

 Procedimiento	<h1>Investigación de Incidentes</h1>	Código	PR-SM-05	 AENOR Empresa Registrada ER-0200 / 2011
		Revisión N°	01-13	
		Fecha validación	05-02-2013	

1 de 8

IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN: Investigación de Incidentes

ÁREA Y/ O SECTOR: Sistema Integrado de Gestión

1.-OBJETIVO

Describir la metodología para el reporte e investigación de incidentes, determinación de sus causas, implementación de Acciones Correctivas o Preventivas, el monitoreo y Comunicación de sus resultados.

2.- ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica sobre cualquier incidente que implique o podría haber implicado daño a la Salud y/o Seguridad del personal de Intexa, contratistas, proveedores o visitas y que cause pérdida o tenga el potencia de pérdida en las operaciones, procesos, materiales, equipos, infraestructura y/o impacto en el medioambiente.

3.-RESPONSABLES

Responsable Proceso: Jefe Prevención de Riesgos y Medio ambiente

4.- REGISTRO

Identificación	Código	Responsable	Almacenamiento		
			Formato	Lugar	Tiempo
Informe Investigación de Accidentes	RE-SM-06	Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente	Físico	RED INTEXA SISTEMA SIG	3 Años

5.- INDICADOR DE GESTIÓN

No Aplica.-



Investigación de Incidentes

6.-DESCRIPCION DEL PROCESO

Actividad	Descripción	Responsable										
Investigación de Incidentes	Todos los accidentes, cuasi-accidentes, situaciones de emergencias, fallas operacionales sean éstos relacionados con calidad, seguridad, salud o medio ambiente son reportados e investigados. El reporte, emitido por Subgerente y/o Jefe de Proyecto, apoyado por Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y se realiza a través del registro "Informe Investigación de Accidente (RE-SM-06)", dentro de las 24 horas de haber ocurrido el hecho.	Subgerente y/o Jefe de Proyecto, Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente										
	De acuerdo al grado de severidad del incidente reportado, es categorizado y se asignan asignados los responsables de la investigación de acuerdo a lo siguiente:											
	<table><tr><th>Categoría</th><th>Responsables de la Investigación</th></tr><tr><td>Incidente con consecuencias Grave, Fatal o Emergencia (de seguridad o ambiental)</td><td>Gerente Operaciones Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario (si aplica)</td></tr><tr><td>Incidente Con tiempo perdido (CTP)</td><td>Subgerente Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario (si aplica)</td></tr><tr><td>Incidente Sin tiempo perdido o Cuasi Accidente</td><td>Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario</td></tr><tr><td>Detenciones de proceso (Hurto y Actos vandálicos.)</td><td>Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente</td></tr></table>		Categoría	Responsables de la Investigación	Incidente con consecuencias Grave, Fatal o Emergencia (de seguridad o ambiental)	Gerente Operaciones Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario (si aplica)	Incidente Con tiempo perdido (CTP)	Subgerente Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario (si aplica)	Incidente Sin tiempo perdido o Cuasi Accidente	Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario	Detenciones de proceso (Hurto y Actos vandálicos.)	Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
	Categoría		Responsables de la Investigación									
	Incidente con consecuencias Grave, Fatal o Emergencia (de seguridad o ambiental)		Gerente Operaciones Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario (si aplica)									
Incidente Con tiempo perdido (CTP)	Subgerente Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario (si aplica)											
Incidente Sin tiempo perdido o Cuasi Accidente	Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente Comité paritario											
Detenciones de proceso (Hurto y Actos vandálicos.)	Jefe de Proyecto Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente											
Determinación de Causas del Incidente	Todos los trabajadores que sean requeridos durante la investigación de un incidente, colaboran en la determinación de las causas que contribuyeron a la ocurrencia o provocaron el mismo, esto mediante una descripción escrita del suceso.	Trabajadores de INTEXA										
Investigación formal	La investigación formal se realiza utilizando el documento "Informe Investigación de Accidente (RE-SM-06)". La(s) persona(s) que realiza(n) la investigación recopilan los antecedentes preliminares ya sea del accidentado o de testigos.	Gerencia General- Gerente Operaciones- Subgerentes- Jefes de proyectos- Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente-Comité Paritario										
Aprobar Resultados de la Investigación	Es responsabilidad de Jefe Prevención de Riesgos y medio Ambiente aprobar los resultados de la investigación del mismo evento, junto con las acciones correctivas o preventivas propuestas.	Jefe Prevención de Riesgos y medio Ambiente										



Investigación de Incidentes

3 de 8

Accidente grave o Fatal	En el caso de incidentes graves o fatales, se deberá solicitar la concurrencia del Organismo Administrador (ACHS) para complementar la investigación de incidentes.	Jefe Prevención de Riesgos y medio Ambiente
Generación de No Conformidades por Incidente	Una vez que se determinan las causas del incidente, se genera una No Conformidad de acuerdo al Procedimiento No Conformidades (PR-CA-03), Acciones Correctivas y Preventivas (PR-CA-04) donde se lleva el control de seguimiento, verificación de la eficacia y cierre de las acciones propuestas.	Jefe Prevención de Riesgos y medio Ambiente
Accidente con Lesión	Todo trabajador de INTEXA que sufra un accidente a causa o con ocasión del trabajo o accidente de trayecto, por leve que le parezca lo informa inmediatamente y dentro de la jornada en que ocurrió a su Jefe directo y éste a su vez comunicarlo al Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente, quien envía la información correspondiente al Organismo Administrador.	Jefe directo o Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Accidentes Graves o Fatales	En caso de "accidentes graves o fatales", se debe suspender inmediatamente el trabajo efectuado y de ser necesario se debe evacuar a los trabajadores. Seguidamente debe informarlo el Jefe Prevención de Riesgos y éste comunicarlo inmediatamente a Gerencia General, quien comunicara el suceso al Organismo Administrador (ACHS), Inspección del Trabajo y Servicio de Salud. (Según circular 2345 de la Superintendencia de Seguridad Social).	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Accidentes de Trabajo o Trayecto	Toda persona de la empresa que haya sufrido un accidente de trabajo o de trayecto y que fuese atendido por el Organismo Administrador (ACHS), al reintegrarse al trabajo debe presentar previamente al Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente el respectivo "Certificado de Alta", emitido por dicha Mutualidad o no podrá reintegrarse al trabajo.	Jefe directo o Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Extravío de certificado de Alta	En caso de extravío del certificado de alta, deberá comunicar de ello para verificar la efectividad el alta médica con la Mutualidad. Confirmando lo anterior, el Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente podrá autorizar al accidentado a reintegrarse a su trabajo.	Jefe directo o Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Accidente de Trayecto	En caso de accidente de trayecto; el afectado debe notificar al Jefe directo, quien informa al Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente para coordinar la elaboración y envío de la DIAT a la Mutualidad. El afectado debe acreditar el accidente de trayecto mediante una constancia en carabineros o cualquier otro medio de prueba igualmente válido, el que deberá ser anexado a la DIAT.	Jefe directo o Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Los pasos en caso de accidente de trayecto son	Son: <ul style="list-style-type: none"> • Dejar una constancia en Carabineros del accidente de trayecto ocurrido. • Entregar la notificación a la empresa para respaldo y confección de la DIAT respectiva, si esta no ha sido elaborada y entregada a la Mutualidad. 	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente



Investigación de Incidentes

4 de 8

Análisis de Causas	El análisis causal de un incidente investigado, se trata de acuerdo a lo indicado en el procedimiento para No Conformidades, Acciones Correctivas y/ Acciones Preventivas, según registro "RE-SM-06".	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Acciones Inmediatas, Acciones Correctivas y Preventivas, Oportunidades de mejora.	Las acciones deben ser específicas, medibles, alcanzables, realistas y tener un tiempo para completarse. Éstas son registradas en el registro "RE-SM-06".	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Evaluación de riesgos para la causa de un incidente	Las acciones correctivas o preventivas propuestas para eliminar la causa básica de un incidente, deben ser adecuadas a la magnitud del mismo y acorde con los riesgos para la actividad encontrados. Por lo tanto, previo a la incorporación de cualquier medida, se debe identificar los peligros de las mismas, siguiendo la jerarquización en orden a eliminar los riesgos en la persona, según el procedimiento para identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles asociados: a) Eliminación del peligro; b) Sustitución; c) Controles ingenieriles; d) Señalización, alertas y/o controles administrativos; e) Equipo de protección personal.	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Acciones nuevas por peligros encontrados	En los casos en los que una acción correctiva o preventiva identifique peligros nuevos o modificados, nuevos aspectos ambientales o la necesidad de controles nuevos o modificados, las acciones propuestas son implementadas tras una evaluación de riesgos y evaluación del impacto ambiental realizada por el Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente además de los representantes del Comité Paritario.	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y Comité Paritario
Responsable de acciones correctivas y preventivas	Todas las acciones inmediatas, acciones correctivas y preventivas propuestas, deben incluir al responsable de su ejecución, y el plazo máximo para llevarlas a cabo.	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
Verificación de Acciones Correctivas y preventivas	El Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y el comité Paritario, realiza un seguimiento del estado de las acciones correctivas y preventivas, y cualquier problema o retraso en su implementación. Esto incluye la verificación de la eficacia de las acciones tomadas.	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y Comité Paritario
Implementación de Acciones	Subgerentes y Jefes de Proyectos son responsables de la implementación de las Acciones correspondientes.	Subgerentes y Jefes de Proyectos
Cierre de Investigación y correcta implementación de acciones correctivas	El cierre de la investigación se produce después de verificar la correcta implementación de todas las acciones correctivas o preventivas tomadas y la eficacia de las mismas, verificada por Prevención Riesgos y Medio Ambiente además de los representantes del Comité Paritario.	Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y Comité Paritario



 Procedimiento	<h1 style="text-align: center;">Investigación de Incidentes</h1>	Código	PR-SM-05	 <small>Empresa Registrada ER-0200 / 2011</small>
		Revisión N°	01-13	
		Fecha validación	05-02-2013	

5 de 8

Reunión de análisis	Ante cualquier incidente que se produzca durante las actividades de INTEXA, el Jefe Prevención de Riesgos, los representantes del Comité Paritario y la Gerencia, realizan una reunión de análisis junto con una revisión de las matrices para identificación de peligros y aspectos ambientales y verificar si los riesgos e impactos de las actividades han sido bien evaluados o si se requiere cambios en la metodología de evaluación y a su vez incorporar nuevos procedimientos de emergencia.	Jefe Prevención de Riesgos, Representantes del Comité Paritario y la Gerencia
Comunicación de Incidentes	Se comunican internamente todos los Incidentes ocurridos dentro de los contratos de INTEXA, a través de Mail global, detallando las causas de lo ocurrido y las acciones implementadas.	RRHH o Jefe Prevención de Riesgos
Comunicación externa	Toda comunicación externa de los incidentes ocurridos (al cliente, contratistas u otro) es autorizada por Gerente de Operaciones.	Gerente de Operaciones
Comunicación pública de Incidentes	Sólo la Dirección de INTEXA a través de su Gerente General es quien debe emitir información de carácter público respecto a la ocurrencia de incidentes (incluyendo emergencias) a través de los canales validados, indicados en el instructivo de comunicaciones "RE-RH-02".	Gerente General

7.-CUADROS DE CONTROL

- a) **Control de Peligro:** se debe revisar matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles código: RE-SM-01
- b) **Control Ambiental:** se debe revisar Matriz de identificación de Aspectos y evaluación de Impactos Ambientales, código: RE-SM-05

8.-ANEXO

1. Cargos y Responsabilidades:

Cargo	Responsabilidad
Gerencia General	Comunicación con Autoridades o instituciones gubernamentales y partes interesadas externas, en caso de Accidentes Graves y Fatales.
Gerencia de Operaciones	Gestionar los recursos (si son necesarios) para que las medidas de control sean implementadas en los plazos establecidos. Procurar y efectuar las medidas necesarias para la implementación de las medidas correctivas que se establezcan en la Investigación de Incidentes. Controlar a los subgerentes a cargo de las Investigaciones de Incidentes graves y fatales. Comunicar a la Gerencia de INTEXA, los incidentes ocurridos graves y fatales mediante a través de la Investigación de Incidentes.
Subgerentes:	Entregar los recursos necesarios para la implementación de las medidas correctivas, establecidas en la Investigación de Incidentes.



 Procedimiento	<h1 style="text-align: center;">Investigación de Incidentes</h1>	Código	PR-SM-05	
		Revisión N°	01-13	
		Fecha validación	05-02-2013	

	<p>Efectuar las Investigaciones de Incidentes que involucre su área en conjunto a Jefe de Proyecto.</p> <p>Seguimiento a las acciones correctivas que se emitan producto de los incidentes ocurridos.</p> <p>Comunicar a la Dirección de INTEXA, cuando corresponda a incidentes con tiempo perdido.</p>
Jefes de proyectos:	<p>Entregar los recursos necesarios para la implementación de las medidas correctivas, establecidas en la Investigación de Incidentes.</p> <p>Efectuar las Investigaciones de Incidentes que involucre su área en conjunto a Subgerente.</p> <p>Seguimiento a las acciones correctivas que se emitan producto de los incidentes ocurridos.</p>
Jefe de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente	<p>Participar en la investigación todo incidente (con y sin lesión) y, asesorando a los Jefes de Proyectos en la investigación.</p> <p>Asegurar los recursos para comunicar los reportes de investigación de incidentes a Gerencia.</p> <p>Verificar acciones correctivas o preventivas ante incidentes, y evaluar eficacia de las acciones tomadas.</p> <p>Realizar el informe DIAT y enviarla Al Organismo Administrador.</p>
Representante de los trabajadores/Comité Paritario	<p>Realizar la Investigación de todos los incidentes.</p> <p>Hacer seguimiento a Acciones correctivas de Accidentes ocurridos.</p> <p>Solicitar el cumplimiento de las mejoras correctivas acordadas en la Investigación de Incidente</p>

6 de 8

2. Términos y Definiciones

- a) **Accidente del trabajo:** toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte. Son también accidentes del trabajo los ocurridos en el trayecto directo de ida o regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo (extracto de Art 5º, Ley 16744).
- b) **Accidente Fatal:** aquel accidente que provoca la muerte del trabajador en forma inmediata o durante su traslado a un centro asistencial (Circular 2345/2007).
- c) **Accidente Grave: cualquier accidente del trabajo que:**
 1. Obligue a realizar maniobras de reanimación, u Obligue a realizar maniobras de rescate, u
 2. Ocurra por caída de altura, de más de 2 mt, o Provoque, en forma inmediata, la amputación o pérdida de cualquier parte del cuerpo, o Involucre un número tal de trabajadores que afecte el desarrollo normal de la faena afectada. (Circular 2345/2007).
- d) **Accidente serio: cualquier accidente del trabajo que provoque:**
 1. Cortes o heridas profundas.
 2. Hemorragias por efecto de cortes o golpes.
 3. Lesiones en ojos con productos químicos o por impacto de partículas.
 4. Caídas de altura con efecto de Torceduras, quebraduras, cortes, etc.
 5. Quemaduras.
 6. Torceduras importantes.
 7. Otra causa que provoque incapacidad del trabajador.
- e) **Acciones Inmediatas (Corrección):** Son acciones tomadas en el momento para asegurar que la condición o acto sub-estándar es controlada para prevenir que ocurra otro incidente por las mismas causas en el corto tiempo.
- f) **Acciones Correctivas (Básicas):** Acciones tomadas para asegurar que el incidente o “cuasi” no pueda ocurrir nuevamente. Estas acciones deben orientarse a las causas básicas o raíz.



 Procedimiento	<h1 style="text-align: center;">Investigación de Incidentes</h1>	Código	PR-SM-05	 AENOR Empresa Registrada ER-0200 / 2011
		Revisión Nº	01-13	
		Fecha validación	05-02-2013	

7 de 8

- g) **D.I.A.T.:** Declaración Individual de Accidente del Trabajo.
- h) **Enfermedad Profesional:** Es la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte (extracto Art 7º Ley 16744).
- i) **Incidente:** Suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, o deterioro de la salud (sin tener en cuenta la gravedad), o una fatalidad (OHSAS 18001:2007).
1. **Nota 1:** Un accidente es un incidente que ha dado lugar a un daño, deterioro de la salud o a una fatalidad.
 2. **Nota 2:** se puede hacer referencia a un incidente donde no se ha producido un daño, deterioro de la salud o una fatalidad como cuasi accidente.
 3. **Nota 3:** una situación de emergencia es un tipo particular de incidente.
- j) **Incidente Ambiental (ISO 14001):**
- k) **Incidente Operacional:**
Como incidente Operacional se consideran los siguientes:
1. **Definir Hurtos:** Entendemos por hurto a todo acto que represente la sustracción de algún elemento a una persona de manera ilegítima o sin su acuerdo o aceptación. El hurto es una forma de delincuencia, quizás menor, pero de todos modos significa la realización de un acto ilegal ya que implica obtener algo de un modo incorrecto o sin la aceptación de aquel a quien se le saca el objeto.
 2. **Vandalismo:** Es una **conducta destructiva** que no respeta las cosas ajenas y que suele expresarse a través de la **violencia**.
El vandalismo es la **hostilidad hacia las propiedades ajenas**. Suele manifestarse en el espacio público con ataques a monumentos, bancos, paredes, etc., ya sea con la intención de transmitir un mensaje o por el simple hecho de destruir lo ajeno.
Existen distintos tipos de vandalismos, tales como:
 - 2.1 **Vandalismo adquisitivo:** la agresión material es el objetivo de apoderarse de bienes que se le antojan al vándalo. En ocasiones este tipo de acción va acompañada de robo con violencia o el destrozo de habitaciones y mobiliario. Es el caso, por ejemplo, del ataque a máquinas automáticas.
 - 2.2 **Vandalismo táctico:** En este caso el vándalo pretende llamar la atención sobre una situación concreta para provocar una reacción enfocada a esa situación. Tales como marchas y protestas.
 - 2.3 **Vandalismo ideológico:** el llevado a cabo para atraer la atención en torno a determinadas acciones que el autor considera nocivas. Aquí el vandalismo se traduce en forma de eslóganes políticos sobre las paredes de edificios, incendiando instalaciones públicas o lanzando cócteles molotov o bombas de este tipo.
 - 2.4 **Vandalismo vengativo:** en este tipo de vandalismo el bien agredido se convierte en un símbolo que representa las venganzas dirigidas de manera intencionada hacia un grupo de personas.
 - 2.5 **Vandalismo lúdico:** esta forma de vandalismo se presenta a modo de competición o juego. Supone un modo de distracción.
 - 2.6 **Vandalismo perverso:** surge de una actitud nihilista (*sin ningún interés por nada*) del individuo y no tanto fruto de una frustración. Atacan el mobiliario público que encuentran a su paso: bancos de parques, basureros, espacios públicos en general.
- l) **Se tratarán los incidentes**, de acuerdo a este procedimiento, bajo la nomenclatura de Accidentes (cuando ha provocado daño o deterioro de la salud) y Cuasi-Accidentes (cuando no ha provocado daño ni deterioro de la salud).
- m) **Se incluye en la definición de incidentes**, los sucesos relacionados con fallas operacionales relacionadas con los productos o servicios, emergencias y sucesos de carácter ambiental.



 Procedimiento	<h1>Investigación de Incidentes</h1>	Código	PR-SM-05	 AENOR ER Empresa Registrada ER-0200 / 2011
		Revisión Nº	01-13	
		Fecha validación	05-02-2013	

- n) **Incidente Con Tiempo Perdido (CTP):** Evento no deseado con daños a las personas, que impiden al accidentado regresar al trabajo el día siguiente al accidente o que resulte en incapacidad permanente.
- o) **Incidente Sin Tiempo Perdido (STP):** Evento no deseado que resulta en daños a las personas, pero no generan reposo, y ésta se reintegra al trabajo.

1. Referencias

- 1.1 Norma OHSAS 18001:2007, req. 4.5.3.1
- 1.2 Norma OHSAS 18001:2007, req. 4.4.3
- 1.3 Procedimiento Acciones correctivas y Preventivas

Control de Versión:

VERSIÓN	FECHA	TIPO REVISIÓN	CARGO/INICIALES	MODIFICACIONES
00-12	01-11-2012	Creación	Gerente General/AW	No Aplica
01-13	05-02-2013	Modificación	SGSIG/CMM	Se agrega en Anexo, definición de Incidente Ambiental, Hurto, Vandalismo y tipos de Vandalismo.
Elaborado por: Encargado Calidad		Revisado por: Subgerente Control de Gestión		Aprobado por: Gerente General

