**Objetivo:** Identificar las etapas comunes de las investigaciones de incidentes para quienes las llevan a cabo

La investigación precisa y minuciosa de incidentes no tiene como propósito culpar a alguna persona, sino determinar la verdadera causa del incidente y realizar los cambios que reduzcan las probabilidades de que ocurran incidentes similares en el futuro.

Asegúrese de que su investigación incluya cada una de las etapas que figuran a continuación para garantizar que su equipo tenga las oportunidades para descubrir todas las causas principales.

**Responder al incidente**

* **Controle el lugar para detectar peligros** para usted y otras personas.
* Si lo puede hacer de manera segura, **controle los peligros o aleje a las personas de los peligros.**
* **Responda a las necesidades médicas:** si fuera necesario, pida ayuda llamando a los servicios de emergencias médicas (EMS, por sus siglas en inglés) o proporcione primeros auxilios según el nivel al que fue capacitado.
* **Asegure el área,** si fuera necesario, para evitar más lesiones o la alteración de evidencia.
* **Póngase en contacto con el personal correspondiente,** como los supervisores, la gerencia o el personal de respuesta a emergencias después de que las personas lesionadas estén médicamente estables.
* **Comience a preservar la evidencia** que pueda ser necesaria para la investigación, como tomar fotografías o aislar evidencia que tal vez no pueda retirase del lugar.

**Recopilar información**

* **Incluya tanto a la gerencia como a los empleados** en la investigación. Las diferentes perspectivas son invalorables.
* Asegúrese de que el equipo de investigación incluya o tenga acceso a **pericia 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 posibles**; para ello, entreviste al personal involucrado en el incidente (incluso a los testigos) y documente todo el sitio del incidente (p. ej., con fotografías o videos). Cuanta más información tenga, más sencillo será tener un panorama completo.

**Analizar los datos**

* Busque las **causas principales**. Una causa principal es un factor que constituye la base de otras causas y que, de ser abordada, podría eliminar la repetición del problema.
* En lugar de concentrarse solamente en las acciones de las personas involucradas en el incidente, trate de considerar la organización como un todo y en determinar si hay puntos débiles en los procedimientos actuales que puedan haber contribuido al incidente.
* El uso de varios métodos de análisis de datos, como los **diagramas de Ishikawa (diagrama de espina de pescado)** o el **método del "¿por qué?",** puede ayudar a descubrir las causas principales que quizás fueron omitidas con el uso de un sólo método.

**Determinar las acciones correctivas**

Una vez que se hayan determinado todas las causas principales del incidente, recomiende acciones correctivas que puedan ayudar a reducir o eliminar las probabilidades de que se repita.

* **Sea específico** en las instrucciones sobre lo que implica cada acción y cómo debe implementarse.
* **Asigne** partes responsables para garantizar que se completen las acciones correctivas y un plazo para que se finalicen.
* Mantenga un nivel **constructivo y objetivo** en sus recomendaciones.
* Indique claramente las instancias en la que los errores humanos son la causa, pero **evite recomendar medidas disciplinarias**, ya que estas deben ser manejadas por el Departamento de Recursos Humanos.
* **Esboce un plan de seguimiento** para garantizar que las medidas se implementen de manera correcta y que funcionen según lo planeado.

Organization:Date: Este formulario deja constancia de que la capacitación que se ha detallado aquí se presentó a los participantes enumerados. Al firmar el presente formulario, cada participante reconoce haber recibido la capacitación.

Organización: Fecha:

Instructor: Firma del instructor:

**Participantes de la clase:**

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha:

Nombre: Firma: Fecha: