



KENTUCKY AGC Self Insurers' Fund

Realización de investigaciones de incidentes laborales

Cuando ocurre un incidente en el lugar de trabajo, es crucial que su organización responda adecuadamente realizando una investigación exhaustiva. Ya sea que el incidente haya causado daños materiales, enfermedades o lesiones ocupacionales, o simplemente haya sido un incidente cercano, dicha investigación es una práctica valiosa por varias razones.

En primer lugar, una investigación de incidentes permite a su organización determinar si las enfermedades o lesiones de los empleados están realmente relacionadas con el trabajo, lo cual reduce el riesgo de reclamaciones fraudulentas de compensación laboral. En segundo lugar, una investigación puede ayudar a identificar la(s) causa(s) del incidente e implementar los ajustes necesarios en el lugar de trabajo para prevenir futuros incidentes (y reclamaciones). Por último, realizar la investigación muestra a los empleados que usted prioriza su seguridad, lo que mejora la moral del personal.

Revise esta guía para conocer cuándo realizar una investigación de incidentes y cómo funciona el proceso.

Cuándo realizar una investigación de incidentes

Independientemente de la gravedad o las circunstancias, es importante investigar los incidentes laborales. Su organización debe llevar a cabo una investigación en los siguientes casos:

- Si el incidente resulta en una lesión o enfermedad de un empleado y se presenta una reclamación de compensación laboral (por ejemplo, una caja cae de un estante y golpea a un empleado, causándole una lesión en la columna).
- Si el incidente requiere atención de primeros auxilios menor, pero no se presenta una reclamación (por ejemplo, la caja roza el brazo del empleado y le causa un rasguño).
- Si el incidente provoca daños materiales (por ejemplo, la caja cae y daña el equipo de trabajo).
- Si el incidente es un “casi accidente” (por ejemplo, la caja cae cerca del empleado, pero no lo golpea, aunque podría haberlo hecho).

La investigación debe comenzar tan pronto como ocurra el incidente. Esto garantiza una mayor precisión, ya que los hechos estarán frescos en la mente de los involucrados. Retrasar la investigación puede llevar a omisiones de detalles cruciales y versiones contradictorias.

La persona encargada de realizar la investigación dependerá de la naturaleza del incidente y de las características del lugar de trabajo. A menudo se delega en el responsable del programa de compensación laboral o en el encargado de seguridad. Sin embargo, debe ser un esfuerzo colaborativo que involucre a líderes, profesionales de seguridad laboral y el departamento de RRHH.

También es fundamental incluir a los supervisores, ya que probablemente conozcan mejor el área, la tarea y al personal involucrado. Además, los supervisores suelen ser quienes implementan los ajustes necesarios tras la investigación.

Por encima de todo, quienes participen en la investigación deben estar capacitados. Su organización debe tener protocolos claros para evitar demoras si una persona clave no está disponible.

Descripción del proceso de investigación de incidentes

Para mantener un proceso de investigación de incidentes laborales fluido y exitoso, su organización debe establecer un plan por escrito. Este plan debe incluir pautas claras y fáciles de seguir sobre los procedimientos de investigación. Asegúrese de implementar los siguientes pasos dentro de su plan de investigación de incidentes:

- **Preserve y documente la escena.** Primero, asegúrese de que cualquier persona involucrada en el incidente haya recibido o esté recibiendo la atención adecuada, especialmente si ocurrió una lesión grave o potencialmente mortal. Luego, es fundamental preservar la escena del incidente tanto como sea posible. Esto puede requerir detener la producción o reubicar temporalmente a los empleados que se encuentren cerca del área del incidente. A partir de ahí, asegúrese de documentar toda la información relevante relacionada con el incidente, incluidos los testigos (por ejemplo, alguien que haya visto a la persona afectada antes del incidente, alguien que realice el mismo trabajo o tareas que la persona afectada,

y la primera persona que llegó a la escena después del incidente), cualquier equipo de trabajo involucrado y las condiciones ambientales del lugar. Intente tomar notas detalladas, fotografías y videos de la escena.

- **Recoja información importante.** A continuación, recopile la siguiente información valiosa para establecer una narrativa completa de cómo ocurrió el incidente:
 - o Una declaración de lo sucedido por parte del empleado enfermo o lesionado (si corresponde)
 - o Testimonios de los testigos del incidente
 - o Manuales de equipos o maquinaria, registros de mantenimiento y lecturas (si corresponde)
 - o Documentación de capacitación de los empleados
 - o Políticas escritas de seguridad en el lugar de trabajo
 - o Cualquier otro documento relevante relacionado con el incidente
- **Presente una reclamación de compensación laboral.** Si el incidente resultó en una enfermedad o lesión ocupacional, comuníquese con su aseguradora de compensación laboral para iniciar el proceso de reclamación. Proporcione a la aseguradora toda la información o documentación valiosa que haya recopilado sobre el incidente hasta el momento. Colabore estrechamente con el proveedor médico del empleado afectado y con el ajustador de reclamaciones para garantizar un régimen de recuperación efectivo, desarrollar un plan de reincorporación adecuado y mantener bajo control los gastos relacionados con la reclamación.
- **Determine la(s) causa(s) raíz.** Al analizar la información valiosa relacionada con el incidente, usted debería poder identificar la(s) causa(s) raíz. Las causas raíz son los problemas subyacentes o fallas que conducen a incidentes en el lugar de trabajo. Estas causas difieren de las causas inmediatas, que son los factores más directos y evidentes que provocan el incidente. Las causas raíz no se centran en errores humanos o comportamientos de los empleados, sino en cuestiones como problemas de gestión, diseños deficientes del lugar de trabajo o fallas operativas. Para ayudar a determinar la(s) causa(s) raíz del incidente, utilice una herramienta de análisis de causa raíz. Una de las herramientas más comunes es el método de los “cinco porqués”, llamado así por la cantidad de preguntas “¿por qué?” que normalmente se deben hacer tras un incidente laboral. Para utilizar este método, siga estos pasos:
 - o Hágase una pregunta sencilla sobre el incidente (por ejemplo: ¿por qué se resbaló y cayó el empleado?).
 - o Revise la respuesta a la pregunta (por ejemplo: había un derrame de agua en el suelo).
 - o Responda a esa respuesta con otra pregunta “¿por qué?” (por ejemplo: ¿por qué había un derrame de agua en el suelo?).
 - o Repita este proceso —generalmente al menos cinco veces— hasta llegar a una respuesta final que arroje luz sobre la causa raíz del incidente (por ejemplo: el derrame provino de una fuga en la tubería del lugar de trabajo, causada por la falta de un programa de mantenimiento de tuberías).
- **Implemente medidas correctivas.** Después de analizar y comprender la(s) causa(s) raíz del incidente, es momento de implementar ajustes en el lugar de trabajo para ayudar a prevenir futuros incidentes y posibles reclamaciones de compensación laboral (por ejemplo: nuevos equipos, políticas de seguridad actualizadas, protocolos de mantenimiento reforzados o capacitación adicional para los empleados). Estos ajustes también se conocen como medidas correctivas. Al desarrollar dichas medidas:
 - o Asegúrese de que sean específicas, realistas, claramente comunicadas y útiles para reducir los riesgos generales en el lugar de trabajo.
 - o Consulte la documentación del incidente y a los empleados de diferentes departamentos para ayudar a determinar las medidas correctivas adecuadas.
 - o Establezca un plazo específico para implementar estas medidas y designe a una persona (o grupo de personas) responsable de hacerlas cumplir. Haga que estas personas rindan cuentas de sus esfuerzos de implementación.
- **Realice seguimientos periódicos.** Una vez que haya implementado las medidas correctivas, es importante realizar seguimientos periódicos con los supervisores y empleados para evaluar la efectividad de dichas medidas. Realice ajustes adicionales en el lugar de trabajo según sea necesario.

Contáctenos hoy para obtener recursos adicionales sobre compensación laboral.

Este documento de Work Comp Insights no pretende ser exhaustivo ni debe interpretarse como asesoramiento legal. Los lectores deben contactar a un asesor legal o a un profesional de seguros para obtener asesoramiento adecuado. © 2021 Zywave, Inc. Todos los derechos reservados.