramiento

El proceso de mejoramiento es el medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir obtener los mejores resultados del Programa COACH®.

Este proceso se basa en una serie de pasos organizados que ayudan a que los aspectos identificados que requieren ser modificados sean tratados de una forma sistemática para que se puedan tomar las decisiones adecuadas con el fin de mejorarlos.



Contenido del Entrenamiento

1. Compromiso COACH

En una Cultura de HSE es fundamental contar con el soporte de todos los integrantes de la organización, los cuales al ser liderados efectivamente logran como una operación libre de incidentes (IFO).



2. Cultura de HSE

Es el común entendimiento y práctica de asuntos de HSE en un grupo de personas, los cuales son observados en su comportamiento. La Cultura de HSE se encuentra influenciada por nuestros comportamientos y los de otros, al igual que con los lineamientos de la organización. Los comportamientos de las personas se encuentran influenciados por sus necesidades y por la retroalimentación de las consecuencias.



3. Gerenciamiento del riesgo

Riesgo es la probabilidad que un peligro cause una afectación negativa a las personas, equipos, procesos, medio ambiente, etc. Riesgos de Seguridad: pueden causar incidentes de trabajo. Riesgos Higiénicos: pueden causar enfermedades ocupacionales y los Riesgos ambientales: pueden afectar el medio ambiente, principalmente enfocados en el agua, aire y suelo.



4. Factores de evaluación de HSE

Son aspectos universales en los cuales se enfocan las Observaciones COACH[®]. Estos factores han sido identificados por entidades internacionales como ANSI, OSHA, IOSH, etc. En todas las actividades que se realizan se encuentran presentes los Factores de Evaluación de HSE, dichos factores pueden ser seguros o riesgosos. Utilizar la Observación COACH[®] en forma permanente es una actitud en pro de la Cultura de HSE.



5. Técnicas de observación

La Observación COACH[®] es la acción de observar un comportamiento o condición a través de los sentidos (olfato, vista, tacto, oído y gusto) enfocando los Factores de Evaluación de HSE y determinar si es seguro o riesgoso. Cada Observación COACH[®] es una oportunidad para reforzar los comportamientos o condiciones seguras o para corregirlos según sea el caso.



6. Habilidades de COACH

La Comunicación COACH asegura que el mensaje sea recibido correctamente, ya que debe ser clara, explicativa y con retroalimentación. Hay tres formas de aplicar el Programa COACH[®]: 1. Para promover un comportamiento o condición segura, 2. Para corregir un comportamiento riesgoso y 3. Para corregir una condición riesgosa.



7. Estrategias de éxito

El Programa COACH[®] contiene una serie de actividades y seguimientos para mantener y mejorar el Programa dentro de la organización. Se basa en la estrategia de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA). Estas actividades son importantes para asegurar el correcto funcionamiento del Programa. Las estrategias han sido recolectadas de experiencias de programas de prevención durante más de 10 años.



Información de Contacto

México

Prolongación Paseo Tabasco 1701 Oficina 8
Villahermosa (Tabasco)

Colombia

Calle 151B 115-92 Oficina 301
Bogotá (Cundinamarca)

john.gutierrez@hsets.com
www.hsets.com

