

“PRAISE”: Prevención de Lesiones y Accidentes de Tráfico para la Seguridad de los Empleados

Entrevista con John Klee,
Director corporativo de
comunicaciones de 3M



El proyecto PRAISE del ETSC, “Prevención de Lesiones y Accidentes de Tráfico para la Seguridad de los Empleados”, apunta a movilizar el conocimiento necesario para crear un liderazgo en seguridad vial del entorno laboral. Esta hoja informativa complementa al informe PRAISE “Minimizar la distracción al volante”. 3M introdujo una prohibición del uso de los teléfonos móviles, incluyendo la opción de manos libres, como política corporativa. Entrevistamos al director de comunicaciones de la empresa para comprender cómo se introdujo esta política, los efectos que ha tenido y cómo encaja con otros compromisos de seguridad vial de 3M más amplios.

Gestión de la seguridad vial en 3M	2	Otras áreas de la política de seguridad vial de 3M	5
Política sobre teléfonos móviles de 3M	2	Biografía resumida	6
Análisis comercial	4	Sobre 3M	6

Gestión de la seguridad vial en 3M

1. ¿Nos podrías dar algunas cifras que nos permitan registrar vuestro rendimiento en seguridad vial con el paso de los años?



Tenemos unos 800 conductores de vehículos de empresa y los incidentes más comunes suelen ser choques contra objetos estáticos, como balizas o un muro. El accidente más común en el que participan otros vehículos es cuando chocan contra nuestros conductores desde atrás. En 2009 tuvimos unos 20 accidentes de este tipo.

Por fortuna, no solemos tener accidentes que obliguen a que los empleados cursen una baja (apenas unos cuatro al año), pero evidentemente, nuestra intención es reducirlos a cero.

2. ¿Cómo se toman las decisiones relacionadas con el transporte en 3M?

Tenemos un Comité de Dirección de Flota, que opera durante todo el año, pero solo se reúne formalmente cada seis meses. Este equipo se encarga de todos los aspectos de gestión de la flota, desde decidir qué coches se ofrecen, hasta políticas de emisiones y consideraciones de seguridad. Cuenta con una membresía personal integrada por directores experimentados en representación de recursos humanos, finanzas, unidades funcionales y sectores de atención al público, y recae en expertos de seguros y seguridad para algunos asuntos particulares.



3. ¿Crees que las empresas que tienen empleados de movilidad tienen una obligación de ahondar más allá de los marcos legislativos que afectan a la seguridad vial del país en el que operan?

En 3M siempre luchamos por hacer nuestro trabajo “de la forma correcta”. Creo que es justo decir que utilizamos la legislación como punto de partida y apuntamos más allá del mero cumplimiento. Por ejemplo, en el Reino Unido es perfectamente legal utilizar un dispositivo manos libres mientras se conduce, pero igualmente lo hemos prohibido a nuestros empleados. Es legal, pero es peligroso. No queremos que nuestros empleados sean un peligro para ellos mismos o para otros usuarios de la carretera.

4. ¿Cuáles son los principales motivos que guían los esfuerzos de vuestra empresa en lo relativo a la seguridad vial?

Como mínimo, tenemos una responsabilidad de asegurar que nuestros empleados cumplen su jornada laboral con seguridad, de una forma adecuada y con garantías de bienestar. Para dicho fin, todos nuestros empleados saben que la empresa no querría que corriesen riesgos innecesarios, ya estén en su lugar de trabajo o desplazándose. No podemos sentarnos a su lado mientras conducen, pero nuestro personal sabe que queremos que se comporte de forma responsable en todo lo que haga.

El modo de pensar general es importante (es claro, simple, fácil de entender), y si bien la gente puede “olvidar” una política, no olvidan que queremos que lleguen a casa para ver a sus familias con seguridad al final del día.

Política sobre teléfonos móviles de 3M

1. ¿Cuáles son los elementos principales de la política de teléfonos móviles de vuestra empresa?

En realidad solo existe un elemento: no utilizar el móvil mientras se conduce. Incluso si los empleados viajan en sus vehículos privados y utilizan sus propios móviles, no pueden hacer ni recibir llamadas laborales a menos que estén estacionados con seguridad y hayan puesto el freno de mano.

2. ¿Cuándo comenzasteis a analizar el problema y qué os motivó a hacerlo?

El gobierno de Reino Unido introdujo una nueva ley, el Acta de Homicidio con y sin premeditación para empresas, en 2007. Esto permitió que las empresas y organizaciones pudieran ser declaradas culpables de homicidio sin premeditación como resultado de graves fallos de organización que derivasen en una seria violación del deber de cuidado.

Al igual que a la mayoría de las otras empresas, esto nos hizo revisar las políticas de empresa relevantes. A partir de este proceso nos volvimos conscientes de las investigaciones que demostraban que los conductores tenían cuatro veces más probabilidades de tener un accidente al utilizar un teléfono móvil mientras conducían. La investigación concluyó que las conversaciones telefónicas son una distracción para los conductores, incluso utilizando un sistema manos libres.

3. ¿Os pusisteis en contacto con alguna organización o expertos en seguridad vial para elaborar vuestra política?

Durante mucho tiempo fuimos patrocinadores de Brake, la organización caritativa de seguridad vial del Reino Unido, y nos brindaron todo su apoyo cuando

tomamos esta decisión. TRL, el principal Laboratorio de Investigación del Transporte del Reino Unido, a unas pocas millas de nuestra oficina principal en el país, también compartió los hallazgos de sus propias investigaciones, los cuales utilizamos para reforzar la necesidad de aplicar esta política con nuestros empleados.

No nos ayudaron con la preparación de la política, pero sí nos ofrecieron importantes datos de investigación que nos ayudaron a explicar las razones de la prohibición en nuestras comunicaciones a los empleados.

4. ¿Cómo hacéis cumplir vuestra política para asegurar que los conductores no utilizan los teléfonos móviles?



Los empleados de 3M son adultos inteligentes y nuestra cultura fomenta el pensamiento independiente y asumir responsabilidades personales. La amplia mayoría son "ciudadanos corporativos" de primera clase, y suscriben las normas de la empresa, pero nuestro objetivo desde el principio era educarlos sobre los riesgos que presentan las distracciones ocasionadas por hablar por teléfono mientras se conduce, y en que ellos no quieran recibir o hacer llamadas durante la conducción.

Esto no funcionaría en todas las organizaciones. Depende de la cultura corporativa individual. Nuestro enfoque preferido es centrarnos en la educación en lugar de en acciones disciplinarias.

5. ¿Cuál es el procedimiento si identificáis a un conductor que está utilizando su teléfono móvil?

A veces se escucha a un compañero hablando por teléfono en la oficina y es evidente que la persona con la que hablaban estaba conduciendo. Se libran del teléfono tan pronto como les es posible y dicen: "Llámame cuando no estés conduciendo y estés en un lugar seguro". A veces charlamos en la oficina sobre por qué el conductor contestó si estaba conduciendo en ese momento. Para muchos empleados, hacer una llamada mientras se conduce se ha vuelto algo socialmente inaceptable, como beber y conducir (se reconoce como peligroso y no se tolera).

Claro está, al igual que con cualquier otra política, los procedimientos disciplinarios son una opción para los reincidentes que se empeñan en quebrantar las normas, a pesar de los riesgos asociados a sus acciones.

6. ¿Cuántos de esos casos habéis tenido?

Por este tema no se han aplicado sanciones

disciplinarias todavía. No tengo dudas de que habrá alguna que otra persona que no está de acuerdo con la prohibición o no le gusta, ya que impacta sobre la forma en la que estamos acostumbrados a trabajar, pero ese no es el problema.

Para los que quieren hacer frente a la norma, siempre contamos con la opción de pedir a Brake que envíe a uno de sus voluntarios, que podría ser, por ej., un padre que haya perdido a su hijo en un accidente de tráfico ocasionado por un conductor que hablaba por el móvil en ese momento. Todavía no lo hemos tenido que hacer, pero sería mucho más efectivo para diseminar el mensaje que cualquier acción disciplinaria.

7. ¿Qué opinión tienen los empleados al respecto? ¿Apoyan las medidas? ¿Lo habéis consultado con ellos?

Sobre la política no les preguntamos. Una vez que comprendimos los riesgos, no había nada que pudiera decir nadie para convencernos de continuar permitiendo dicha práctica insegura. Sin embargo, consulté con algunos miembros de nuestros equipos de ventas sobre la comunicación de la política. Los invité a una reunión, les dije lo que íbamos a anunciar y les pedí que me comentasen sus reacciones. Sentía que me ayudaría a tomar la mejor decisión sobre la prohibición. La primera reacción me sorprendió, la verdad. Uno de nuestros empleados dijo: "Bueno, ya era hora. Todos sabemos que es peligroso, y debería haberse hecho hace mucho tiempo". Parecía evidente que varios de ellos habían asumido que debían estar en contacto todo el tiempo. Para ellos, fue un alivio que la empresa les dejara claro que no queríamos que actuasen de ninguna forma que pudiera ser peligrosa para ellos o para otros usuarios de la carretera.

Para los demás, sin embargo, la reacción fue más parecida a la que inicialmente esperábamos: "Esto va a complicar mi trabajo mucho más". No estaban contentos y respeto la sinceridad de sus opiniones, pero no íbamos a decirles: "Vale, quizás matéis a alguien por hacerlo, pero bueno, seguid haciéndolo".

Asimismo, cuando hablamos sobre los tipos de llamadas que realizaban al conducir, normalmente eran llamadas para ponerse al día. No es posible llevar a cabo una negociación de precios mientras se conduce, por ejemplo, y nos dimos cuenta de que la mayoría de las llamadas no eran esenciales para la actividad comercial. El desafío es que las personas organicen sus días y sus trayectos de modo que puedan detenerse con seguridad a intervalos regulares para hacer y recibir llamadas.

Dicho esto, comenzamos a recibir opiniones que indicaban que muchos se frustraban al intentar hacer esto, ya que para cuando por fin podían parar para devolver las llamadas, los que habían llamado no

estaban disponibles y parecía una broma en la que los llamantes se devolvían las llamadas pero acababan siempre dejándose mensajes. Nuestro equipo de ventas ahora tiene Smartphones, con lo que si la persona a la que llaman no está disponible, pueden enviarle un email y resolver el asunto por este medio.

Hemos tenido en cuenta los puntos de vista de los empleados desde la introducción de la prohibición en 2008. El estudio más reciente, de junio de 2010, demostró que un 42% se sentían positivos con respecto a la misma, mucho más que el 19% inicial del año de inicio de la prohibición. Un 37% indicó que consideraban negativa a la prohibición, lo que es mucho mejor que el 56% de 2008.

8. ¿Qué lecciones se han aprendido y cuál sería vuestro principal consejo para otras empresas?

No creemos que 3M sea quien para decir a otras organizaciones cómo desarrollar sus actividades, pero estamos encantados de poder compartir nuestra experiencia. Somos un Campeón corporativo de la campaña Conducción para una mejor actividad empresarial, apoyada por el gobierno británico, y hemos hablado con muchas empresas que quieren enterarse de cómo implementamos nuestra prohibición.



Pero como ya dije, cada organización es diferente y deberá personalizar el enfoque introductorio de la prohibición a la medida de la cultura organizativa individual. Conozco una empresa en la que realizan llamadas de prueba a sus conductores ocasionalmente. Si contestan y está claro que están conduciendo, se les sanciona. Ese es el enfoque correcto para esa empresa, pero no sería adecuado para 3M.

9. ¿Cómo habéis llegado a la conclusión de que el uso de los sistemas manos libres también constituye un factor de peligro?

La gente sabe que hablar y sostener el móvil en la mano es peligroso. Todos hemos visto vehículos que zigzaguean cuando su conductor intenta hacer indicaciones, torcer el volante y sostener el teléfono a la vez, por lo que todos sabemos por qué eso es ilegal.

Sin embargo, tenemos pruebas contundentes de que una conversación a través del manos libres también tiene un impacto suficientemente negativo sobre el rendimiento en la conducción. La conversación genera una distracción, ya que el conductor se centra en lo que se dice en lugar de en la carretera y en lo que hacen los demás vehículos.

Alrededor de 1600 de nuestros clientes participaron en un estudio realizado en 2009, y un 30% admitió que se había desviado en una curva por estar hablando por el manos libres. Creo que es justo decir que sucedió porque se distrajeron. Lo preocupante es que esa cifra alcanza el 52% entre la fuerza de ventas, que pasa 3 o más días al volante cada semana.

La investigación arrojó resultados sorprendentes. Demostró que un 44% de los participantes creían que las carreteras serían más seguras si se prohibía por Ley esta práctica, pero apenas un 22% creían que debía hacerse, y esa cifra se reducía al 10% entre los agentes de ventas. Si eso parece ilógico, la razón queda más clara con los resultados que mencionamos a continuación. Un 59% creía que dicha prohibición tendría un impacto negativo en su trabajo, y esta cifra se elevaba al 82% entre los agentes de ventas.

Creo que es un tema que la gente entiende a nivel intelectual, pero todavía tienen una respuesta emocional fuerte, ya que todos nos hemos acostumbrado a estar disponibles constantemente.

10. ¿Te gustaría que el gobierno tomase medidas adicionales como legislación y sanciones por el uso de teléfonos móviles al volante?

Entiendo que el gobierno solamente quiera introducir leyes que puedan implementarse eficazmente. La policía lo tiene muy fácil para ver si un conductor está sosteniendo un móvil sobre su oreja, por lo que es fácil hacer cumplir la legislación pertinente.

Sin embargo, podría ser mucho más difícil conseguir pruebas que demuestran que se cometen infracciones por utilización de manos libres. Los conductores podrían estar hablando a otros pasajeros del coche o incluso cantando una canción de la radio. Creo que debería tenerse en cuenta el equilibrio entre una política de primera línea y los recursos que se necesitarían para relacionar con precisión los registros de llamadas con el momento en el que se produjeron las infracciones, a fin de asegurar unas sanciones justas.

Análisis comercial

1. ¿Habéis calculado o tenéis idea de los beneficios financieros que habéis tenido o que tendréis por vuestras políticas de seguridad vial en cuanto a evitar los accidentes?

Esta fue una medida preventiva adoptada en vista a un riesgo identificado. No era una cuestión de sufrir accidentes ocasionados por hablar por el sistema de manos libres mientras se conduce, por lo que no tenemos estadísticas sobre el "antes" y el "después". En cualquier caso, el análisis comercial es más bien moral,

no tanto financiero. No someteríamos a sabiendas a nuestros empleados y a otros usuarios de la carretera a ningún peligro.

2. ¿Crees que vuestros clientes se sienten seguros conociendo vuestros sólidos estándares en seguridad? ¿Cómo comunicáis esta información a los clientes?

Creo que en todas las actividades comerciales los clientes toman nota de como se trata a los empleados. Si un proveedor no trata bien a sus empleados, es difícil que sus clientes creen que a ellos se los tratará diferente. 3M tiene una excelente reputación por desarrollar su actividad “de la forma correcta” y creo que la marca puede beneficiarse de que nos tomemos el bienestar de nuestros empleados tan en serio.

Creo que los clientes reconocen que introducir una prohibición así no ha sido una decisión fácil y esperamos que respeten la sinceridad de nuestras intenciones y nuestro compromiso, así como que confíen en que los trataremos a ellos de la misma manera.

3. ¿Cómo creéis que es vuestro rendimiento en comparación con el de la competencia en cuanto a seguridad vial?

Algunos de nuestros conductores citan esto como fuente de frustración, ya que temen que nos pongamos en desventaja competitiva al tomarnos la salud y la seguridad tan en serio. A pesar de que comprenden el razonamiento subyacente en la prohibición, no les resulta fácil pensar que la competencia tiene una visión más relajada sobre la seguridad y puede realizar y recibir llamadas.

Sin embargo, no debemos permitir que esa idea se inmiscuya en nuestra agenda. El desafío es que estemos más disponibles de otras maneras, como ofreciendo números fijos a los clientes para que nos llamen cuando estamos conduciendo.

4. ¿3M considerará aplicar el futuro estándar ISO 39001 sobre gestión de la seguridad vial cuando esté disponible?

Creo que es poco probable, ya que no representa una parte fundamental de nuestra actividad.

Otras áreas de la política de seguridad vial de 3M

1. ¿Cuáles son los elementos principales de vuestras políticas/estrategias internas de seguridad vial?

Tenemos una cultura de salud y seguridad muy sólida y nuestros sitios son reconocidos cada vez que pasan un

millón de horas sin un accidente de “tiempo perdido”. Si en alguna de nuestras plantas se identifica alguna práctica que incrementa el riesgo de accidente por cuatro, se deberían tomar medidas para mitigar el riesgo. El coche no es más que una extensión del centro de trabajo, por lo que rige el mismo razonamiento.

Ese es el planteamiento general, además de que exigimos a nuestros conductores de vehículos de empresa que participen en un Curso de conducción defensiva cada cuatro años. Es fácil caer en malos hábitos, por lo que la clase puede refrescar conceptos, e incluye actividad individual en clase y una valoración en carretera, por lo que es una estupenda forma de mantener la seguridad como prioridad.

2. ¿Tenéis alguna forma de controlar la velocidad de vuestros conductores en carretera?

No, les pedimos que sigan la legislación del país.

3. ¿Tenéis algún método para asegurar que vuestros empleados utilizan el cinturón de seguridad?

No, es un requisito legal y deben cumplir con todos los requisitos legales.

4. ¿Qué acciones desarrolláis en el ámbito de la conducción bajo los efectos del alcohol? ¿Cómo os aseguráis de que vuestros empleados no beben y conducen?

Alentamos a nuestros conductores a que sigan una política de no consumir alcohol y, en cualquier caso (y bajo riesgo de sonar repetitivo), deben regirse por la legislación.

5. ¿Existen otras formas de distracción al volante (además del móvil)? ¿Os encargáis de ellas en vuestras políticas?

Sí. Les decimos a los empleados que no coman o beban mientras conducen y no permitimos fumar a los conductores de coches de empresa.

6. ¿Explicáis a vuestros conductores la importancia de estar aptos para conducir (estilo de vida saludable, dieta sana, suficientes horas de sueño, etc.)?

Sí, ya que es un área que cubrimos en la Guía para conductores de 3M, que se entrega a todos los conductores de coches de empresa. Pedimos a nuestros empleados que planifiquen sus jornadas por adelantado y que en los trayectos más largos realicen una pausa de 15 minutos cada dos horas. También les pedimos que tengan en cuenta el impacto que las condiciones climatológicas, de la carretera, la aptitud personal, los efectos de la medicación, etc. tendrían sobre el rendimiento al volante.

7. ¿Le gustaría mencionar alguna otra área?

Algunas empresas han hablado con nosotros sobre nuestra prohibición, ya que tienen en mente hacer lo mismo. Saben que es una decisión difícil, ya que existen preocupaciones lógicas sobre la productividad y los impactos potenciales sobre la actividad. Les decimos que para nosotros también fue una decisión difícil, pero al fin y al cabo, no lo era tanto. Simplemente, si se cuenta con una cultura de salud y seguridad sincera, no debería permitirse ignorar un peligro que aumenta el riesgo de accidente por cuatro.

Biografía resumida

John Klee es el director corporativo de comunicaciones de 3M en el Reino Unido e Irlanda. Es responsable tanto de las comunicaciones internas como externas en una de las empresas más tecnológicamente diversificadas. Respetando el enfoque de "cabeza y corazón" de 3M sobre la prohibición de los móviles, John tiene un papel crucial a la hora de asegurar que sus empleados conocen los peligros de hablar por teléfono mientras conducen.

Sobre 3M

3M is a \$23 billion diversified technology company which, since 1902, has been creating innovative products that help make the world healthier, safer and more productive. Well known 3M brands include Scotch, Post-it, Scotchgard, Thinsulate and Scotch-Brite.

3M es una empresa valorada en 23 mil millones de dólares y diversificada tecnológicamente que, desde 1902, ha creado productos innovadores que contribuyen a un mundo más saludable, seguro y productivo. Algunas de las marcas más famosas de 3M son Scotch, Post-it, Scotchgard, Thinsulate y Scotch-Brite.

3M da trabajo a 75 mil personas en todo el mundo y opera en más de 65 países. Produce decenas de miles de productos innovadores para clientes en docenas de

diversos mercados y sus más de 40 plataformas tecnológicas se dedican a casi todos los aspectos de la vida moderna.

La innovación de 3M tiene un rol principal en la seguridad vial. Sus productos se utilizan en matrículas, señales de tráfico y dibujos en carretera, lo que permite a los conductores visualizarlos antes y reaccionar con más velocidad, contribuyendo así a evitar accidentes. 3M también ofrece materiales reflectantes para aumentar la visibilidad de los vehículos, así como señales interactivas para conductores que muestran la velocidad de los usuarios de la carretera.

Reino Unido e Irlanda son sede de una de las subsidiarias más grandes de 3M fuera de los EEUU, en donde trabajan más de 3500 personas a lo largo de 17 centros de trabajo, incluyendo 10 fábricas

products, drug delivery systems, high-performance coatings, secure documents and passport scanners.

www.3M.com

Miembros

Accident Research Unit, Medical University Hannover (D)
Association Prévention Routière (F)
Austrian Road Safety Board (KfV) (A)
Automobile and Travel Club Germany (ARCD) (D)
Belgian Road Safety Institute (IBSR/BIVV) (B)
Birmingham Automotive Safety Centre, University of Birmingham (UK)
Centre for Transport and Logistics (CTL),
University of Rome "La Sapienza" (I)
Centro Studi Città Amica (CeSCAM), University of Brescia (I)
Chalmers University of Technology (S)
Comité Européen des Assurances (CEA) (Int)
Commission Internationale des Examens de
Conduite Automobile (CIECA) (Int)
Confederación Nacional de Autoescuelas (CNAE) (ES)
Confederation of Organisations in Road Transport
Enforcement (CORTE) (Int)
Czech Transport Research Center (CZ)
Danish Road Safety Council (DK)
Dutch Safety Board (NL)
European Federation of Road Traffic Victims (FEVR)(Int)
Fédération Internationale de Motocyclisme (FIM) (Int)
Finnish Motor Insurers' Centre, Traffic Safety Committee
of Insurance Companies VALT (FIN)
Finnish Traffic Safety Agency (Trafi) (FIN)
Folksam Research (S)
Fondazione ANIA (I)
Foundation for the Development of Civil Engineering (PL)
German Road Safety Council (Deutscher Verkehrssicherheitsrat) (DVR) (D)
Hellenic Institute of Transport (HIT) (GR)
Institute for Transport Studies, University of Leeds (UK)
INTRAS - Institute of Traffic and Road Safety, University of Valencia (ES)
Liikenneturva (FIN)
Lithuanian National Association Helping Traffic Victims (NPNAA) (LT)
Motor Transport Institute (ITS) (PL)
Netherlands Research School for Transport, Infrastructure
and Logistics (NL)
Parliamentary Advisory Council for Transport Safety (PACTS) (UK)
Provincia di Crotone (I)
Road and Safety (PL)
Road Safety Authority (IE)
Road Safety Institute Panos Mylonas (GR)
Safer Roads Foundation (UK)
Swedish National Society for Road Safety (S)
Swiss Council for Accident Prevention (bfu) (CH)
Transport Infrastructure, Systems and Policy Group (TISPG)(PT)
Trygg Trafikk - The Norwegian Council for Road Safety (NO)
University of Lund (S)
Transport Safety Research Centre, University of Loughborough (UK)

Junta Directiva

Professor Herman De Croo
Professor Richard Allsop
Dr Walter Eichendorf
Professor Pieter van Vollenhoven
Professor G. Murray Mackay
Brian Simpson, MEP
Ines Ayala Sender, MEP
Dieter-Lebrecht Koch, MEP
Dirk Sterckx, MEP
Corien Wortmann-Kool, MEP

Director ejecutivo

Antonio Avenoso

Secretariado

Ellen Townsend, Policy Director
Ilyas Daoud, Project Officer
Paolo Ferraresi, Financial Officer
Graziella Jost, PIN Programme manager
Marco Popolizio, Project Officer
Francesca Podda, Project Officer

Hoja Informativa PRAISE

Editor
Ellen Townsend
ellen.townsend@etsc.eu

Para más información sobre las actividades del ETSC y membresía, póngase en contacto con:
ETSC
Avenue des Celtes 20
B-1040 Brussels
Tel. +32 2 230 4106
Fax. +32 2 230 4215
E-mail: information@etsc.eu
Internet: www.etsc.eu



PRAISE recibe financiación de la Comisión Europea, El Consejo de Seguridad Vial de Alemania (DVR), Fundación Mapfre y el Consejo Suizo para la Prevención de Accidentes (bfu).

El contenido de la hoja informativa sobre PRAISE es mera responsabilidad del ETSC y no representa necesariamente la visión de los patrocinadores.