

SAFETY MATTERS

ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

Objetivo:

Garantizar que los empleados estén familiarizados con las pautas y etapas básicas de una investigación integral de incidentes

Cuando ocurra un incidente, la organización es responsable de descubrir su verdadera causa y de tomar las medidas para evitar que un incidente similar ocurra en el futuro.

Pautas para la investigación:

- **Incluya tanto a la gerencia como a los empleados** en la investigación. Las diferentes perspectivas son invaluableles.
- Asegúrese de que el equipo de investigación incluya o tenga acceso a **experiencia técnica** en seguridad, ingeniería, operaciones o cualquier otro tema que pueda ser útil.
- **Concéntrese en encontrar las causas** del problema, en lugar de echar la culpa.
- **Recopile la mayor cantidad de datos posible.** Cuanta más información tenga, más sencillo será tener un panorama completo.

Etapas de la investigación:

- **Respuesta a incidentes:** Inmediatamente después de que ocurra un incidente, controle o elimine cualquier peligro o amenaza, y disponga la prestación de atención médica, según sea necesario. Asegure el lugar del incidente para garantizar que se preserve la evidencia para los investigadores.
- **Recopilación de datos:** Documente minuciosamente el lugar del incidente utilizando métodos como fotografías, videos, diagramas y recopile toda evidencia física que pueda retirarse fácilmente del lugar. Entreviste a los testigos, las víctimas y demás personas para crear un recuento completo y objetivo del incidente.
- **Análisis:** Analice los datos recopilados para determinar todas las causas principales del incidente. Use herramientas como los diagramas de Ishikawa (diagramas de espina de pescado) o el método del “¿por qué?” para ayudar a interpretar los datos. Observe el sistema en su totalidad para identificar los problemas que podrían haber conducido al incidente.
- **Medidas correctivas y seguimiento:** Recomiende medidas para corregir los problemas que podrían haber conducido al incidente y cree un plan de seguimiento para garantizar que las medidas se implementen adecuadamente y sean efectivas. Indique los errores humanos si se descubriera que esta es la causa, pero deje que el Departamento de Recursos Humanos supervise los procedimientos disciplinarios.