



# CÓMO GUIARSE INVESTIGACIONES DE INCIDENTE

ACTUALIZADO Y REVISADO VERANO DE 2023

**PINNACOL**  
ASSURANCE  
SAFETY SERVICES



# BIENVENIDOS



## EL PROPÓSITO DE ESTA GUÍA

Esta guía se ha escrito con el fin de proporcionar a los empleadores los recursos necesarios para crear un ambiente de trabajo lo más seguro posible para sus empleados. Por desgracia, a pesar de las mejores intenciones y las precauciones más cuidadosas de los empleadores, los empleados pueden sufrir lesiones en el trabajo. Los incidentes y las lesiones cuestan tiempo, dinero y esfuerzo. Por eso, cuando se producen estos incidentes, es importante llevar a cabo una investigación del incidente para evitar que vuelva a ocurrir lo mismo. Esta guía le mostrará paso a paso cómo llevar a cabo una investigación exhaustiva de incidentes para evitar que se repitan situaciones similares en el lugar de trabajo.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## CÓMO EMPEZAR

- CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA 5
- INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES 6
- LO QUÉ INCLUYE 8
- ORGANIGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES 9

## RECURSOS

- INFORME DE INCIDENTE DEL EMPLEADO 10
- INFORME DEL OBSERVADOR DEL INCIDENTE 12
- PREGUNTAS DE APRENDIZAJE DEL INCIDENTE 14
- ANÁLISIS DE ESPINA DE PESCADO 18
- INFORME DE INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN 22
- HOJA DE CÁLCULO DE SEGUIMIENTO DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD 26

## FORMACIÓN RELACIONADA

- EDUCACIÓN SOBRE SEGURIDAD EN LÍNEA 27

EL OBJETIVO DE UNA INVESTIGACIÓN ES ENTENDER CÓMO SUELEN IR BIEN LAS COSAS PARA EXPLICAR CÓMO VAN MAL LAS COSAS DE VES EN CUANDO.

ES IMPORTANTE RECORDAR QUE LOS EMPLEADOS RARA VEZ SON EL PROBLEMA – LOS EMPLEADOS SON LOS SOLVENTADORES DE PROBLEMAS EN UN SISTEMA.

A LA HORA DE DESARROLLAR SOLUCIONES DURADERAS Y EFICACES, INCORPORA SOLUCIONES QUE PROMUEVAN LA RESILIENCIA EN LOS EQUIPOS Y SISTEMAS.

# CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA

**En cualquier lugar de trabajo pueden producirse accidentes o incidentes, y es importante investigarlos para evitar que ocurran incidentes similares en el futuro.**

Esta guía resume los pasos para llevar a cabo una investigación de incidentes, explica el propósito de la investigación y proporciona los formularios necesarios para ayudar a analizar las causas de los incidentes. Esta guía incluye los siguientes recursos:

**Informe de incidente del empleado**

**Informe del observador del incidente**

**Preguntas de aprendizaje del incidente**

**Análisis de espina de pescado**

**Informe de investigación de incidentes de la administración**

**Hoja de cálculo de seguimiento de soluciones de seguridad**

## BUENAS PRÁCTICAS PARA UTILIZAR ESTA GUÍA



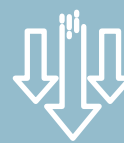
### COLABORAR

Los investigadores deberán colaborar con sus colegas para recopilar información y rellenar los formularios que se incluyen en esta guía.



### VERIFIQUE LA AUDIENCIA

Esta guía está dirigida a investigadores o empleados de seguridad que administran la investigación de un incidente.



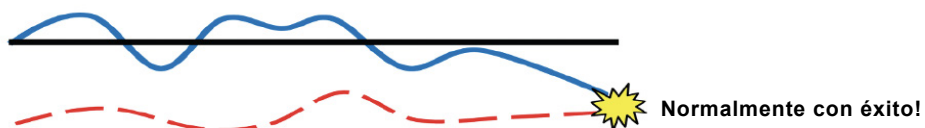
### DESCARGAR LA GUÍA

Antes de llenar esta guía para sus archivos, asegúrese de descargar y guardar una copia de cada formulario.

# INTRODUCCIÓN

## INVESTIGACIONES DE INCIDENTE

Una investigación comienza con la recopilación de toda la información pertinente, incluidas las declaraciones de los observadores, fotografías, vídeos y pruebas físicas. La información recabada es esencial para examinar las actividades y los sistemas implicados en el incidente. Al recopilar información sobre la investigación de incidentes, hay que tener en cuenta estos dos factores contrapuestos: el trabajo según lo previsto y el trabajo según lo realizado.



**“LOS TRABAJADORES DOMINAN  
LA LÍNEA AZUL.”**

- Conklin/Edwards

## EL TRABAJO SEGUN LO PREVISTO VS. EL TRABAJO SEGÚN LO REALIZADO

La línea negra representa la forma en que se planifica un trabajo, si todo funciona a la perfección. Pero no trabajamos en un mundo perfecto; trabajamos en uno en el que cada día hay que tomar decisiones para modificar el plan cuando algo cambia. Por tanto, la línea azul representa la forma en que realmente se hace el trabajo. La línea roja es la posibilidad de que se produzca un acontecimiento, como una lesión.





## LOS LÍDERES DEBEN PENSAR EN

Para incorporar la resiliencia en el lugar de trabajo, los líderes deben pensar en:

- Cómo capacitar a los empleados para responder adecuadamente a los cambios en su trabajo.
- Cómo supervisar el rendimiento del sistema en materia de seguridad y protección.
- Cómo anticiparse a las debilidades y amenazas del sistema.
- Cómo aprende la organización de los incidentes y de los casi accidentes.

## OBJETIVO DE UNA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

El propósito de una investigación es entender cómo las cosas van **usualmente bien** para explicar cómo las cosas **ocasionalmente van mal**. Es importante recordar que los empleados rara vez son el problema – sino que son los que solucionan los problemas en un sistema.

## JERARQUÍA DE CONTROLES

Las investigaciones suelen concluir que es necesario adoptar soluciones fijas, como la aplicación de nuevas políticas o procedimientos, entrenamiento adicional o incluso cambios en el equipo o las instalaciones. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo ha creado una [jerarquía de controles](#) que recomienda la aplicación de sistemas intrínsecamente más seguros, como los controles de eliminación y sustitución, frente a métodos menos eficaces, como los controles Administrativos o Los Equipos de Protección Individual. Considere la posibilidad de implantar soluciones por capas para crear redundancias en caso de que alguna de ellas no consiga eliminar el peligro.



## INCORPORAR SOLUCIONES QUE FOMENTEN LA RESILIENCIA

A la hora de desarrollar soluciones eficaces y duraderas, incorpore soluciones que fomenten la resiliencia en los equipos y sistemas. Las fuerzas de trabajo que muestran resiliencia son más capaces de controlar su reacción emocional al estrés, son más capaces de afrontar el cambio y los retos y, en esencia, son más capaces de rendir al máximo que el resto de fuerzas de trabajo (Resilience Institute, 2019; Davis-Laack, 2014). Consulte la lista de afirmaciones de la parte superior de esta página para saber más sobre cómo los líderes pueden incorporar la resiliencia en el lugar de trabajo.

# LO QUE INCLUYE

Hemos reunido una serie de recursos que le ayudarán a llevar a cabo una investigación exhaustiva del incidente. Utilice esta página para ver el panorama general de lo que cada uno de estos recursos está tratando de lograr. Basándose en las descripciones de estos recursos, elija los formularios de esta guía que necesitará completar. Consulte el diagrama de flujo de la investigación de incidentes de la página siguiente para ver cómo puede llevarse a cabo una investigación de incidentes.

## INFORME DE INCIDENTE DEL EMPLEADO

El Informe de Incidente del Empleado es un documento que un empleado completa para describir los detalles de una lesión, enfermedad o casi accidente en el lugar de trabajo desde su punto de vista. El objetivo principal del informe es proporcionar al empleador un registro del incidente.

## INFORME DEL OBSERVADOR DEL INCIDENTE

Un Informe de Observador de Incidentes es una declaración escrita sobre un incidente desde la perspectiva de un testigo. El informe puede servir de referencia a los investigadores para comparar la secuencia de los hechos tal como se describen en el Informe de Incidente del Empleado.

## PREGUNTAS DE APRENDIZAJE DEL INCIDENTE

Este formulario ofrece sugerencias de preguntas abiertas para las personas implicadas en un incidente o que hayan sido testigos del mismo. Este formulario puede utilizarse antes o después de que todas las partes implicadas hayan completado el informe del incidente y/o el informe del observador del incidente.

## ANÁLISIS DE ESPINA DE PESCADO

Un Análisis de Espina de Pescado es una técnica de resolución de problemas que se utiliza para identificar las múltiples causas de un problema o incidente. Este recurso proporciona una visión de los diversos factores que contribuyen a un problema e identifica sistemáticamente las causas subyacentes.

## INFORME DE INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN

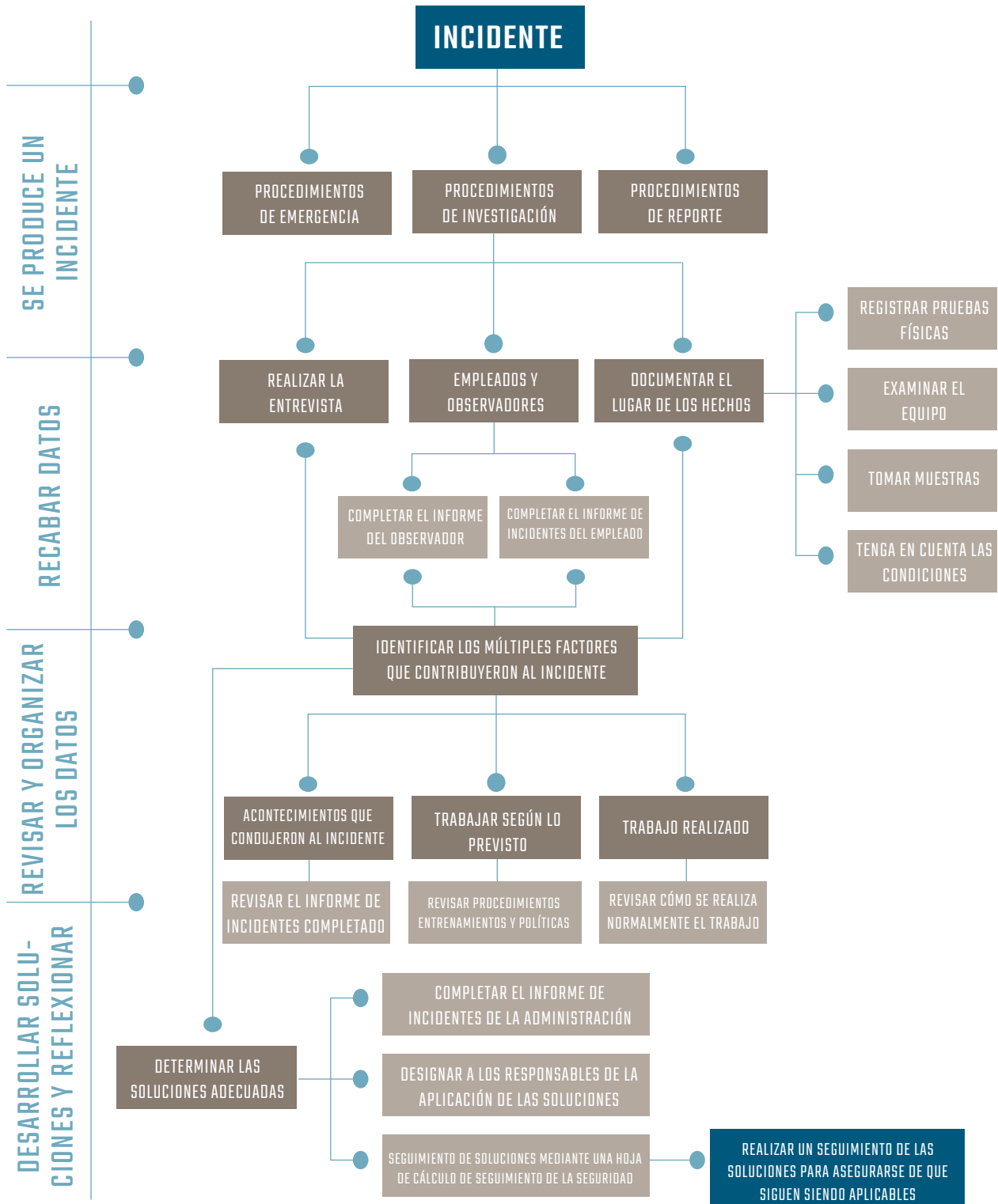
La información añadida a un Informe de Investigación de la Administración debe ser la culminación de todos los datos recopilados durante la investigación del incidente. Considere este formulario como un cuadro en el que podrá plasmar lo que realmente ha sucedido.

## HOJA DE CÁLCULO DE SEGUIMIENTO DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD

La Hoja de Cálculo de Seguimiento de Soluciones de Seguridad se utiliza para hacer un seguimiento de las soluciones acordadas dentro de una organización y verificar que las soluciones se aplicaron y realmente hicieron lo que se pretendía, sin otros resultados inesperados.



# ORGANIGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES



# INFORME DE INCIDENTES DEL EMPLEADO

## CUÁNDO UTILIZAR ESTE FORMULARIO

El Informe de Incidente del Empleado es un documento que el empleado completa para describir los detalles de una lesión, enfermedad o casi accidente en el lugar de trabajo desde su punto de vista.

## PROPÓSITO

El objetivo principal del informe es proporcionar al empresario un registro del incidente. Se trata de uno de los primeros pasos en un proceso de determinación de los hechos y nunca debe utilizarse como medio para atribuir culpas. Rellenar el Informe de Incidente del Empleado con prontitud ayuda al investigador a identificar rápidamente soluciones eficaces para evitar que se produzcan incidentes similares.

## CONSIDERE

Si procede, no olvide iniciar el proceso para obtener beneficios de compensación laboral. Gran parte de la información recogida en el Informe de Incidente del Empleado es necesaria para informar de la lesión a su compañía de compensación de trabajadores. Pinnacol tiene un **proceso de notificación** separado que debe seguirse al presentar una reclamación.

## CONSEJOS

### » SER CONSISTENTE

Utilice este formulario para registrar todas las lesiones y casi accidentes. Las notas registradas en estos formularios combinados deben contar una historia coherente.

### » SEA PUNTUAL

Las preguntas de la entrevista pueden hacerse directamente antes o después de rellenar este formulario.

### » PROMOVER LA PRECISIÓN

Los empleados lesionados o afectados deben completar este formulario lo antes posible para promover la exactitud en los detalles que son más fáciles de recordar directamente después de un incidente. Si se espera a que el empleado presente un informe del incidente, los investigadores pueden perder la oportunidad de registrar los factores que contribuyeron al incidente.

# INFORME DE INCIDENTES DEL EMPLEADO

El informe de incidentes del empleado es un documento que éste cumplimenta para describir los detalles de una lesión, enfermedad o casi accidente en el lugar de trabajo desde su punto de vista. El objetivo principal del informe es proporcionar al empresario un registro del incidente. Se trata de uno de los primeros pasos en el proceso de determinación de los hechos y nunca debe utilizarse como medio para culpar a nadie. Rellenar con prontitud el Informe de Incidente del Empleado ayuda al investigador a identificar rápidamente soluciones eficaces para evitar que se produzcan incidentes similares.

## NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

---

## A COMPLETAR POR EL EMPLEADO IMPLICADO:

ENOMBRE DEL EMPLEADO:

---

TÍTULO DEL EMPLEADO:

---

TELÉFONO::

---

FECHA DEL INCIDENTE::

---

HORA DEL INCIDENTE::

---

DIRECCIÓN Y LUGAR DEL INCIDENTE::

---

¿SE LESIONÓ?

SI  NO

¿HUBO OTROS IMPLICADOS?

SI  NO

¿ESTÁN TODOS BIEN?

SI  NO

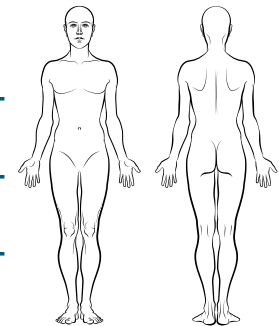
## DESCRIBA LAS PARTES DEL CUERPO AFECTADAS.

¿DÓNDE DUELE? ¿QUÉ SE SIENTE? MARCA CON UN CÍRCULO LAS PARTES DEL CUERPO AFECTADAS UTILIZANDO

---

---

---



## POR FAVOR, CUENTE LA HISTORIA DE LO QUE PASÓ

INCLUYA TODOS LOS DETALLES

---

---

---

## ¿QUÉ MÁS NECESITAMOS SABER?

¿Y CREE QUE HUBIERA HABIDO ALGO QUE PUDIERA HABER EVITADO QUE ESTO OCURRIERA?

---

---

---

## FIRMA DEL EMPLEADO

FIRMA DEL EMPLEADO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

# INFORME DEL OBSERVADOR DEL INCIDENTE

## CUÁNDO UTILIZAR ESTE FORMULARIO

Un Informe del Observador de Incidentes es una declaración escrita sobre un incidente desde la perspectiva de un testigo. Las terceras partes que presenciaron un incidente suelen ver los hechos de forma distinta a la persona o personas directamente implicadas.

## PROPÓSITO

El informe puede servir de referencia a los investigadores para comparar la secuencia de los hechos tal como se describen en el Informe de Incidente del Empleado. Estas declaraciones ayudan a identificar los factores que contribuyeron al incidente.

## CONSIDERE

La información recogida en este formulario puede incluirse en su Análisis de Espina de Pescado y orientar las soluciones adoptadas en el Informe de Investigación de Incidentes de Administración.

## CONSEJOS

### » SER CONSISTENTE

Utilice este formulario para registrar todas las lesiones y casi accidentes. Las notas registradas en estos formularios combinados deben contar una historia coherente.

### » SEA PUNTUAL

Las preguntas de la entrevista deben formularse directamente antes de rellenar este formulario. **Nota: No permita que los observadores se comuniquen entre sí hasta que las entrevistas hayan sido completadas.**

### » PROMOVER LA PRECISIÓN

Los observadores deben completar este formulario lo antes posible para promover la exactitud en los detalles que son más fáciles de recordar directamente después de un incidente. Si se espera a que el observador rellene el Informe del Observador del Incidente, los investigadores pueden perder la oportunidad de registrar los factores que contribuyeron al incidente.

# INFORME DEL OBSERVADOR DEL INCIDENTE

Un Informe del Observador de Incidentes es una declaración escrita sobre un incidente desde la perspectiva de un testigo. Las terceras partes que presencian un incidente a menudo ven los acontecimientos de forma diferente a la persona o personas directamente implicadas. El informe puede servir de referencia a los investigadores para comparar la secuencia de los hechos tal como se describen en el Informe de Incidente del Empleado.

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN :** \_\_\_\_\_

## DEBE SER COMPLETADO POR EL OBSERVADOR IMPLICADO:

NOMBRE DEL EMPLEADO: : \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL EMPLEADO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

FECHA DEL INCIDENTE: \_\_\_\_\_

TIEMPO DEL INCIDENTE : \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN Y LUGAR DEL INCIDENTE : \_\_\_\_\_

VI LO QUE PASÓ Y PUEDO CONTAR LA HISTORIA DE LO QUE PASÓ  SI  NO

NO VIO LO QUE OCURRIÓ, PERO PUEDE OFRECER INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL LUGAR DE LOS HECHOS Y OTROS FACTORES Y/O CONDICIONES INUSUALES QUE SE DIERON  SI  NO

## DESCRIBA EL INCIDENTE.

INCLUYA TODOS LOS DETALLES Y, SI PROCEDE, DIBUJE UN DIAGRAMA DE LO SUCEDIDO.

---

---

---

## ¿CUÁLES SON ALGUNOS DE LOS FACTORES QUE CREE QUE HAN CONTRIBUIDO A ESTE INCIDENTE?

INCLUYA TODOS LOS DETALLES

---

---

---

## ¿QUÉ MÁS NECESITAMOS SABER?

Y ¿CREE QUE HAY ALGO QUE PODRÍA HABER EVITADO QUE ESTO SUCEDIERA?

---

---

## FIRMA DEL EMPLEADO

FIRMA DEL EMPLEADO: \_\_\_\_\_

FECHA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: \_\_\_\_\_

# PREGUNTAS DE APRENDIZAJE DEL INCIDENTE

## CUÁNDO UTILIZAR ESTE FORMULARIO

Este formulario ofrece sugerencias de preguntas para los empleados implicados en un incidente o que puedan haber presenciado el suceso.

## PROPÓSITO

El objetivo de las entrevistas de investigación debe ser conocer los detalles del suceso desde diferentes perspectivas. Estos puntos de vista pueden ayudar al entrevistador a comprender mejor los factores que han contribuido al suceso, lo que resulta valioso a la hora de desarrollar soluciones eficaces. La información que se suele recopilar incluye:

- Condiciones
- Equipos
- Entorno

## CONSIDERE

El entrevistador debe tratar de buscar una explicación clara de lo que falló en los sistemas y procesos de la organización sin influir en la conversación. Las entrevistas deben realizarse sin culpar nunca a nadie. Los empresarios deben aprovechar las lecciones aprendidas del suceso para aplicar soluciones eficaces.

## CONSEJOS

### » HAGA PREGUNTAS ABIERTAS

Comience haciendo preguntas abiertas que le permitan a la persona dar una respuesta detallada. Esto ayuda a recopilar más información y anima a la persona a compartir su perspectiva.

### » SEA ESPECÍFICO

Pida detalles concretos, como la hora, el lugar y la secuencia de los hechos, para hacerse una idea clara de lo ocurrido. Esto puede ayudar a identificar cualquier discrepancia o incoherencia en el relato de la persona.

### » PROMUEVA LA CLARIDAD

Pida más información o aclaraciones. Esto puede ayudarle a comprender mejor el incidente.



## » SEA EMPÁTICO

Sea respetuoso y empático con la persona. Esto puede ayudar a crear una buena relación y confianza, lo que puede animar a la persona a proporcionar más información.

## » CONSIDERE EL TEXTO

Considera el contexto del incidente y lo que ha hecho la persona. Esto puede ayudarte a formular preguntas pertinentes y a recabar información específica sobre la situación.

## » EVITE LOS PREJUICIOS

No utilice un lenguaje acusador o culpabilizador. Esto puede poner a la persona a la defensiva y hacerla menos dispuesta a cooperar. En su lugar, céntrate en recabar información para comprender lo ocurrido.

## » EVITE INCULPAR A OTROS

No utilice un lenguaje capcioso o prejuicioso en sus preguntas, ya que puede influir en la respuesta de la persona. En su lugar, utilice un lenguaje neutro que no implique ninguna respuesta en particular.

Por ejemplo, en lugar de hacer una pregunta enjuiciadora, como:  
 “¿Seguiste el procedimiento?”

Formule una pregunta que fomente el aprendizaje, como por ejemplo:  
 “¿Podrías explicarme cómo hacemos esta tarea?”



## CONSEJOS Y TRUCOS PARA PREGUNTAS DE ENTREVISTA

Adaptado de “Bob’s Guide to Operational Learning” (Edwards, B. and Baker, A.; Pre-Accident Investigation Media, Santa Fe, NM, 2020)

## PREGUNTAS DE APRENDIZAJE DEL INCIDENTE

este formulario ofrece sugerencias de preguntas para los empleados implicados en un incidente o para quienes hayan sido testigos del mismo. El objetivo de las entrevistas de investigación es conocer los detalles del suceso desde diferentes perspectivas que puedan ayudar al entrevistador a comprender mejor los factores que contribuyeron al suceso, lo que resulta valioso a la hora de desarrollar soluciones eficaces.

### NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

*EMPEZAR POR GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y LA PROTECCIÓN DEL LUGAR DE TRABAJO..*

**¿ESTÁN TODOS BIEN? SI NO ES ASÍ, ¿ESTÁN SIENDO ATENDIDOS?**

---

---

**¿ES SEGURO Y ESTABLE EL EQUIPAMIENTO? ¿ES SEGURA Y PROTEGIDA LA ZONA DE TRABAJO?**

---

---

*ESTABLECER LOS HECHOS BÁSICOS*

**¿QUIÉN ESTABA IMPLICADO?**

---

---

**¿CUÁNDO OCURRIÓ EL INCIDENTE?**

*INCLUYA LA FECHA Y LA HORA.*

---

---

**¿DÓNDE TUVO LUGAR EL INCIDENTE?**

*ANOTE LA DIRECCIÓN FÍSICA Y TAMBIÉN LA ZONA DE TRABAJO ESPECÍFICA*

---

---

*LUEGO, INTENTE COMPRENDER EL INCIDENTE*

*RECUERDE QUE, AUNQUE USTED SEPA CÓMO HA TERMINADO, EL EMPLEADO NO DISPONÍA DE ESA INFORMACIÓN CUANDO SE PRODUJO EL INCIDENTE.*

**¿PODRÍAS CONTARME LA HISTORIA DE LO QUE PASÓ?**

*UNA HISTORIA DEBE TENER UN PRINCIPIO, UN MEDIO Y UNA CONCLUSIÓN.*

---

---



**WHAT DID YOU SET OUT TO DO? WHAT WAS THE JOB/TASK? HOW DO YOU TYPICALLY PERFORM THAT TASK?**

---

---

**WHAT ACTUALLY HAPPENED?**

---

---

**WHAT WORKED WELL? WHAT WENT AS EXPECTED?**

---

---

**WHAT WAS UNEXPECTED? WHAT DID NOT WORK?**

---

---

**WHAT FACTORS LED UP TO THIS EVENT?**

---

---

**WHERE ELSE COULD SOMETHING LIKE THIS HAPPEN?**

---

---

**WHAT ELSE DO I NEED TO KNOW?**

---

---

# ANÁLISIS DE ESPINA DE PESCADO

## CUÁNDO UTILIZAR ESTE FORMULARIO

El Análisis de Espinas de Pescado es una técnica de resolución de problemas que se utiliza para identificar las múltiples causas de un problema o incidente. En cada una de las “espinas” del pez se enumera una categoría de causa identificada del incidente.

## PROPÓSITO

El análisis de espina de pescado permite visualizar los distintos factores que contribuyen a un problema e identificar sistemáticamente las causas subyacentes. Superponer controles eficaces y abordar los múltiples factores contribuyentes son las formas más eficaces de reducir los peligros.

## CONSIDERE

Cada factor influirá directamente en qué solución o soluciones deben identificarse y añadirse a su Informe de Investigación de Incidentes de Administración y a su Hoja de Seguimiento de Soluciones de Seguridad.

## CONSEJOS

### » CÉNTRESE EN LA CAUSA

Utilice la herramienta del diagrama de espina de pescado para que su equipo de investigación se centre en las causas del problema y no en los síntomas.

### » UTILICE TODA LA INFORMACIÓN

Al hacer una lluvia de ideas sobre los factores contribuyentes, consulte a los miembros del equipo, utilice las notas de la investigación y revise los resultados de un análisis de tareas.

### » PREGUNTE LOS CINCO PORQUÉS

La [técnica de los “Cinco–Porqués”](#) suele utilizarse junto con el diagrama de espina de pescado. La idea es seguir preguntando por qué hasta llegar a una causa. Esa causa recién identificada puede añadirse entonces a la categoría correspondiente del diagrama de espina de pescado.

# CÓMO FUNCIONA

El Análisis de Espina de Pescado puede ser una herramienta valiosa en la investigación de incidentes. Al identificar los factores que contribuyen a los incidentes, las organizaciones pueden tomar medidas para evitar que se produzcan incidentes similares en el futuro.

- 01 IDENTIFIQUE EL PROBLEMA**

Escriba el resultado del problema o incidente en la cabecera del diagrama de espina de pescado. Debe ser la cuestión central en la que se centra el análisis.
- 02 AFRONTAR EL PROBLEMA**

Para abordar el problema en cuestión, es importante categorizar los distintos factores que podrían estar contribuyendo a él. Escribe estas categorías al final de cada línea diagonal que representa las “espinas” del pez.
- 03 FACTORES DE LLUVIA DE IDEAS**

Haz una lluvia de ideas sobre todas las posibles causas del problema y añade cada idea a lo largo de una rama del “hueso” correspondiente. Las causas o factores contribuyentes pueden escribirse en varios lugares si están relacionados con varias categorías.
- 04 PRIORIZAR LOS FACTORES**

Una vez identificados todos los posibles factores contribuyentes y enumerados en el diagrama de espina de pescado, es importante analizar y priorizar qué factores tienen más probabilidades de haber causado el incidente. Esto puede implicar discutir y debatir los factores contribuyentes durante las conversaciones con las partes implicadas.

## CATEGORÍAS COMUNES A CONSIDERAR

Las personas: ¿Quién ha participado en el incidente o ha podido contribuir a él?

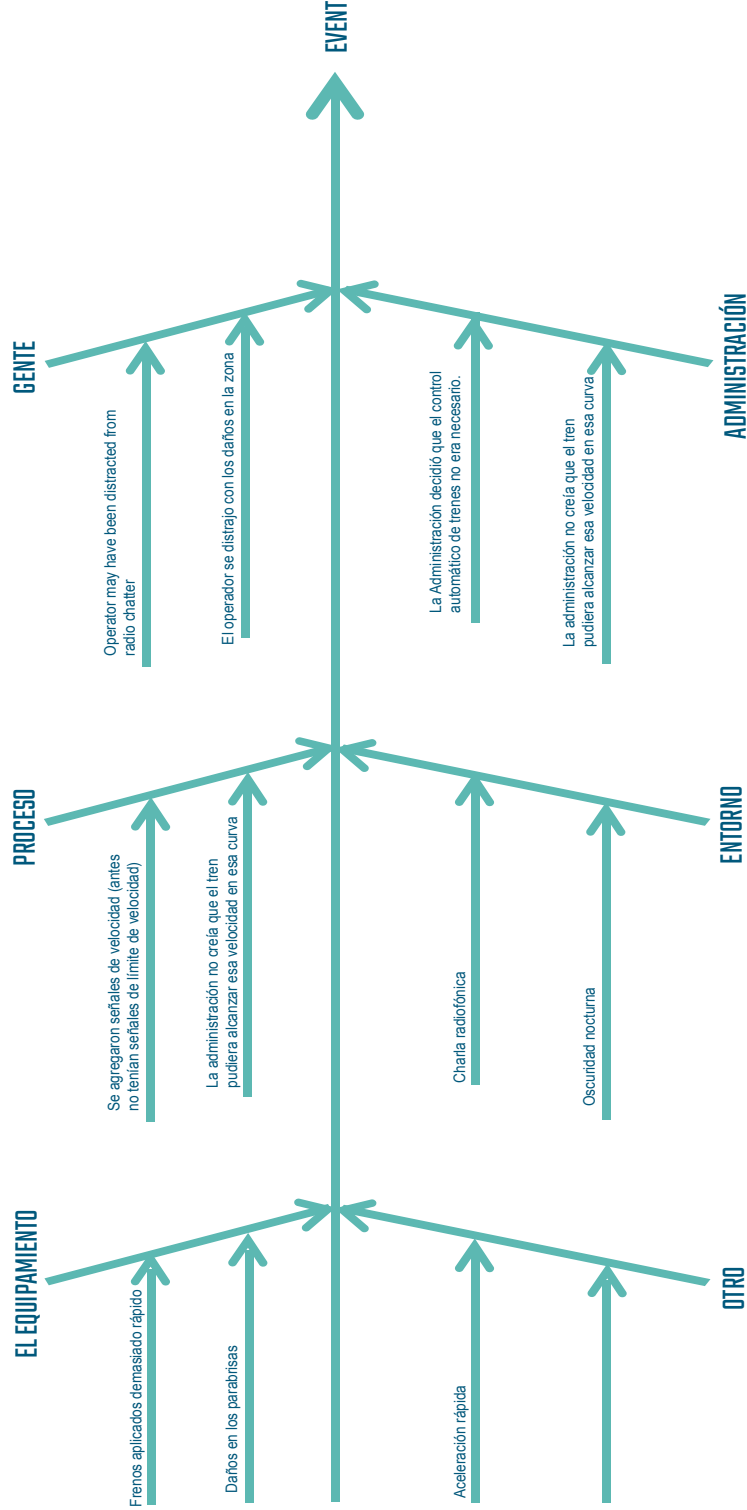
Procesos: ¿Qué procesos existían en el momento del incidente? ¿Funcionó el proceso según lo previsto?

Equipos: ¿Hubo algún equipo implicado en el incidente? ¿Funcionaba correctamente?

Entorno: ¿Fue el entorno un factor en el incidente? ¿Existían condiciones peligrosas?

# ANÁLISIS DE ESPINA DE PESCADO

Utilice esta plantilla para identificar los factores causales de cada categoría que condujeron a un suceso.

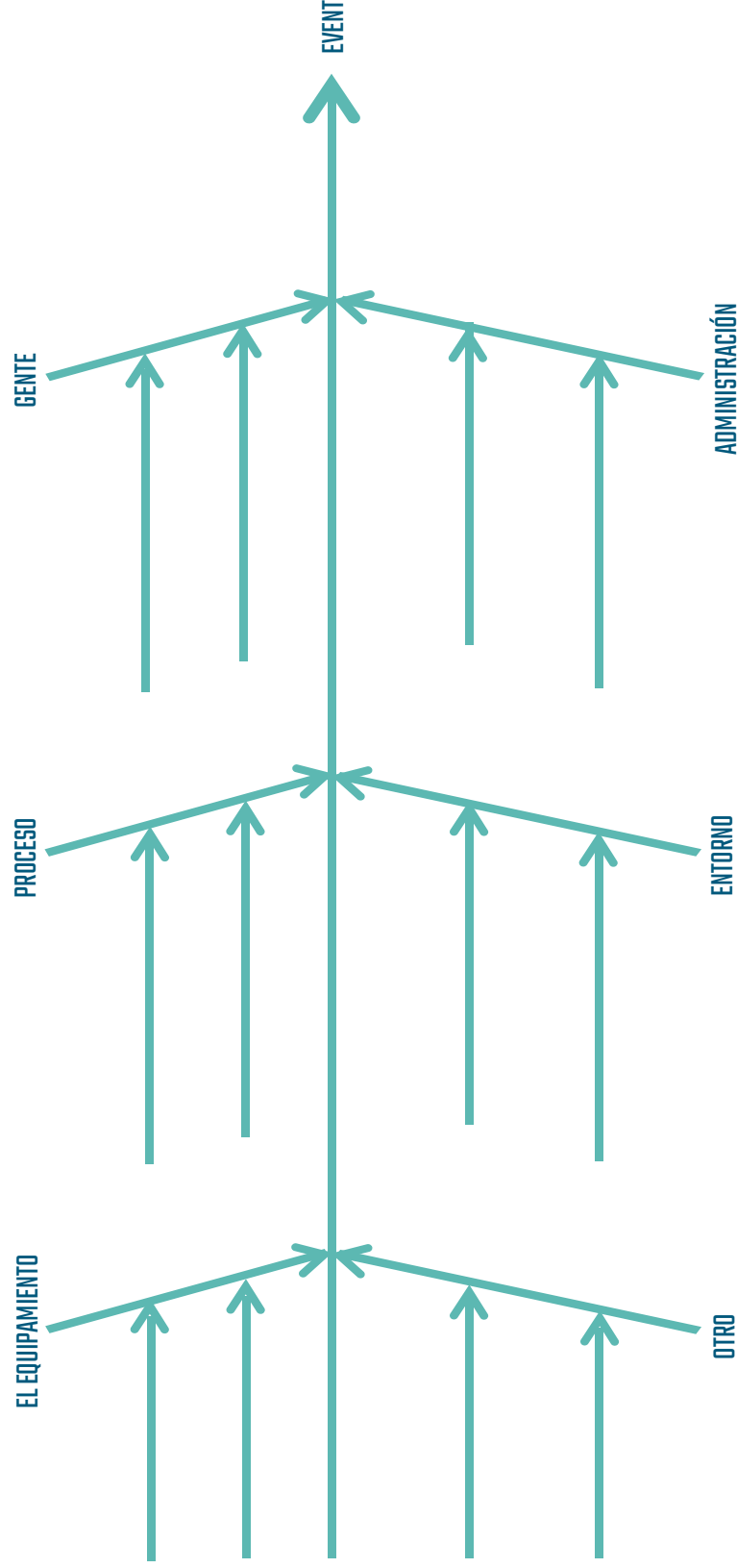


## EJEMPLO COMPLETADO

**Contexto:** Esta plantilla se utilizó para organizar y analizar los datos recogidos en un incidente con un tren.

# ANÁLISIS DE ESPINA DE PESCADO

Utilice esta plantilla para identificar los factores causales de cada categoría que condujeron a un suceso.



# INFORME DE INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN

## CUÁNDO UTILIZAR ESTE FORMULARIO

La información añadida al Informe de Investigación de Incidentes de Administración debe ser una culminación de todos los datos recopilados durante la investigación.

## PROPÓSITO

El Informe de Investigación de Incidentes de la Administración garantiza que toda la información pertinente se recopila y documenta de manera coherente, lo que en última instancia mejora la seguridad al crear salvaguardias para reducir la probabilidad de que se produzcan incidentes en el futuro.

## CONSIDERE

Piense en este formulario como un lienzo que puede utilizarse para pintar un cuadro de lo que realmente ocurrió. Asegúrese de identificar los factores que han contribuido e incluya ideas de mejora. Algunas mejoras son importantes y requieren planificación presupuestaria y cooperación interdepartamental, mientras que otras son soluciones rápidas que pueden aplicarse inmediatamente.

## CONSEJOS

### » IDENTIFICAR LOS FACTORES

Piense en este formulario como un lienzo en el que pintar un cuadro de lo que realmente ha ocurrido. Asegúrate de identificar los factores que han contribuido e incluye ideas de mejora.

### » MANTENER LA RELEVANCIA

Este formulario debe utilizarse para documentar la información más importante encontrada durante el proceso de investigación del incidente. Asegúrese de incluir la información y los detalles más relevantes.

### » COMPARTIR CONCLUSIONES

Puede utilizar la información recogida en este documento para comunicar los resultados de la investigación a la Administración, las partes interesadas y cualquier otra parte pertinente.

# CÓMO FUNCIONA

- 01**

  - **RECOPILAR INFORMACIÓN PERTINENTE**

Recopilar toda la información pertinente relacionada con el incidente o casi accidente, incluidas las declaraciones de los observadores, fotografías, documentación y cualquier otra prueba disponible. Entrevistar a las partes implicadas.
- 02**

  - **ANALICE LA INFORMACIÓN**

Analizar la información recopilada para identificar los factores que contribuyeron al incidente. El uso de una herramienta de análisis como el diagrama de espina de pescado ayudará a los investigadores a determinar los numerosos factores que contribuyeron al incidente.
- 03**

  - **DESARROLLE SOLUCIONES**

Desarrollar soluciones para evitar que se produzcan incidentes similares en el futuro. Las soluciones deben derivarse de los informes de Incidentes de los Empleados y de los Observadores de Incidentes, así como de herramientas analíticas como el diagrama de espina de pescado.
- 04**

  - **ELIMINE LOS PELIGROS**

Los incidentes casi siempre tienen múltiples factores contribuyentes. Determinar esos factores y estratificar las soluciones dará lugar a un conjunto de controles más impactante y duradero. La solución más eficaz es siempre eliminar el peligro del proceso. La solución menos eficaz es siempre implantar un nuevo equipo de protección individual. Para determinar las soluciones adecuadas, debe consultarse la [jerarquía de controles](#) de seguridad.
- 05**

  - **COMPARTIR CONCLUSIONES**

Comunicar las conclusiones de la investigación a la Administración, las partes involucradas y cualquier otra parte pertinente. Esto puede incluir un informe escrito o una presentación de las conclusiones.
- 06**

  - **APLICAR LAS SOLUCIONES RECOMENDADAS**

Aplicar las soluciones recomendadas desarrolladas durante la investigación y supervisar su eficacia a lo largo del tiempo. En la siguiente sección, presentaremos la Hoja de Cálculo de Seguimiento de Soluciones de Seguridad de Pinnacol para ayudar a promover la participación interdepartamental en el desarrollo de soluciones y fomentar una cultura de seguridad positiva.

# INFORME DE INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN

La información añadida a un Informe de Investigación de Incidentes de Administración debe ser la culminación de todos los datos recopilados durante la investigación del incidente. Piense en este formulario como un lienzo que puede utilizarse para pintar un cuadro de lo que realmente ocurrió, asegurándose de identificar los factores que contribuyeron a ello e incluyendo ideas de mejora. Algunas mejoras son de gran envergadura y requieren planificación presupuestaria y cooperación interdepartamental, mientras que otras son soluciones rápidas que pueden aplicarse inmediatamente.

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:** \_\_\_\_\_

## TIPO DE INCIDENTE

- LESIONES - SÓLO PRIMEROS AUXILIOS  SI  NO
- LESIONES - TRATAMIENTO MÉDICO  SI  NO
- DAÑOS MATERIALES  SI  NO
- CASI ACCIDENTE/BUENA CAPTURA  SI  NO

## RECOPILAR LOS HECHOS

- EMPLEADO HERIDO: \_\_\_\_\_
- OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_
- DEPARTAMENTO ASIGNADO: \_\_\_\_\_
- SUPERVISOR: \_\_\_\_\_
- FECHA DEL INCIDENTE: \_\_\_\_\_
- TIEMPO DEL INCIDENTE: \_\_\_\_\_
- DIRECCIÓN Y LUGAR DEL INCIDENTE: \_\_\_\_\_
- FECHA DE NOTIFICACIÓN DEL INCIDENTE: \_\_\_\_\_
- TESTIGO/OBSERVADOR: \_\_\_\_\_

## RESUMEN: NARRAR EL ACONTECIMIENTO

UTILICE FOTOS O BOCETOS SI ES NECESARIO.

---

---

---

## ANÁLISIS: IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES QUE CONTRIBUYERON AL INCIDENTE

¿QUÉ SE ESPERABA? ¿QUÉ NO ESTABA PREVISTO?

---

---

---



## IDENTIFICAR E INVESTIGAR LAS LAGUNAS O DIFERENCIAS

ENUMERE LAS DIFERENCIAS ENTRE EL MODO EN QUE SE REALIZA EL TRABAJO Y LOS HECHOS QUE PROVOCARON EL INCIDENTE.

ACONTECIMIENTOS DEL DÍA <i>QUE CONDUJO AL INCIDENTE</i>	FUNCIONAR SEGÚN LO PREVISTO <i>COMO SE HA DISEÑADO EL SISTEMA PARA QUE FUNCIONE</i>	EL TRABAJO COMO SE HACE <i>CÓMO SE REALIZA NORMALMENTE EL TRABAJO</i>
Revisión: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de incidentes del empleado</li> <li>Informe del observador del incidente</li> <li>Declaraciones de entrevistas a empleados y observadores</li> </ul>	Revisar: <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos</li> <li>Instrucciones de trabajo</li> <li>Capacitación</li> <li>Políticas</li> </ul>	Revise cómo suele realizar el trabajo su equipo en el día a día.

## RECOMENDACIONES: DESCRIBA POSIBLES SOLUCIONES PARA RESOLVER LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS

RECUERDE INCORPORAR SOLUCIONES QUE APROVECHEN LA RESISTENCIA NATURAL DE SUS EQUIPOS Y SU ORGANIZACIÓN.

## MEDIDA ADOPTADA: IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE HAN CONTRIBUIDO AL INCIDENTE

CIERRA EL CICLO SEGUIENDO Y APROVECHANDO LAS SOLUCIONES PARA EL PUESTO DE TRABAJO IMPROVEMENTS.

ACCIÓN/CAMBIO	SIGNADO A	FECHA DE APLICACIÓN	NOTAS

## INFORMACIÓN DEL EMPLEADO:

INFORME COMPLETADO POR: \_\_\_\_\_

FECHA:

INFORME REVISADO POR: \_\_\_\_\_

FECHA:

# HOJA DE CÁLCULO DE SEGUIMIENTO DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD

## CUÁNDO UTILIZAR ESTE FORMULARIO

Hay que hacer un seguimiento de las soluciones para comprobar que se aplicaron y que realmente hicieron lo que se pretendía, sin otros resultados inesperados.

## PROPÓSITO

El seguimiento de los progresos fomenta la responsabilidad y la implicación interdepartamental en la aplicación de la solución. El informe completado debe compartirse con todas las partes pertinentes, incluida la Administración, los departamentos jurídicos y cualquier otra parte interesada que necesite ser informada.

## CONSIDERE

Esta hoja de cálculo puede actualizarse a lo largo del año para registrar soluciones adicionales y si la solución actual funcionó o fracasó, así como para capturar notas de progreso. Asegúrese de hacer anotaciones en la hoja de cálculo que los demás puedan entender sin el contexto completo que usted pueda tener como investigador.

## CONSEJOS

### »» DESCARGAR UNA COPIA

[Haga clic aquí para descargar una copia de esta hoja de cálculo.](#)

El documento se abrirá como un archivo de Microsoft Excel que puede editar y personalizar para satisfacer las necesidades de su organización.

### »» SEGUIR EL PROGRESO

Este documento es una hoja de cálculo que puede actualizarse a lo largo del año para hacer un seguimiento de los avances y puede compartirse o distribuirse en las reuniones operativas.

### »» PROMOVER LA CONTABILIDAD

Utilice esta hoja de cálculo para responsabilizar a colegas y directivos de las soluciones propuestas, con el fin de evitar que se produzcan incidentes en el futuro.

# ENTRENAMIENTOS RELACIONADOS

• • •

## UNA INVITACIÓN EXCLUSIVA PARA USTED

*Ha sido seleccionado para dar forma al futuro de Safety Education Online.*

## EDUCACIÓN SOBRE LA SEGURIDAD EN LÍNEA

## POR PINNACOL ASSURANCE

### ¿BUSCA MEJORAR SU PROGRAMA DE SEGURIDAD?

No busque más: ¡Pinnacol le ofrece su nueva plataforma Safety Education Online! Como probador beta, tendrá acceso a más de 100 cursos de aprendizaje electrónico diseñados específicamente para las empresas de Colorado. Pinnacol lo tiene cubierto cuando se trata de educación en seguridad.

En la era digital acelerada de hoy, entendemos la necesidad de oportunidades de aprendizaje flexibles, accesibles y personalizadas. Nuestro LMS te permitirá:

- Administre la capacitación en seguridad en línea para su organización.
- Agregar empleados como usuarios en el sistema.
- Inscribir a los empleados en los cursos.
- Crear informes y monitorear el progreso.

### ALGUNOS DE LOS CURSOS QUE ENCONTRARÁ

Construcción	Cumplimiento de OSHA
Manejo defensivo	Cultura de seguridad y liderazgo
Ergonomía	Resbalones, tropiezos y caídas
Seguridad en carretillas elevadoras	Seguridad en el lugar de trabajo
Entrenamiento de seguridad para	Violencia Laboral

### REGÍSTRESE Y APRENDA MÁS SOBRE SAFETY EDUCATION ONLINE

<https://safety.pinnacol.com/resources/safety-education-online>

**PINNACOL**  
ASSURANCE  
SAFETY SERVICES

“

Pinnacol Assurance es el principal proveedor de compensación para trabajadores solidarios de Colorado.”

**PINNACOL**  
ASSURANCE

ESCANEA EL CÓDIGO QR



APRENDER MÁS