

Control de riesgos 2030

Una mirada al futuro y reflexiones sobre el pasado

Victor J Sordillo PE, CSP, MBA, Vicepresidente Ejecutivo, Director de Servicios Internacionales de Control de Riesgos, Sompo Global Risk Solutions

En los últimos 50 años, la profesión del control de riesgos ha ido evolucionando significativamente hasta convertirse en una parte valiosa del proceso de seguros. Los avances tecnológicos y un mayor enfoque en la seguridad de las propiedades y empleados han elevado considerablemente al control de riesgos y se anticipa más crecimiento importante para la siguiente década.

Hemos recorrido un largo camino desde donde comenzamos; el especialista en control de riesgos de hoy fue el inspector de riesgos del seguro de ayer. La gran mayoría de los inspectores eran hombres con títulos de ingenieros; su trabajo primordial era visitar los sitios de los clientes y recopilar datos sobre la construcción del edificio, la protección contra incendios, los riesgos operativos y las exposiciones al barrio. Ellos viajaban de un sitio a otro en sus coches, sin la ayuda de Waze, Google Maps y ni siquiera usaban un teléfono celular.

A menudo, no anunciaban sus visitas de antemano, por lo que los ejecutivos de las instalaciones no tenían el tiempo de prepararse para una inspección – que era exactamente lo que el inspector quería para así obtener una perspectiva fidedigna de las condiciones del sitio, la limpieza, los esfuerzos en torno a la seguridad y los datos sobre ocupación (COPE). El inspector recorría la instalación con cualquier persona que se estuviera disponible (por lo general, no era una de las personas responsables del control de calidad o de la prevención de accidentes), documentando la visita llenando los formularios a mano, dándole a la persona acompañante una copia en papel carbón para asegurarse que todas las personas pertinentes recibieran una copia. Se tomaban fotos en blanco y negro o Polaroid y, si estaba disponible, se utilizaba un dictáfono para grabar la narración de la visita al sitio para que fuera transcrita más tarde. Los formularios de la inspección que se utilizaban se limitaban a las áreas de la propiedad, a la indemnización a los trabajadores por accidentes de trabajo, a los vehículos comerciales y a la exposición al producto. Una vez de regreso a la oficina, el inspector dejaba allí el papeleo completado para que fuera escrito a máquina – con máquina de escribir, no con la computadora – y colocado en el buzón de la aseguradora – no había correo electrónico ni escáner, etc.

Adelantándonos para llegar a la actualidad, tenemos teléfonos celulares tan poderosos como las computadoras utilizadas por la NASA a principios de los 70. Utilizamos estos teléfonos celulares como cámaras, sistemas de navegación y herramientas de búsqueda, ya que nos dan una cantidad increíble de productividad y mayor calidad. Cuando vamos a los sitios de los clientes, ya no hay portapapeles ni formularios en papel; en cambio, utilizamos tabletas, teléfonos inteligentes y laptops para llenar, entregar y compartir los documentos electrónicos en línea sin dificultades.

Más importantemente, hemos hecho la transición de los departamentos de inspección de la aseguradora que existían en el pasado a los servicios de control de pérdidas, y los profesionales que integran este equipo son ahora ingenieros en control de riesgos y especialistas en control de riesgos. El cambio de nombre refleja la transformación de nuestro papel de inspector a asesor. Ya no solo realizamos inspecciones; en lugar de ellas, se nos encomienda con identificar riesgos, cuantificar posibles pérdidas y encontrar soluciones para controlar, eliminar o mitigar la posibilidad de pérdidas – nuestra labor ha crecido exponencialmente.

Hoy en día, la mayoría de los profesionales en control de riesgos se concentra en actos inseguros más que en condiciones inseguras. Esto no significa que las condiciones no sean evaluadas, solo que reconocemos que los actos inseguros causan la mayoría de las pérdidas. Sabemos que aproximadamente 9 de 10 accidentes son el resultado de acciones humanas o la falta de ellas¹. ¿Qué significa eso? Un ejemplo sería alguien que se resbalara en una superficie mojada en el lobby de un restaurante, fracturándose un brazo. Obviamente, el piso mojado crea una condición insegura. Sin embargo, ¿qué causó que la superficie de tránsito se mojara y que la persona se cayera? Una investigación reveló que la superficie mojada estaba relacionada directamente con un derrame de un jarro que pasó desapercibido y la caída ocurrió cuando un peatón que estaba enviando mensajes de texto en su teléfono celular no vio el derrame. Esta situación hipotética incluye varios actos inseguros contribuyentes: llevar el jarro sobrecargado sin una bandeja para capturar el derrame, no darse cuenta del derrame y no limpiarlo de inmediato. Esto último se considera una “falta de acción” mientras que los otros actos inseguros fueron impulsados por la acción.

La tecnología como un catalizador para la innovación y transformación

Dada la rapidez con la cual la tecnología está transformando la manera como realizamos los negocios, es imposible saber cómo será el control de riesgos en 50 años, pero con toda seguridad podemos llegar a algunas conclusiones acerca de hacia dónde se dirige la industria. Hoy en día, la mayoría de los profesionales en seguridad siguen concentrándose en el historial anterior para predecir pérdidas futuras, pero en el futuro cercano seremos más capaces de predecir pérdidas en base a los análisis de datos y la relación a las tecnologías y el entorno que cambian.

No cabe duda que el poder de las computadoras seguirá incrementándose. La Ley de Moore, la cual ha demostrado su fiabilidad en los últimos 30 años, dice que podemos esperar que la velocidad y capacidad de nuestras computadoras se incrementen cada par de años y que cada vez pagemos menos por ellas. Este incremento continuo nos permitirá hacer proyecciones más exactas, tomar decisiones y actuar no solo en base a datos históricos, sino en actividades en tiempo real, incluso haciendo posible que los trabajadores sean advertidos de un peligro antes de que los seres humanos lo reconozcan. Por ejemplo, las condiciones de una bóveda inflamable mal ventilada donde se almacenan mezclas explosivas de oxígeno o combustibles como fuentes de ignición podría ser vigilada. Mucho antes de que ocurriera una explosión o incluso hubieran advertencias de un incendio, podrían tomarse medidas automáticas sin la intervención humana tales como desconectar la electricidad y mejorar la ventilación, disminuyendo así la exposición a lesiones o algo peor.

La tecnología también permitirá que los edificios sean vigilados en su totalidad para detectar posibles daños, pudiendo así abordar los problemas antes de que ocurran. Hoy en día, la Internet de los Objetos (IO) nos brinda sensores de agua, seguridad y protección contra incendios. En un futuro cercano, es probable que sea capaz de predecir pérdidas de cualquier fuente en base a las condiciones de la propiedad. Por ejemplo, un elevador podría ser sacado de servicio debido al desgaste de un cable o a una fuga en un depósito hidráulico o las persianas podrían cerrarse cuando una granizada es detectada – todo sin intervención humana.

Hoy en día, la mayoría de los profesionales en seguridad siguen concentrándose en el historial anterior para predecir pérdidas futuras, pero en el futuro cercano seremos más capaces de predecir pérdidas en base a los análisis de datos y la relación a las tecnologías y el entorno que cambian.

¹ H.W. Heinrich, “Industrial Accident Prevention: A Scientific Approach” (“Prevención de accidentes industriales: Un enfoque científico”). 1931

Cámaras inteligentes estarán vigilando la producción y alertarán a los supervisores si ocurren acciones indebidas como personas que no llevan puesto el equipo de protección personal en un área designada, que cargan algo indebidamente o conducen un montacargas demasiado rápido, si hay derrames que representan riesgos de resbalones, etc. Estas cámaras actuarán como ojos humanos, escaneando una instalación, vigilando las actividades y proporcionando advertencias inmediatas y recomendaciones para tomar medidas correctivas. De manera similar, la tecnología que uno se puede poner vigilará acciones y proporcionará correcciones según sea necesario. Esta tecnología puede determinar si un conductor “mantiene los ojos en el camino” mientras opera un vehículo o si el conductor incluso se fija en su entorno. La tecnología que uno puede ponerse también puede determinar si se sigue la ergonomía correcta y darle a la gerencia recomendaciones para capacitar o reasignar al personal.

También podemos esperar que la robótica se encuentre cada vez más en el lugar de trabajo, utilizada para tareas riesgosas como en trabajos en espacios pequeños o de soldadura o repetitivos, para cargar objetos pesados, desempeñar trabajos elevados en escaleras y andamios.

También creo que la realidad virtual será uno de los principales procesos que usaremos para la capacitación. Actualmente, mediante el uso de lentes en 3D, podemos simular trabajos de reparación o mantenimiento. La siguiente generación de la tecnología le dará al usuario no solo la vista y el oído, sino también el sentido del tacto, del olfato e incluso del gusto, acercando así al usuario aún más a una experiencia práctica.

Aunque la tecnología avanzada cambiará nuestra manera de trabajar, no eliminará accidentes ni la necesidad de tener expertos en control de riesgos; de hecho, todo lo contrario. Yo creo que la labor del especialista en control de riesgos se volverá cada vez más importante debido a que las nuevas exposiciones tales como el tráfico de drones, la exploración del espacio y la micro tecnología expanden la necesidad y los tipos de evaluación de riesgos y las soluciones de seguridad. Tomando en cuenta el cambio climático, la identificación y el control de una pandemia, los años de abuso medioambiental y el desarrollo químico que se incrementa rápidamente, el profesional en seguridad tiene asegurada una posición prominente en el mundo del futuro.

La incorporación de datos al proceso de evaluación

Con toda esta nueva tecnología y el poder de las computadoras vendrán más datos, y hacer uso de esa información también desempeñará un papel importante en nuestro campo. Ya hemos comenzado a encontrar modos de incorporar datos a nuestro entendimiento de las razones por las cuales ocurren actos inseguros y ahora estamos desarrollando técnicas de evaluación que definen mejor la ciencia conductual cuando se trata de actos inseguros, utilizando características individuales y grupales para evaluar la posibilidad de una pérdida futura relacionada con una operación.

Risk A/T®, patentada por Sompco International, es un ejemplo de una técnica evaluatoria informada que evalúa dos características de personas individuales y grupos que realizan operaciones sencillas. Comienza con una encuesta que define las operaciones seguras mediante una serie de preguntas. Después de cada pregunta, se le pide a la persona que defina su nivel de confianza en su respuesta utilizando la escala del 1 al 10, siendo el uno una conjetura y el 10

la certeza absoluta de que la respuesta es correcta. Los estudios han revelado que las personas que tienen mucha confianza en las respuestas incorrectas son aquellas que les gusta tomar riesgos. Aunque necesitamos a estas personas en ciertas profesiones, hay otras labores en las que la confianza en las respuestas incorrectas demuestra una toma excesiva de riesgos. (Como ejemplo: usted quiere que su cirujano demuestre aptitud, ¡pero probablemente no quiere que tome demasiados riesgos!) Tras calificar la encuesta, podemos evaluar tanto la aptitud para entender las reglas y los procedimientos de seguridad como el nivel de tolerancia a riesgos. Si las calificaciones para la aptitud son bajas, la respuesta sencilla es volver a capacitar mediante instrucción y refuerzo. Si la tolerancia a riesgos es demasiado alta para la actividad laboral, es un problema

Con toda esta nueva tecnología y el poder de las computadoras vendrán más datos, y hacer uso de esa información también desempeñará un papel importante en nuestro campo.

mucho más difícil de resolver. Esto podría conducir a reasignar a la persona a otro trabajo distinto, a mayor supervisión directa o bien a limitaciones en sus niveles de autoridad para tomar decisiones o medidas.

Estas nuevas técnicas para evaluar la conducta, además de la recopilación de datos y la inteligencia artificial necesarias para predecir pérdidas en el futuro, nos llevarán de la generación actual de las labores y responsabilidades de los profesionales en seguridad hacia el futuro. Para mantenernos competitivos, debemos siempre mirar hacia delante, usando los nuevos avances a nuestro favor para asegurar la utilización constante de tecnología, información y experiencia para acercarnos cada vez más a la meta noble de “cero” accidentes.

For more information, contact:

Victor J Sordillo PE, CSP, MBA

Executive Vice President,
Director of International
Risk Control Services,
Sompo Global Risk Solutions
T +1 908 376 2499
E vsordillo@sompo-intl.com

Disclaimer: The recommendations and contents of this material are provided for information purposes only. It is offered only as a resource that may be used together with your professional insurance advisor in maintaining a loss control program. Sompo International assumes no liability by reason of the information within this material.