1. OBJETIVO

Establecer un método de análisis de incidentes estandarizado por el cuál sea sencillo dar con la causa raíz del problema y establecer la metodología para administrar la información que surja durante la investigación de incidentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento debe realizarse por gerencias, jefaturas, supervisiones y/o responsables del centro de trabajo en donde laboren colaboradores y colaboradoras de Besco y se haya suscitado un incidente.

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Dirección de Recursos Humanos

Se encarga de revisar y autorizar el presente documento.

Gerencias regionales

Se encarga de dar seguimiento a los incidentes que pasan en los centros de trabajo a su cargo.

Reporta mensualmente los incidentes sin pérdida de tiempo y reporta enseguida los incidentes donde haya pérdida de tiempo.

Gerencia de Métodos y Procedimientos

Revisa el presente documento y da su visto bueno para su implementación

Realiza anotaciones o cambios sobre el procedimiento

Jefe de seguridad e higiene

Redacta, modifica y actualiza el presente documento.

Establece los lineamientos para la administración de incidentes

Supervisa o da soporte para la investigación de incidentes

Gerencias, jefaturas y supervisiones de operaciones.

Se encargan de ayudar en la investigación de incidentes.

Todas las colaboradores y colaboradores

Reportan cualquier incidente que suceda en el centro de trabajo donde se encuentren y participan en la investigación del mismo.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así como todas las empresas que componen el grupo.

4. FORMATOS DERIVADOS Y/O REQUERIDOS

RH-P-01.08.01.125 Reporte de incidentes y enfermedades de trabajo

RH-P-01.08.01.137 Administración de incidentes PPA

Manual de Seguridad e higiene

Manual de supervisión del sistema de seguridad

5. REFERENCIAS

NTP 1 Estadísticas de accidentabilidad en una empresa

NTP 2 Estadísticas de accidentabilidad en una empresa. (Caso práctico)

6. DEFINICIONES

Causa raíz: Motivo por el que sucedió el incidente desde el fondo, es decir puede ser falta de capacitación, perfil inadecuado de contratación, etc.

Diagrama causa efecto: Método de análisis de problemas que consiste en realizar una lluvia de ideas sobre posibles causas y agruparlas para llegar a la raíz del problema.

Incidente: En Besco no utilizamos el concepto de accidente o casi accidente, sin embargo, si separamos los incidentes con pérdida de tiempo de los que no tienen pérdida de tiempo.

Incidente con pérdida de tiempo: Incidente en el que el colaborador, colaboradora o las instalaciones se ven impedidas para seguir realizando sus actividades. Para fines legales, el incidente con pérdida de tiempo equivale a la definición de accidente de trabajo estipulada en el artículo 42 de la Ley del seguro social.

Incidente sin pérdida de tiempo: Incidente en el que el colaborador, colaboradora o instalaciones, no sufren un daño que amerite se detenga el proceso, pero que de haber pasado bajo otras circunstancias pudo tener otras consecuencias.

Incidente leve: Incapacidad de menos de 3 días sin secuelas.

Incidente grave: Incapacidad mayor a 3 días o con secuelas.

Incidente de trayecto: Se considera cuando la colaboradora o el colaborador se encuentran rumbo al trabajo o hacia su casa.

Incidente de comisión: Cuando el colaborador o la colaboradora debe salir de las instalaciones para cumplir una encomienda de cualquier índole. Durante un viaje de

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así como de todas las empresas que componen el grupo.

trabajo se considera como una comisión hasta que regrese a las instalaciones de la empresa o su casa.

Investigación de incidentes: Proceso utilizado para determinar

a) La gravedad del incidente
b) Buscar la causa raíz del incidente
c) Proponer soluciones para que no vuelva a pasar.

Peligros: Cualquier fuente de energía que puede liberarse súbitamente que puede o no causar daño a las instalaciones, proceso, actividades y/o los colaboradores.

Lesión: Severidad del incidente focalizada en una región o parte anatómica de la víctima.

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de un evento indeseado con una cierta severidad asociada.

Tarea: Actividades que realiza el colaborador o colaboradora en su día a día, puede ser una actividad de rutina u ocasional.

7. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

El presente procedimiento debe realizarse siempre que haya un incidente con pérdida de tiempo, o si el incidente sin pérdida de tiempo puede tener consecuencias graves. El presente procedimiento, es un complemento para la evaluación del riesgo de trabajo establecido por el IMSS y cuyo fin no es determinar si es o no un incidente de trabajo, sino dar con la (s) causa (s) raíz del incidente.

1. Utilizar el formato “RH-P-01.08.01.125 Reporte de incidentes y enfermedades de trabajo” es recomendable que lo imprimas.
2. Mandar a llamar a la(s) víctima (s) (si es posible) y a todos los testigos del incidente y tomarles su declaración de los hechos. Realizar las entrevistas por separado en este punto para conocer su versión de los hechos.
3. Comenzar a capturar la información en el formato, si aún se desconocen las lesiones de la (s) victima (s) esperar a tener el resultado de la unidad médica o de emergencia.
4. En causas inmediatas, capturar las posibles causas que hayan aparecido de las entrevistas iniciales.
5. En caso de que el incidente se haya ocasionado en un sitio dentro de las instalaciones de la organización o centro de trabajo, realizar un recorrido con la comisión de seguridad e higiene, deben tomar notas de los posibles peligros o riesgos que hayan registrado.
6. Si se cuenta con video del incidente, la comisión de seguridad e higiene debe revisarlo y sacar sus propias conclusiones del incidente.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así
todas las empresas que componen el grupo.

7. Una vez que se haya recabado se debe organizar una junta con la comisión de seguridad e higiene, así como con la (s) victima(s) y si llegase a ser necesario con los testigos.
8. En la reunión se deben tocar los siguientes temas:
    a. Repasar las declaraciones iniciales.
    b. Repasar los hallazgos de la investigación en sitio (de haber sido efectuada)
    c. Mostrar ante todos el video del incidente (si existe)
    d. Proponer cada parte al menos 5 posibles razones por las que sucedió el incidente y agruparlas en un diagrama causa-efecto.
    e. Elaborar hipótesis de causa raíz.
    f. Establecer compromisos con fecha de caducidad para evitar que el incidente vuelva a suceder.
9. El punto e, es crítico y debe ser evaluado más a profundidad.
10. Se debe agendar por lo menos una reunión de seguimiento para comprobar que se hayan cerrado todos los compromisos.
11. En caso de reincidencia, se deben probar más hipótesis sobre la causa raíz.
12. Si no hay reincidencia y se han cumplido todos los acuerdos, se puede dar por cerrada la investigación de incidentes.
13. Realizar un comunicado sobre el incidente, haciendo hincapié en porque sucedió y las medidas que se tomaron para corregirlo.
14. Solicitar a la (s) victima (s) su consentimiento para divulgar o utilizar de ejemplo su incidente para que no vuelva ocurrir. Si no da consentimiento, únicamente hablar genéricamente del incidente sin mostrar las pruebas.

Nota: Sea cual sea el resultado de la investigación, el (los) colaborador (es) y/o colaboradora (s) que hayan resultado victimas u ocasionado el incidente, no podrán sufrir ninguna represalia, ya que es un riesgo que la organización no ha sabido administrar. Las únicas causas válidas de recisión de contrato son:

a. Reincidencia (mismo escenario) o;
b. Dolo, en este último escenario se debe contar con las pruebas suficientes para o declaración de la víctima.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así
todas las empresas que componen el grupo.

8. Administración de incidentes

Una vez que se cierre el incidente, el incidente haya sido sin pérdida de tiempo aunque no amerite investigación, será necesario resguardar y tratar los datos obtenidos

1. Resguardar la siguiente información de los incidentes sin pérdida de tiempo, que no ameriten investigación:
    a. Formato PPA
    b. Descripción del incidente.
2. Resguardar la siguiente información de los incidentes con pérdida de tiempo o sin pérdida de tiempo que ameriten investigación:
    a. Declaraciones iniciales
    b. Pruebas o evidencia surgida de las investigaciones (incluyendo videos si existen)
    c. Formato de investigación de incidentes final.
    d. Comunicado oficial del incidente.
3. Esta información se debe resguardar en el servidor en la carpeta de seguridad e higiene y como mínimo, deberá conservarse por 5 años.
4. Para el manejo de la información que surja en la investigación de incidentes o los incidentes sin pérdida de tiempo que no ameriten investigación se deben clasificar de la siguiente manera:
    a. Tipo de incidente. Con pérdida o sin pérdida de tiempo
    b. En los incidentes con pérdida de tiempo, cantidad de jornadas laborales pérdidas.
    c. Si hay víctimas, considerar las incapacidades que otorgue el seguro social.
    d. Clasificar si el incidente derivo en:
        i. Lesiones o;
        ii. Daños a la propiedad de la organización
    e. Si hubo lesiones especificar en que región(es) anatómica (s) se presentó la lesión.
    f. Si hubo daños a la propiedad de la organización:
        i. Un inventario del equipo afectado
        ii. Que área de la organización resulto afectada.
5. Con base a toda la información recibida capturar las siguientes cifras
    a. Número de incidentes totales
    b. Número de incidentes con pérdida de tiempo
    c. Número de incidentes sin pérdida de tiempo
    d. Número de jornadas pérdidas
    e. Número de integrantes de la plantilla activa de la organización

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así como de todas las empresas que componen el grupo.

f. Número total de jornadas laboradas por mes. Solicita esta información a recursos humanos.

6. Con base a lo anterior construir los siguientes índices:
   a. Índice de frecuencia (IF):
      i. $IF = \frac{Número\ de\ incidentes}{Número\ de\ horas\ trabajadas} * 10^6$

   Un alto índice de frecuencia aun si el índice de gravedad es cero, debería ser un tratado como un problema

   b. Índice de Gravedad (IG):
      i. $IG = \frac{Número\ de\ jornadas\ pérdidas}{Número\ de\ horas\ trabajadas} * 10^3$

   Entre menor sea, será mejor. Un alto índice indica un fallo en los procedimientos del sistema de seguridad y deben tomarse acciones inmediatas.
   c. Índice de Incidencia (II):
      i. $II = \frac{Número\ de\ incidentes}{Número\ de\ trabajadores} * 10^3$

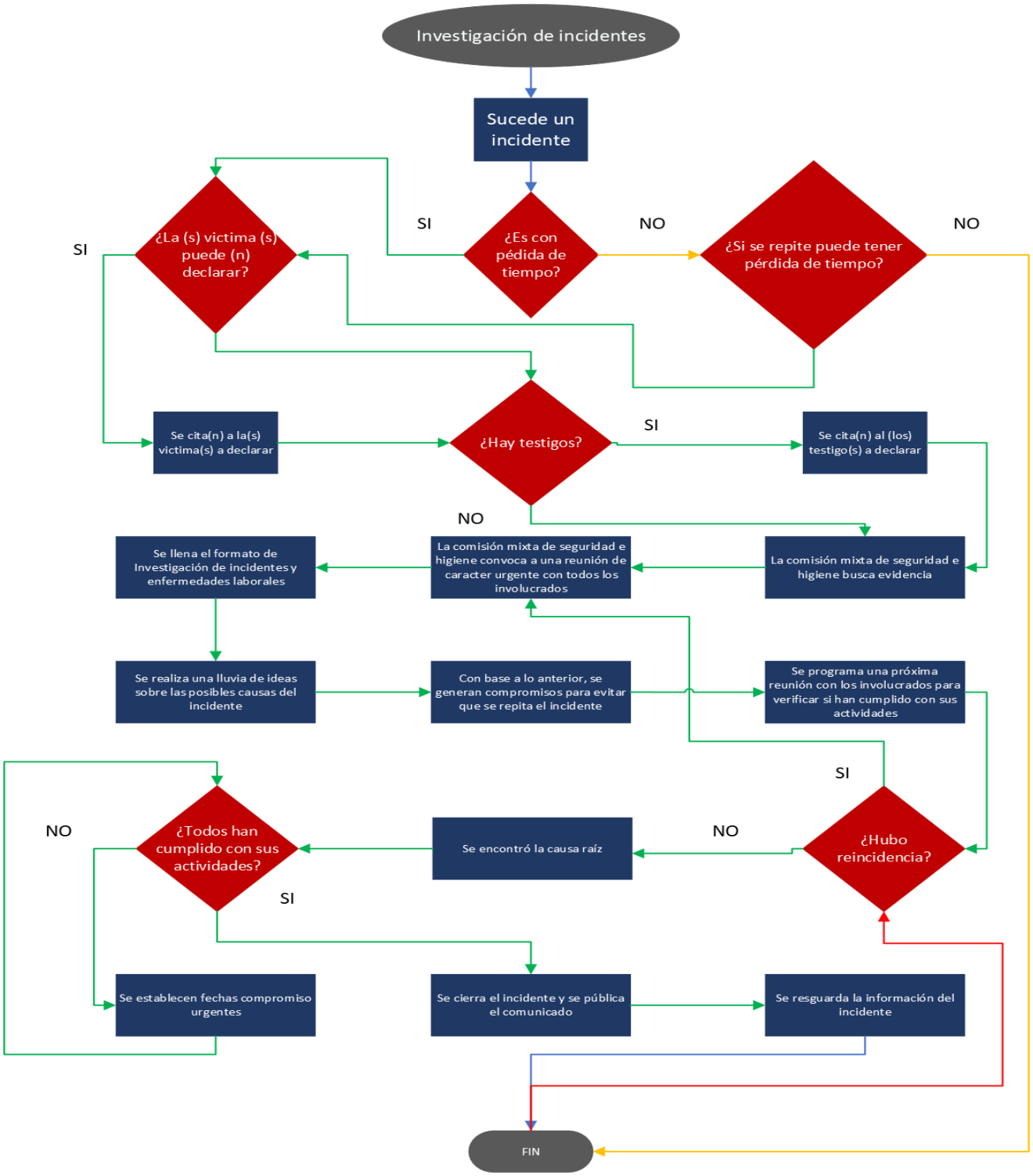
      Entre menor sea, será mejor
   d. Índice de duración media (DM):
      i. $DM = \frac{Número\ de\ jornadas\ pérdidas}{Número\ de\ incidentes}$

Este será el KPI utilizado para el sistema de gestión de la seguridad, la meta que se debe lograr es que este indicador este en ceros.

7. El registro de los indicadores debe analizarse mes a mes con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad existentes antes de que se presente un incidente con pérdida de tiempo.
8. Al comienzo de cada año se debe reportar la estadística de incidentabilidad así como presentar los incidentes más importantes para recordar las lecciones aprendidas.
9. La estadística se debe capturar en el formato RH-P-01.08.01.125b Estadística de incidentabilidad que únicamente podrá ser modificado y actualizado por el responsable de seguridad de la organización.

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así como de todas las empresas que componen el grupo.

9. DIAGRAMA DE FLUJO



Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así
todas las empresas que componen el grupo.

10. ANEXO(S)

a) Formato de investigación de incidentes

50 ANIVERSARIO besco desde 1971	**FORMATO DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**	Código	RH.P.01.08.01.125
		Área	Metodos y Procedimientos
		Página	1
		Revisión	03
		Fecha	13/09/2022

Reporte de Accidentes, Incidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

I. INFORMACION GENERAL

		FECHA:	
NOMBRE DEL COLABORADOR O COLABORADORA:			
PUESTO DE TRABAJO:		No. DE SEGURIDAD SOCIAL:	
AREA O DEPARTAMENTO:		CONTRATO:	
JEFE INMEDIATO:			

II. DESCRIPCION DE INCIDENTE

FECHA:		HORA:		LUGAR:	
NOMBRE DE QUIEN TOMA CONOCIMIENTO INICIAL:					
CARGO:				AREA O DEPARTAMENTO:	

TIPO DE INCIDENTE

CON PERDIDA DE TIEMPO		SIN PÉRDIDA DE TIEMPO	

CIRCUNSTANCIAS EN LAS QUE OCURRE EL ACCIDENTE:

EN LA EMPRESA	EN UNA COMISIÓN	TRAYECTO A SU TRABAJO	TRAYECTO A SU DOMICILIO	TRABAJO EN TIEMPO EXTRA

INCIDENTE LEVE	INCIDENTE GRAVE	MUERTE

DESCRIPCION PRECISA DEL INCIDENTE (Cómo ocurrió, donde ocurrió, cuándo ocurrió, personas involucradas)

TIPO DE LESIÓN

	AMPUTACIÓN		CONTUSIÓN/ABRASIÓN		QUEMADURA
	APLASTAMIENTO		HERIDA		
	POR LEVANTAMIENTO		FRACTURA		
	PINCHAZÓN/LACERACIÓN		TORCEDURA/ESGUINCE		
OTRO (DESCRIBA)					

PARTE DEL CUERPO AFECTADA

	GLUTEOS		ESPALDA BAJA		ESPALDA ALTA
	OIDOS		CARA		CABEZA
	MUÑECA/DERECHA		BRAZO IZQUIERDO		OJO IZQUIERDO
	PIE/DEDOS IZQUIERDO		TOBILLO IZQUIERDO		HOMBRO IZQUIERDO
	SISTEMA RESPIRATORIO		MULTIPLES PARTES		CUELLO
	MANO/DEDOS DERECHO		BRAZO DERECHO		OJO DERECHO
	PIE/DEDOS DERECHO		PIERNA DERECHA		HOMBRO DERECHO
OTRO (DESCRIBA)					

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así como de todas las empresas que componen el grupo.

TIPO Y CARACTERISTICAS DE DAÑOS ESTRUCTURALES (EQUIPOS E INSTALACIONES)

RESUMEN DE CAUSAS							
CAUSAS INMEDIATAS					CAUSAS BÁSICAS		
ACTOS INSEGUROS		CONDICIONES INSEGURAS			FACTORES DE TRABAJO	FACTORES PERSONALES	
					SUPERVISIÓN DEFICIENTE	ESTRÉS	
					INSTALACIONES INADECUADAS	FALTA DE CAPACITACIÓN	
					MANTENIMIENTO DEFICIENTE	AHORRAR TIEMPO	
					HERRAMIENTAS Y EQUIPOS INADECUADOS	FALTA DE HABILIDADES	
					DEFORMACIÓN DEL PRODUCTO	CARGA DE TRABAJO	
						DESCUIDO	
Describa cualquier otra causa:							

MEDIDAS DE PREVENCIÓN								
CONTROLES A IMPLEMENTAR			TIPOS DE BARRERAS			FECHA DE EJECUCIÓN	DECHA DE VERIFICACIÓN	PERSONA RESPONSABLE DE VERIFICAR
			FÍSICA	SISTEMATICA	COMPORTAMENTAL			

b) Formato para la estadistica de incidentes

50 ANIVERSARIO besco desde 1971

FORMATO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Código	RH.P.01.08.01.125b
Área	Metodos y Procedimientos
Página	1
Revisión	**01**
Fecha	**13/09/2022**

Reporte de Incidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

ITEM	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	EPTIEMBR	OCTUBRE	IOVIEMBR	DICIEMBRE	Anual
Plantilla promedio													0
Días laborados	25	23	26	26	26	26	26	27	24	26	25	27	307
Horas totales trabajadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incidentes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incidentes sin pérdida de tiempo													0
Incidentes con pérdidad de tiempo													0
Jornadas pérdidas													0
IF	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡VALOR!
IG	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡VALOR!
II	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡VALOR!
DM	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡VALOR!
LI	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡VALOR!
LS	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡VALOR!
Enfermedades de trabajo													0
Fatalidades													0
Incapacidades permanentes													0

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así como de todas las empresas que componen el grupo.

CONTROL DE CAMBIOS

REV	FECHA	MODIFICACIÓN
00	Junio 2022	Creación del documento
01	Septiembre 2022	Modificación del documento e implementación de la estadística

	Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**
Nombre	Victor Ignacio Almazán Matamoros	Alix de León	Adriana Rivera
Cargo	Jefe de Seguridad e Higiene	Gerente de Métodos y Procedimientos	Director de Procuración

Toda la información contenida en este documento es confidencial y propiedad de Grupo Besco, S. A. de C. V. así como de todas las empresas que componen el grupo.