

Guía para la Gestión de Cuasi Accidentes



issa

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Comité Internacional para la Electricidad

El Comité para la Electricidad de la AISS agradece a cada miembro del grupo de trabajo internacional por su apoyo activo en la elaboración de esta guía.

Dorothee Hübner, BG ETEM, Alemania –
Presidenta
Prof. Chris Andrews, Universidad de
Queensland, Australia
Kristýna Bendelová, Asociación Checa de
Empleadores del Sector de la Energía,
República Checa
Marina Kouyialis, Departamento de In-
spección Laboral, Ministerio de Trabajo y
Seguridad Social, Chipre
Mike Leppard, Asociación de Redes

Energéticas, Reino Unido
Joydeep Mukherjee, AISS Electricidad,
Alemania
Pavel Nechvátal, Asociación Checa de Empl-
eadores del Sector de la Energía, República
Checa
Dr. Klaus Renz, AISS Electricidad,
Alemania

IVSS 0365

Editor:

Asociación Internacional de la Seguridad Social
Comité para la Electricidad, Gas y Agua
a/a Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse
Gustav-Heinemann-Ufer, 50968 Colonia, Alemania

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este libro se debe reimprimir o reproducir o utilizar en cualquier forma o con cualquier medio electrónico, mecánico u otros conocidos o inventados en el futuro, incluyendo fotocopias y grabaciones o cualquier sistema de almacenamiento de información o de recuperación sin el permiso escrito de los editores.

Fotos: BG ETEM; André Wirsig; iStock (Yuriy Bucharskiy, da-vooda, Finger Medium, fonikum, GetThis, Ali Kahfi, M. Stephan, matsabe)

Guía para la Gestión de Cuasi Accidentes

Tabla de contenido

Notas preliminares	6
1 Información básica	8
1.1 Introducción	8
1.2 ¿Qué es un cuasi accidente? – Definición	9
1.3 ¿Por qué importa un cuasi accidente?	10
2 Requisitos previos para la notificación exitosa de cuasi accidentes	12
2.1 Enfoque de la cultura justa	12
2.2 Funciones y responsabilidades claras	12
2.3 Superar obstáculos	15
3 Implementación de la notificación de cuasi accidentes	18
3.1 Elección del sistema	18
3.2 Recopilación de datos	21
3.3 Priorización de casos	23
3.4 Descripción del proceso de notificación y retroalimentación	24
4 Gestión de cuasi accidentes	26
4.1 Difusión de los resultados	26
4.2 Análisis de datos	28
4.3 Mejora continua del proceso de notificación	30
4.4 Resumen de los principios clave	32
5 Anexo	34
Ficha para la notificación de cuasi accidentes	34
Lista de referencias y lectura adicional	35
Lista de figuras	38

Notas preliminares

El punto inicial de esta guía es la importancia y el uso crecientes de los sistemas de notificación de cuasi accidentes y de las investigaciones como parte de un enfoque global de la gestión de riesgos.

En 2015 el Comité de la AISS para la Electricidad publicó la Guía para la gestión de seguridad y salud en el trabajo. Esta publicación determina los requisitos básicos para establecer mecanismos eficaces de gestión de la salud y la seguridad en una empresa, y se apoya en ejemplos de buenas prácticas para ayudar a lograr este objetivo.

En la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, un elemento fundamental es que la alta dirección establezca un sistema sólido para la gestión de riesgos. Su marco debe estar vinculado a la gestión cotidiana de la salud y la seguridad en el trabajo por parte de la dirección de nivel intermedio, en beneficio de todo el personal y con el apoyo de profesionales y especialistas en salud y seguridad.

Fragmento de la Guía para la gestión de seguridad y salud en el trabajo:

Debe haber sistemas para la identificación de todos los riesgos, evaluación sólida de los riesgos, junto con la aplicación y el seguimiento de controles adecuados.

Debe haber una gestión eficaz de las situaciones de incumplimiento.

Todos los cuasi accidentes deben ser investigados en forma oportuna.

Debe fomentarse una cultura efectiva que promueva la notificación abierta de los cuasi accidentes, de los accidentes de trabajo actuales y de los incidentes.

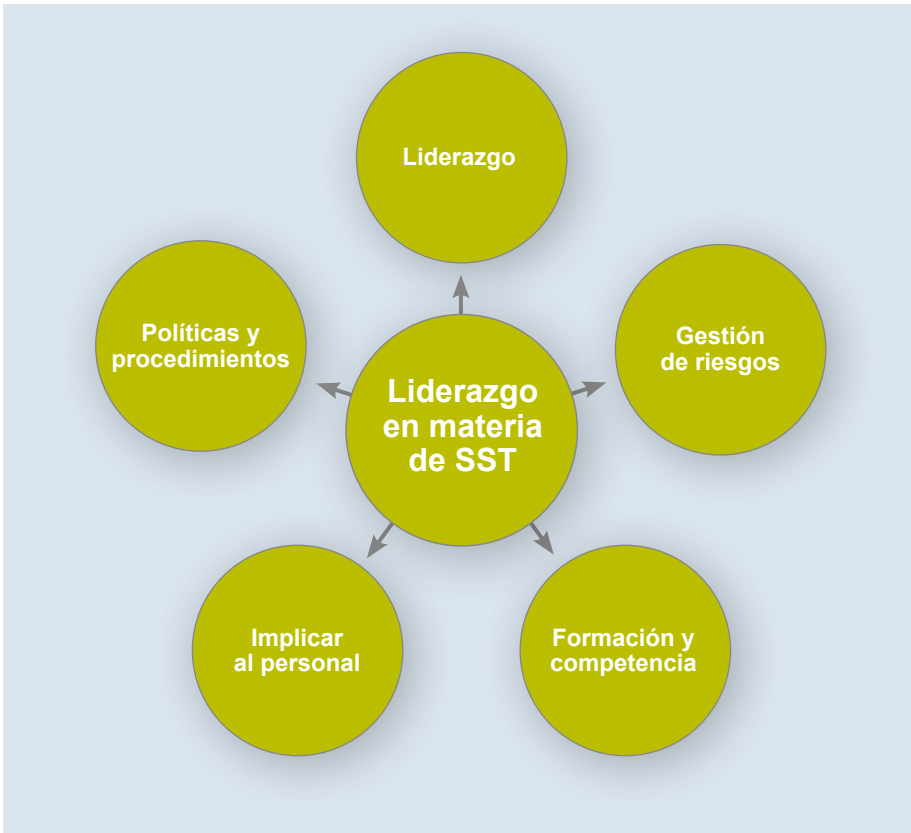


Fig. 1: Aspectos clave del liderazgo en materia de SST

1 Información básica

1.1 Introducción

Esta guía aborda los cuasi accidentes en el trabajo, partiendo de la base de que un análisis completo de un accidente que provoque lesiones personales y/o daño del equipo promoverá el desarrollo de estrategias preventivas. Sin embargo, aunque esta estrategia es necesariamente "post hoc" de por sí, el reconocimiento de una posible situación de cuasi accidente facilitará la prevención anticipada, al mismo tiempo que proporcionará nuevas oportunidades de aprendizaje.

Todas las industrias se esfuerzan por mantener la seguridad de sus operaciones, y hay muy buenas razones para ello:

Ante todo, ninguna empresa desea deliberadamente que el personal sufra lesiones. Se trata de una obligación moral y humanitaria primordial, pero también tendrá implicaciones económicas y representará posibles beneficios. Al mismo tiempo, toda empresa trata de evitar daños a sus instalaciones y activos junto con la consiguiente pérdida de productividad.

Un aspecto fundamental del papel cada vez más importante de la seguridad y salud en el trabajo es aprender de cada accidente. La investigación completa de un accidente mejora el proceso de aprendizaje y fomenta la adopción sucesiva de estrategias y prácticas para evitar que tales incidentes se repitan.

Pero, ¿es esto lo mejor que se puede hacer?

Esta guía propone que no lo es y que pueden aplicarse procedimientos adicionales para mejorar la seguridad y la salud en el trabajo. No sólo es buena práctica, sino más bien una necesidad y un deber aprender de todo tipo de accidente. Sin embargo, y ya que el aprendizaje normalmente suele tener lugar "post hoc", alguien debe resultar herido o algo debe sufrir daños antes de que empiece el proceso de aprendizaje.

La cuestión que cabe plantearse entonces es si existe alguna posibilidad de aprender de un incidente que —afortunadamente— no ha provocado lesiones ni daños, ni ha tenido un resultado globalmente negativo, por lo que no se considera un accidente.

Esta guía confirma que ese potencial de aprendizaje existe y expone medios prácticos para lograrlo.

Cada incidente que no resulta en lesiones ni daños materiales puede considerarse un "cuasi accidente". Reconocido y registrado como tal, un cuasi accidente representa una oportunidad de aprendizaje equivalente a un accidente, pero sin las lesiones o daños asociados a los sucesos más graves.

1.2 ¿Qué es un cuasi accidente? – Definición

Resulta fácil buscar excusas para un accidente: "Sólo ocurrió debido a circunstancias especiales que no se repetirán", "Podría haber sido peor". Esto se conoce como autojustificación.

Pero la definición y clasificación de un cuasi accidente –cualquier situación peligrosa que no haya provocado un accidente real– requiere mucha más previsión. Requiere el reconocimiento de circunstancias y acciones peligrosas antes de que se produzca un incidente real. Requiere una buena capacidad de observación, juicio y pensamiento crítico.

Algunos ejemplos de cuasi accidentes son:

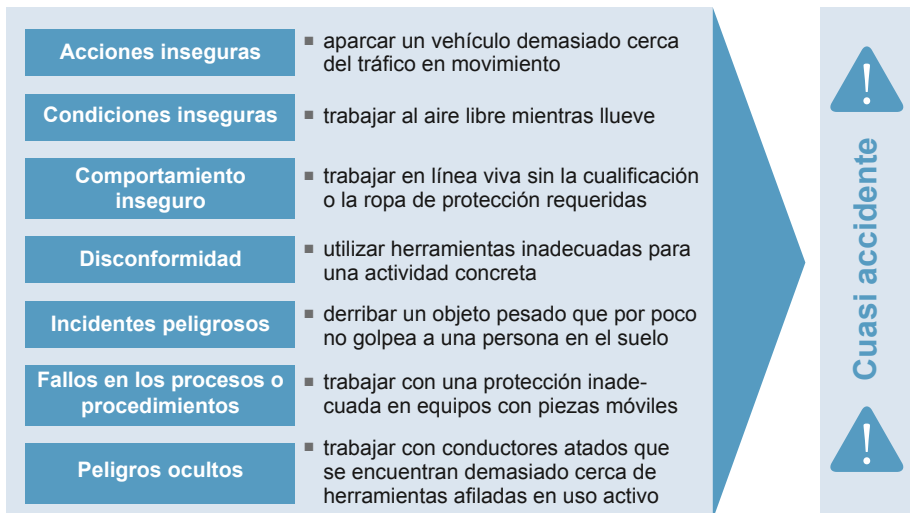


Fig. 2: Ejemplos de cuasi accidentes

Ser capaz de identificar un posible cuasi accidente requiere consideración, evaluación, reflexión y previsión. En los apartados siguientes se explica cómo puede lograrse.

1.3 ¿Por qué importa un cuasi accidente?

Cabe suponer que los cuasi accidentes son habituales en las empresas, pero a menudo no se investigan porque la atención sigue centrada únicamente en los accidentes.

Sin embargo, es importante incluir la investigación de un cuasi accidente en el trabajo para maximizar el efecto de aprendizaje de la empresa.

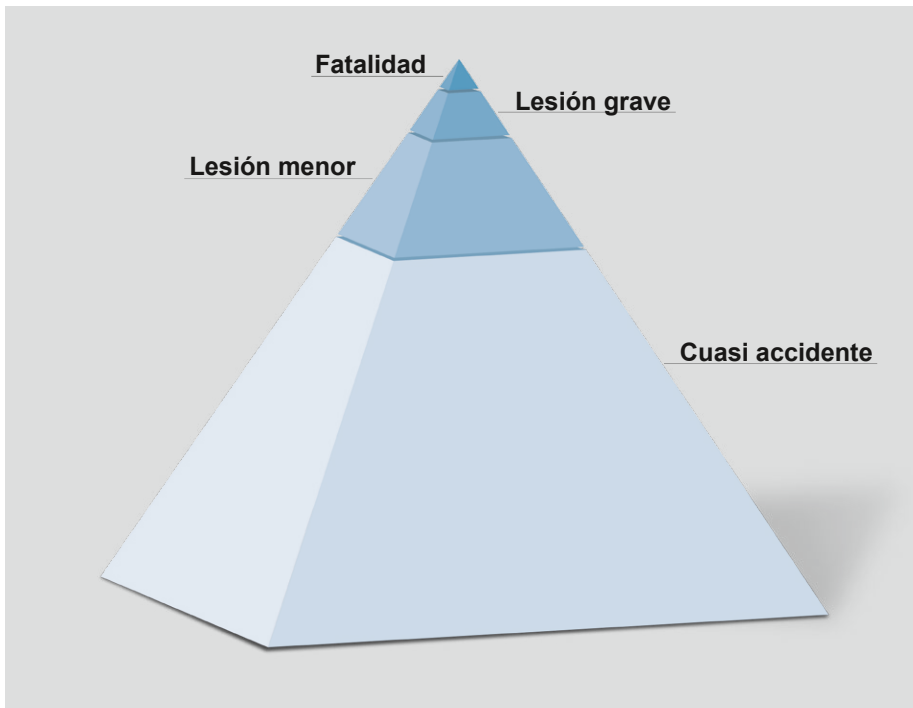


Fig. 3: Pirámide que visualiza el triángulo de accidentes de Frank E. Bird (1966)

La pirámide de accidentes ilustrada más abajo se basa en el triángulo de accidentes de Frank E. Bird y muestra lo importante que puede ser esta oportunidad.

En este contexto, la pirámide sólo tiene un significado simbólico para aclarar las diferencias de orden de magnitud entre los posibles incidentes.

Al ignorar un cuasi accidente, se pierde una oportunidad importante de salvaguardar aún más el entorno de trabajo.

En los apartados siguientes de esta guía se abordará la importancia de reconocer, responder y sacar provecho de un cuasi accidente.

2 Requisitos previos para la notificación exitosa de cuasi accidentes

2.1 Enfoque de la cultura justa

Para que una empresa aproveche al máximo la notificación de cuasi accidentes y garantice que todos los cuasi accidentes sean notificados e investigados, es necesario que todo el personal entienda la definición de cuasi accidente de la empresa y el sistema utilizado para este tipo de incidentes. La empresa también debe dejar claro cómo se tratará a las personas directamente implicadas en el cuasi accidente y a la persona que lo notifique. Las directrices de apoyo deben indicar que la empresa fomenta la notificación de los cuasi accidentes y especificar que dicha notificación no dará lugar a medidas disciplinarias o punitivas.

Una cultura justa tiene un efecto positivo en el ambiente de trabajo, ya que anima al personal a notificar errores y, por lo tanto, ayuda a la empresa a aprender de ellos. Este enfoque contrasta con el de la cultura de culpabilidad, en la que se sanciona, disciplina, multa o, en casos extremos, despiden a personas por cometer errores, mientras que las causas que originan el problema no se investigan ni se corrigen.

La empresa debería ofrecer formación e información continuas acerca de su enfoque de la implementación de una cultura justa, así como de los procesos de notificación e investigación de cuasi accidentes, con el fin de contribuir a la consecución de este objetivo en beneficio de todo el personal.

2.2 Funciones y responsabilidades claras



Una cultura de seguridad positiva en toda la empresa es el requisito previo para introducir con éxito un sistema de notificación de cuasi accidentes. La alta dirección es responsable de crear y promover esta cultura, con el apoyo de un programa de notificación de cuasi accidentes que considera cada incidente como una oportunidad para mejorar el rendimiento.





El requisito general de un marco adecuado de gestión de la seguridad y la salud es permitir que cada miembro del personal cumpla con sus responsabilidades individuales.

Fragmento de la Guía para la gestión de seguridad y salud en el trabajo:

En primer lugar la **Implicación de la Alta Dirección** debe ser evidente. A su vez este compromiso debe estar respaldado por **Funciones y Responsabilidades** claras y **Procedimientos Eficaces** con el fin de ayudar a la empresa a alcanzar las metas y los objetivos de salud y seguridad establecidos. Esto sólo logrará mediante el empleo de **Trabajadores Competentes y Capacitados** que cuentan con los **Recursos Adecuados** en lo que al equipamiento y al apoyo se refiere. Una **Comunicación Efectiva** entre todos los implicados es esencial y debe incluir al **Personal Subcontratado** empleado en la empresa.

Las siguientes responsabilidades recomendadas deben especificarse para las categorías de personal enumeradas a continuación:

<p>Alta dirección</p> 	<p>La alta dirección es responsable de establecer la política de seguridad y salud de la empresa. Una dirección eficaz debe implantar una cultura de seguridad respaldada por un marco de procedimientos que vincule las decisiones de la dirección con la gestión cotidiana de la salud y la seguridad en el trabajo.</p>
<p>Dirección de nivel intermedio</p> 	<p>La dirección de nivel intermedio es responsable de evaluar los riesgos que suponen las actividades laborales diarias para la salud o la seguridad del personal, la gestión de riesgos siendo un elemento fundamental de esta tarea. La gestión de riesgos se facilita mediante un programa de evaluación eficaz que garantiza que todos los riesgos para el personal se identifican, eliminan o minimizan mediante la introducción de medidas de control adecuadas.</p> <p>La dirección de nivel intermedio debe animar al personal a prestar atención a los cuasi accidentes y a notificarlos inmediatamente a sus supervisores o superiores directos. Un entorno de confianza y transparencia es un requisito previo para fomentar una comunicación eficaz en relación con los cuasi accidentes. La dirección de nivel intermedio debe investigar estos informes de forma inmediata y abordar todos los riesgos identificados aplicando medidas correctoras lo antes posible.</p>

<p>Personal</p> 	<p>El personal debe recibir formación periódica sobre las habilidades y competencias necesarias para reconocer y notificar un cuasi accidente. Una cultura justa ayuda a crear un ambiente de confianza entre todas las personas implicadas y facilita la comunicación abierta sobre cuestiones relacionadas con los cuasi accidentes. Esto fomenta la notificación de cuasi accidentes y, a su vez, promueve oportunidades para mejorar la adopción e implantación del sistema de notificación.</p>
<p>Contratistas/ Subcontratistas</p> 	<p>Los contratistas y subcontratistas deben ser integrados en el sistema general de gestión de riesgos en toda la empresa. Esto incluye la formación y la promoción del sistema de notificación de cuasi accidentes de la empresa, así como la adopción de estos procedimientos y prácticas, siempre que sea posible, dentro de sus propias áreas de responsabilidad.</p>
<p>Especialistas en seguridad</p> 	<p>Los especialistas en seguridad tienen los conocimientos y la experiencia necesaria para la aplicación y gestión exitosa de un sistema adecuado para la notificación de cuasi accidentes. Deben ser involucrados en todos los aspectos del proceso: el reconocimiento, la notificación, el análisis y la eliminación de cuasi accidentes, así como la promoción y la mejora del sistema.</p>
<p>Representantes de seguridad y salud/ Miembros del comité de empresa</p> 	<p>Los representantes de seguridad y salud, así como los miembros del comité de empresa, deben ser consultados e incluidos en todas las fases del establecimiento y aplicación de un sistema eficaz de notificación de cuasi accidentes.</p>

2.3 Superar obstáculos

El plazo, los beneficios y la forma de proceder con la notificación de cuasi accidentes deben ser comprendidos y percibidos adecuadamente por todas las personas trabajadoras y, especialmente, por la dirección. Si no se explica correctamente al personal la importancia de este requisito de notificación, se descuidará, eludirá y sólo se aplicará parcialmente en la empresa, si es que se aplica.

La principal razón por la que una persona no presenta un informe es la falta de comprensión de los beneficios que puede reportar la mejora del nivel de seguridad.

¿Qué es lo que puede impedir que un cuasi accidente sea notificado?

La recopilación de información relacionada con un cuasi accidente no debe tener como resultado medidas punitivas contra la persona que notifica o cualquier otra parte implicada; cualquier indicio de una consecuencia negativa conducirá a un mal funcionamiento del sistema. El personal debe tener la seguridad de que no será sancionado por notificar un cuasi accidente relacionado con el incumplimiento de una norma o reglamento de seguridad; de lo contrario, dicho incumplimiento permanecerá oculto. El personal no debe percibir el sistema como un medio para delatar a otros, ni debe considerarse que una persona que participa activamente en el proceso de notificación tiene un estatus privilegiado.

Las herramientas de recopilación de información deben ser tanto sencillas como prácticas para que puedan ser utilizadas cuando y donde sea necesario, y lo más rápido posible. Un formulario o sistema de notificación complicado sólo llevará a que el personal se muestre reacio a participar en el proceso o a colaborar en la solución del problema.

La información notificada debe ser gestionada por una persona cualificada que sepa distinguir entre un cuasi accidente menos peligroso o que supone un riesgo menor, y uno que requiere atención, análisis y medidas más urgentes. La recopilación de datos que resulta en competitividad del personal –por ejemplo, para ver quién puede recopilar más informes en un periodo de tiempo determinado– no es ideal. Es más bien contraproducente, ya que sobrecarga el sistema y puede provocar la recopilación de información irrelevante.

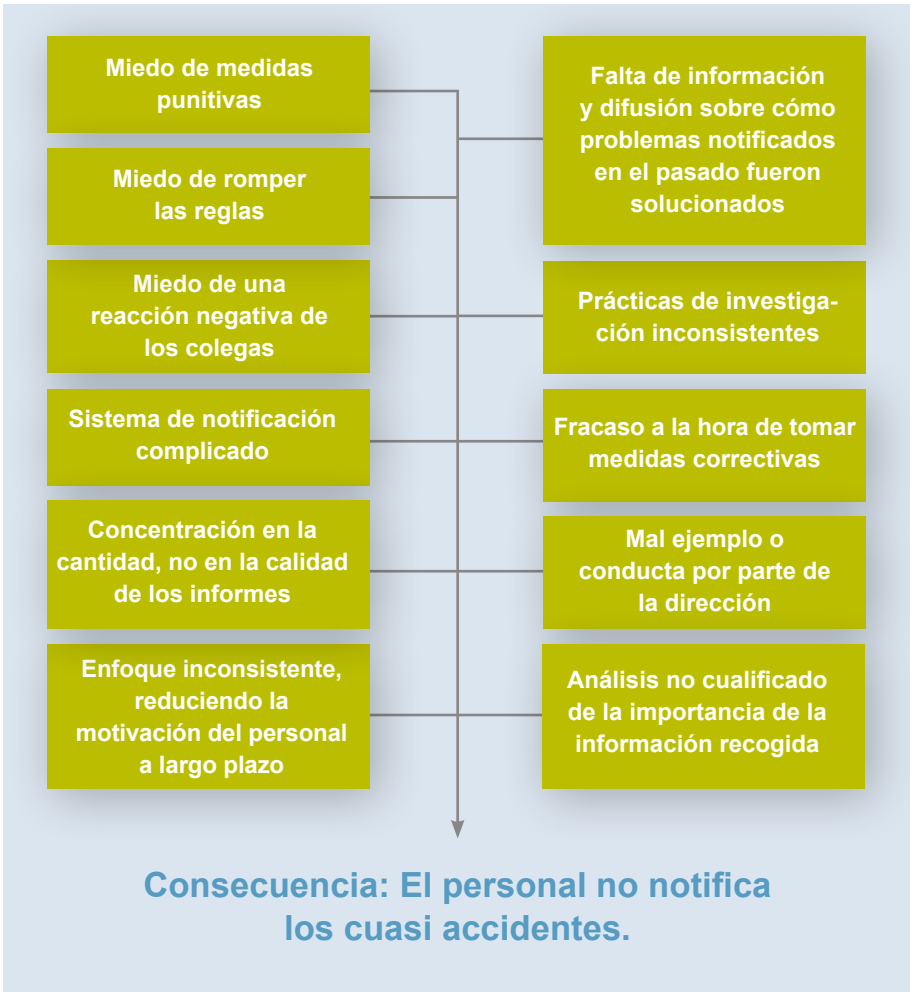


Fig. 4: Motivos para no notificar un cuasi accidente

Es importante llevar a cabo una investigación exhaustiva de un informe de cuasi accidente y notificar de forma rápida al personal sobre cómo se tratará la información y qué medidas correctivas se tomarán.

Las medidas correctivas tangibles deben aplicarse en el momento oportuno. Los problemas no resueltos o de larga duración suelen provocar la desmotivación del personal y tener un impacto negativo en la notificación en el futuro.

La notificación de cuasi accidentes debe ser visto como un acto positivo para mejorar la cultura de seguridad y, por tanto, debe promoverse y recompensarse. La dirección desempeña un papel importante en todo el sistema. Si la dirección ignora una infracción de seguridad o se salta deliberadamente una norma, la confianza general en la importancia de mejorar la seguridad sufrirá considerablemente y se convertirá en un obstáculo para la eficacia del sistema en el futuro.

Los beneficios a largo plazo de un sistema de notificación de cuasi accidentes se derivan de su enfoque en la mejora del nivel de seguridad. Sin embargo, es mucho menos difícil implementar dicho sistema que perseguir y mantener continuamente altos niveles de seguridad a lo largo del tiempo.

3 Implementación de la notificación de cuasi accidentes

3.1 Elección del sistema

Existen diferentes enfoques posibles para la implementación de un sistema de notificación de cuasi accidentes. Entre ellos se incluyen herramientas basadas en software o aplicaciones móviles, así como programas informáticos básicos, como Excel o Access. También se puede utilizar un método sencillo basado en papel y bolígrafo (informes manuales).

El tipo de herramienta elegida no es tan importante como la confianza y el consenso en el plan del procedimiento. El sistema final debe elegirse en función de las preferencias específicas de la empresa.

A continuación se describen brevemente los sistemas opcionales, así como sus respectivas ventajas y desventajas.



Software/Aplicaciones móviles

Hay varias empresas que ofrecen software en combinación con una aplicación móvil para notificar, rastrear y analizar un cuasi accidente. Habitualmente, el personal utiliza una aplicación en su teléfono móvil para notificar un cuasi accidente, los datos se guardan en una base de datos en un ordenador y se procesan con el software adecuado. Con un software en línea, las empresas pueden accederlo y utilizarlo desde cualquier puesto o equipo informático que tenga una conexión estable a Internet. Esto permite acceder fácilmente desde varios sitios y lugares donde se han expedido las licencias pertinentes.

Si el software no está basado en la web, se instala en equipos informáticos con una licencia especial expedida a la persona que opera dichos equipos. Únicamente la persona que tenga la licencia de operación puede procesar los datos en el equipo especificado, mientras que pueden adquirirse licencias de software adicionales para facilitar la instalación del software en varios dispositivos informáticos.

Tanto los sistemas basados en la web como los que no lo están suelen venir con herramientas integradas en tiempo real para el análisis de datos.



Herramienta informática basada en la web

Ventajas
Sistema preconfigurado con toda la información pertinente
Base de datos centralizada
Uso independiente del lugar
Herramientas analíticas

Desventajas
Costos de instalación y servicios
Costos de licencia
Falta de flexibilidad para añadir información individual
Falta de control de datos: se puede acceder a los datos desde ubicaciones externas a la empresa



Herramienta informática no basada en la web

Ventajas
Sistema preconfigurado con toda la información pertinente
Base de datos centralizada
Mejor control de datos
Herramientas analíticas

Desventajas
Costos de instalación y servicios
Costos de licencia
Falta de flexibilidad para añadir información individual
Los datos sólo pueden añadirse y revisarse desde un dispositivo informático que tenga instalado el software específico



Excel/Access

Asumiendo que la mayoría de las empresas suele utilizar programas estándar de MS Office, iniciar el seguimiento de cuasi accidentes mediante una hoja Excel o una base de datos Access puede ser adecuado. La empresa podría nombrar a una persona responsable para la supervisión del proceso que obtendría la información pertinente por parte del personal. La información puede presentarse verbalmente o mediante documentación digital o no digital. A continuación, la persona responsable introduciría los datos en la hoja Excel o en la base de datos Access.

Ventajas
El software ya está en uso en la mayoría de las empresas
Diseño flexible de la ficha de notificación según las necesidades de la empresa o las normas de confidencialidad
Rápido procedimiento de configuración con Excel o Access
Fácil acceso para todo el personal

Desventajas
Riesgo de que falte información pertinente, porque la empresa misma especifica los datos necesarios
Superposición de datos y duplicación de informes si más de una persona introduce datos en la misma hoja
Cuello de botella, especialmente en cuanto a la comunicación de los progresos, si sólo una persona tiene la responsabilidad de gestionar los datos
Configuración larga con Access



Notificación manual (papel y bolígrafo o teléfono)

Para pequeñas y medianas empresas (PYMES), una herramienta de notificación manual puede ser adecuada. En este caso, el personal tendría que rellenar un papel de notificación de cuasi accidentes y entregarlo personalmente o por mail a la persona responsable. Como alternativa, un cuasi accidente podría ser

notificado mediante una línea telefónica designada y procesado manualmente de forma parecida.

A continuación, los informes de cuasi accidentes serían digitalizados introduciendo la información por ejemplo en una hoja Excel o una base de datos Access. También puede ser suficiente discutir un cuasi accidente notificado con el personal en una reunión regular sin la necesidad de un informe electrónico.

Ventajas
Mayor posibilidad de notificación anónima
Independiente de la infraestructura informática
Simple, rápido y aplicación no costosa

Desventajas
Informes pueden perderse
Sin respuesta automática
Notificación ad hoc imposible
Riesgo de que falte información pertinente en la ficha de notificación

3.2 Recopilación de datos

Mientras que la elección del sistema de notificación (manual o digital) es importante, la definición de los datos pertinentes que deben recopilarse es un factor clave del éxito crucial. La notificación periódica le permite a la empresa corregir condiciones inseguras de forma rápida y reduce los costos asociados con los accidentes laborales a largo plazo. Un informe facilita la investigación de un cuasi accidente a la hora de determinar la causa o causas, identificar los factores contribuyentes, como riesgos, peligros, sistemas o procedimientos, e impulsar medidas correctoras recomendadas con el fin de prevenir accidentes similares en el futuro.

La notificación de un cuasi accidente debe responder a las preguntas **QUIÉN, DÓNDE, CUÁNDO, QUÉ, POR QUÉ, y CÓMO.**

Los siguientes datos deben introducirse en la ficha para la notificación de cuasi accidentes:

Detalles del cuasi accidente
Fecha y hora del cuasi accidente
Lugar exacto del incidente, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">■ plataforma de trabajo■ puesto de trabajo
Categoría, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">■ tropiezo■ resbalón■ caída■ sustancia peligrosa
Descripción del cuasi accidente (cómo ocurrió)
Descripción de las actividades/los trabajos que contribuyeron al cuasi accidente, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">■ tipo de tarea■ materiales utilizados■ equipo y personas involucradas■ grado de impacto■ etc.
Número de personas afectadas
Valoración del riesgo potencial: <ul style="list-style-type: none">■ alto■ medio■ bajo
Foto (opcional)

Persona que observó/transmitió el cuasi accidente
Nombre
Cargo (si es relevante)
Número de contacto

Los siguientes detalles pueden añadirse más tarde o introducirse en otra ficha para facilitar la investigación del cuasi accidente:

Detalles adicionales del cuasi accidente
<p>Causas directas del cuasi accidente, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ falta de protección ■ interruptor de límite defectuoso ■ andamio inadecuado ■ cableado dañado ■ etc.
<p>Causas indirectas del cuasi accidente, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ supervisión o formación insuficientes ■ métodos de trabajo inadecuados ■ inspección y mantenimiento insuficientes ■ etc.
Medidas preventivas existentes
Procedimientos/Sistemas existentes para asegurar la aplicación y el seguimiento
Persona competente responsable de la aplicación de las medidas recomendadas
Medidas correctoras propuestas

3.3 Priorización de casos

El número de cuasi accidentes notificados variará de muy pocos a muchos durante un periodo de notificación (mes, trimestre, año), en función del tamaño de la empresa, su cultura y sus normas de seguridad. Para determinar la prioridad de los incidentes que deben investigarse, la empresa debe asignar a una persona competente (por ejemplo, una ingeniera de seguridad) la responsabilidad de gestionar los cuasi accidentes notificados. Como apoyo para asignar una "necesidad de acción" a cada caso, podría aplicarse un sistema de puntuación.

Cada cuasi accidente podría ser evaluado según el sistema de puntuación siguiente:

Peor resultado posible	1	2	3	4	5
	Menor			Fatalidad	
Frecuencia de ocurrencia	1	2	3		
	Nuevo		Repetitivo		
Obstáculos para la eliminación de riesgos	1	2			
	Débil			Fuerte	

Fig. 5: Sistema de puntuación de cuasi accidentes

Las cifras se cuantificarán caso por caso, y cuanto mayor sea la puntuación total, mayor será la urgencia de la acción. Esto ayudará a la persona responsable a tomar una decisión sobre qué cuasi accidente debe tratarse en primer lugar.

3.4 Descripción del proceso de notificación y retroalimentación

Si alguien observa un cuasi accidente en la empresa, debe rellenar un formulario de informe que incluya la información descrita en el apartado 3.2.

En algunos casos, el incidente notificado puede no considerarse un cuasi accidente según la definición en uso, mientras que en otros casos el cuasi accidente ya puede haberse notificado en el pasado. Para evitar cualquier confusión, es importante comprobar la validez de cada caso notificado, comunicando el resultado a la persona que realizó la notificación. Lógicamente, se interesará por los progresos que se realicen como resultado de su informe.

Una vez que se hayan priorizado los casos, deben tomarse medidas correctivas para eliminar el riesgo relacionado con el cuasi accidente notificado. La información relacionada con las medidas correctivas debe comunicarse a la persona que notificó el incidente, lo cual es crucial para fomentar la notificación de nuevos cuasi accidentes. Si surge la impresión de que los informes no se toman en serio, es menos probable que el personal notifique cuasi accidentes en el futuro.

Con el fin de evitar que vuelvan a producirse incidentes similares en el futuro, debe incluirse un debate sobre nuevos hallazgos en la formación periódica del personal. El personal nuevo también debe conocer y familiarizarse con la notificación de cuasi accidentes para mantener el ritmo y mejorar el proceso de notificación.

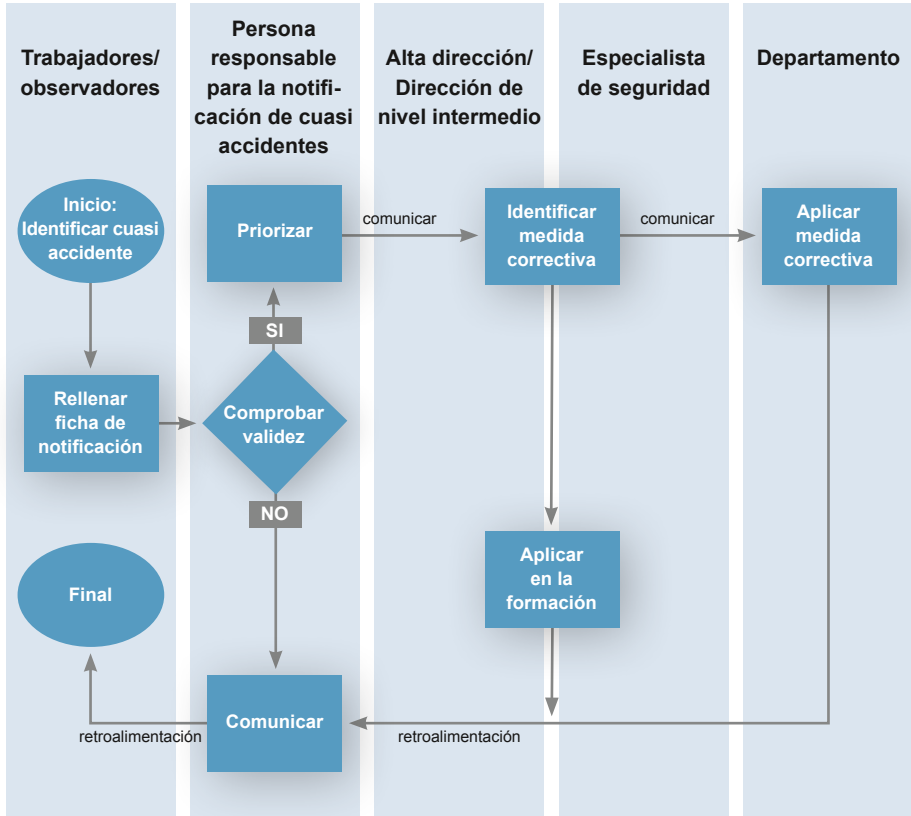


Fig. 6: Proceso de notificación y retroalimentación

En resumen, puede decirse que un sistema sostenible de gestión de cuasi accidentes incluye tanto la notificación de cuasi accidentes como la posterior aplicación de medidas de mejora y la integración de nuevos incidentes en una iniciativa progresiva de formación y comunicación en toda la empresa.

4 Gestión de cuasi accidentes

4.1 Difusión de los resultados

Esta guía describe las metas y objetivos generales de un sistema de notificación de cuasi accidentes, así como el procedimiento de desarrollo y aplicación de dicho sistema. La estructura y el contenido específicos del sistema de notificación de cuasi accidentes deben adaptarse a la composición y las prácticas operativas concretas de la empresa, incluyendo la mejor manera de difundir los resultados.

Para que el sistema sea efectivo y cumpla su propósito, debe diseñarse para lograr los siguientes objetivos:

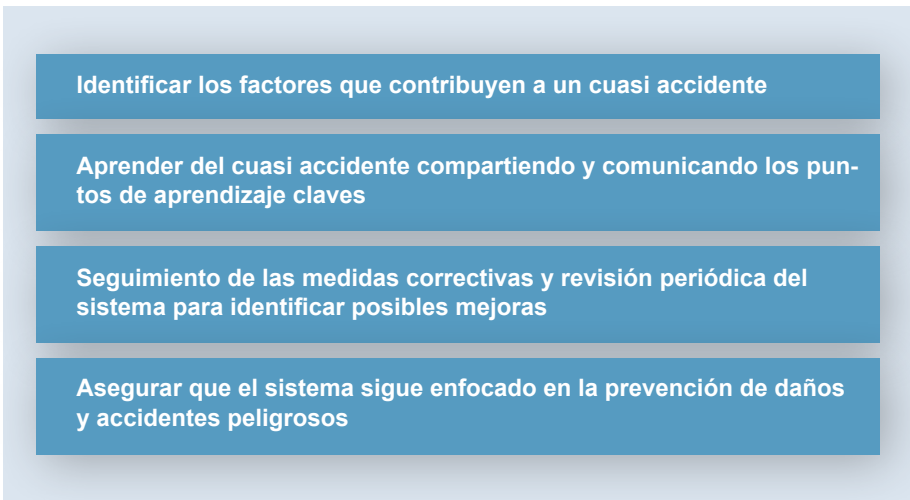


Fig. 7: Requisitos de un sistema de notificación de cuasi accidentes

Esto requiere que el personal tenga una comprensión básica de la teoría del riesgo, así como de las prácticas de salud y seguridad. El trasfondo científico de la jerarquía de accidentes, tal como fue establecido en la Pirámide de Bird, facilitará al personal la apreciación de un "cuasi accidente", una "buena pesca" o un "factor de preocupación" como oportunidades para aprender.

El grado de aceptación también será afectado por la cultura de seguridad de la empresa. La adopción de la notificación de cuasi accidentes se verá favorecida cuando se promuevan y se pongan de manifiesto aspectos positivos relacionados con los factores humanos y el comportamiento. El personal se sentirá animado a notificar un cuasi accidente –cuando no lo haya hecho antes– sin temor a repercusiones. Al mismo tiempo, contribuirá a las medidas correctoras necesarias para evitar que se repitan incidentes en el futuro.

Una vez establecidos estos aspectos, es fundamental comunicar a toda la empresa las conclusiones y lecciones extraídas de los informes. De este modo, se maximizarán los beneficios al tiempo que sigue reduciéndose el nivel de riesgo para el personal. La comunicación ayudará a crear y mantener conciencia sobre el procedimiento de notificación, cualquier resultado medible, así como puntos significativos, los cuales pueden ser lecciones aprendidas del cuasi accidente y las medidas tomadas o mejoras introducidas en las prácticas o procedimientos existentes. Estos objetivos sólo pueden alcanzarse mediante una comunicación periódica, que ayudará a mejorar y mantener el grado de participación del personal a medida que vaya comprendiendo mejor la finalidad, la importancia y las ventajas de la notificación de cuasi accidentes.

Hay varios modos de comunicación y prácticas laborales que se pueden adoptar para facilitar la integración del sistema de notificación en la empresa hasta un punto que sea aceptado como algo habitual.

La notificación de cuasi accidentes debe introducirse al personal como parte del requisito de notificación de incidentes y lesiones dentro del sistema general de gestión de la salud y la seguridad. Por lo tanto debe incluirse como parte del entrenamiento de seguridad del personal, seguido de formación rutinaria y de actualización.

Existen varios modos formales e informales para la promoción y el refuerzo del sistema de notificación y sus beneficios:

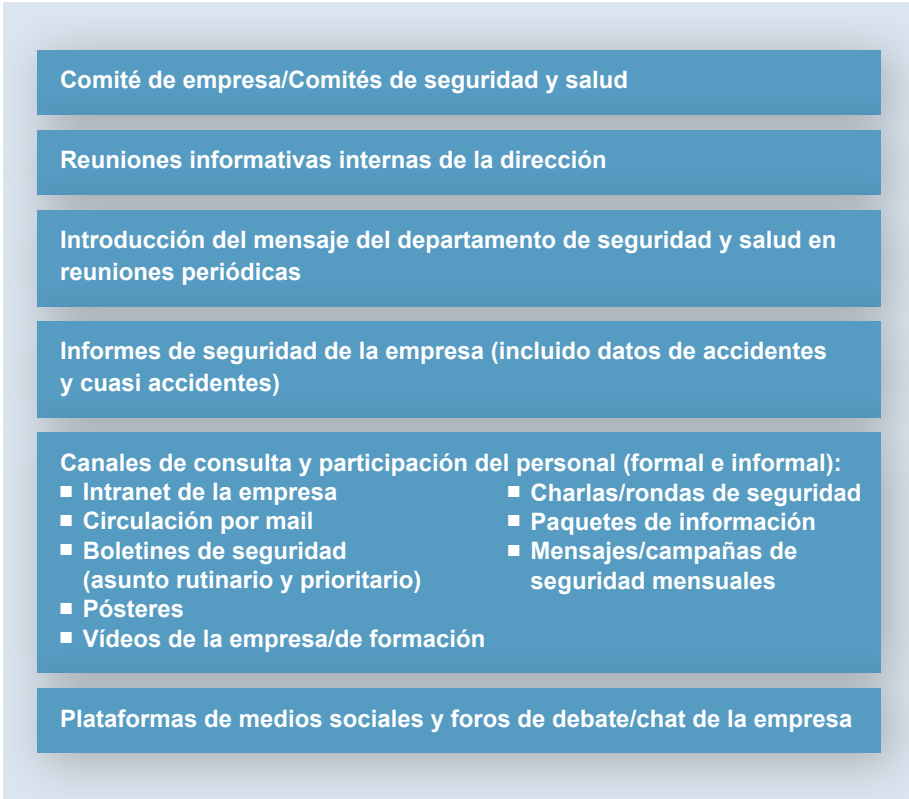


Fig. 8: Modos para promover/reforzar el sistema de notificación

Existen otros métodos específicos de la empresa para comunicarse y relacionarse con el personal, a la vez que deben fomentarse y aplicarse métodos nuevos e innovadores siempre que sea posible.

4.2 Análisis de datos

"Sólo se puede gestionar lo que se puede medir" – Esta cita famosa describe el reto de analizar continuamente los datos sobre cuasi accidentes notificados.

Una visión global de los casos notificados ayudará a la dirección en su control de calidad de procedimientos e instalaciones de la empresa, así como en su evaluación del programa general de gestión de seguridad y salud.

Para la medición del sistema de gestión de cuasi accidentes, se recomienda el uso y la revisión periódica de indicadores clave de rendimiento (KPIs por sus siglas en inglés). Los siguientes KPIs pueden proporcionar indicios importantes:

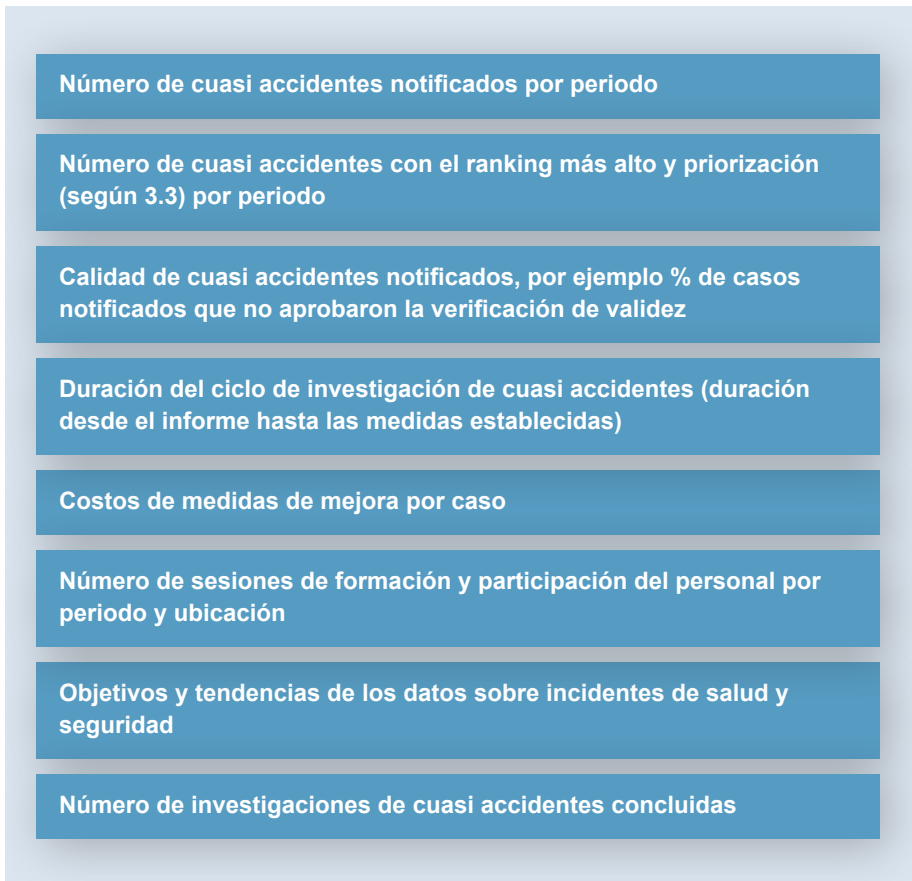


Fig. 9: KPIs ejemplares para la medición del sistema de gestión de cuasi accidentes

4.3 Mejora continua del proceso de notificación

La aplicación, operación y las funciones de retroalimentación de cada sistema de gestión de seguridad y salud, incluidos sus elementos específicos como la notificación de cuasi accidentes, deben ser revisados periódicamente para asegurar que los procesos funcionen como previsto. Esto brinda la oportunidad tanto de evaluar los éxitos y fracasos del sistema, como de introducir cualquier ajuste o mejora necesarios para mantener su eficacia.

El proceso de mejora continua debe incluir una revisión de datos históricos, incluidos los KPIs adelantados y rezagados identificados por el sistema de notificación de la empresa. Esto revelará cualquier tendencia de rendimiento, grado de captación y participación del personal, así como aspectos del proceso de notificación que puedan requerir mejora o mayor eficiencia.

Aparte de las revisiones previstas del sistema, la información periódica a quienes han elaborado los informes debe ser una parte rutinaria del proceso, lo que aumentará la confianza del personal en el proceso general: que el sistema funciona según lo previsto y que demuestra ser una herramienta eficaz.

Los comités de empresa y representantes locales de salud y seguridad pueden proporcionar una valiosa ayuda para fomentar el compromiso del personal. También pueden desempeñar un papel vital en la formulación de posibles revisiones del sistema, así como en la identificación de oportunidades para simplificar o mejorar los procesos, lo que podría aumentar aún más el apoyo del personal. Por tanto, la consulta con el personal y el compromiso del mismo son componentes clave del proceso de notificación de cuasi accidentes. Ambos resultarán indispensables en todas las etapas, desde el diseño inicial hasta su aplicación, pasando por la práctica operativa y la revisión final.

Resulta fundamental garantizar que el sistema de notificación de cuasi accidentes siga siendo válido y eficaz, reforzándolo periódicamente. El fomento de la notificación de cuasi accidentes requiere una comunicación continua, junto con un compromiso activo y campañas a lo largo del año. Estos esfuerzos mantendrán el tema de los cuasi accidentes y su objetivo actualizados, al tiempo que contribuirán a garantizar que el personal siga centrándose en la seguridad en el trabajo.

PHOTO: J. J. J. / Fotostudio & Grafik, Creative DuMont Rheinland, Sandra Burkert

Einmal ist ... einmal zu oft

Beinahe-Unfälle immer melden – Mitarbeitende schützen.

Ich bin kommitmensch, weil ich meine Kollegen schütze und Gefahren im Betrieb melde, sobald sie mir auffallen.

Ob Stolperfallen, defekte Kabel oder Glühbirnen: Gründe für Beinahe-Unfälle gibt es viele. Und nach dem ersten Schreck geht der Alltag für uns weiter. Ist ja noch mal gut gegangen. Aber was ist mit den anderen?

Auf Missstände aufmerksam machen:
 ✓ Keine falsche Scheu davor, Gefahrenstellen zu melden.
 ✓ Andere Beschäftigte warnen oder sofern möglich Gefahrenstelle selber beseitigen.

komm mit mensch
 Sicher. Gesund. Miteinander.

Ihre gesetzliche Unfallversicherung

BG ETEM
 Energie Textil Elektro
 Medienerzeugnisse
 www.bgetem.de

BG ETEM/Concepto y diseño gráfico: Creative DuMont Rheinland_Sandra Burkert

Fig. 10: Ejemplo de póster de campaña de BG ETEM para fomentar la notificación de cuasi accidentes

El texto alemán del póster dice: Una vez ... ya es demasiado. Notifique siempre los cuasi accidentes: proteja a su personal.

Del mismo modo, los esfuerzos regulares de promoción ayudarán a integrar la notificación de cuasi accidentes como un aspecto importante y normal del día a día de la empresa. De este modo, la notificación de un cuasi accidente se convertirá en algo natural para el personal y, al final, contribuirá a garantizar que todas las personas trabajadoras regresen sanos y salvos a casa al final del día.

Asimismo, la difusión eficaz de los principales resultados del sistema de notificación y las modificaciones previstas de los procesos mejorarán aún más la cultura de seguridad en toda la empresa. Una cultura de seguridad sana sigue siendo un requisito previo para la aplicación de un sistema eficaz de notificación de cuasi accidentes. Si se percibe que el proceso general funciona correctamente y que la empresa es abierta y transparente con respecto a las cuestiones relacionadas con la seguridad, se animará al personal a seguir notificando.

En consecuencia, del mismo modo que los boletines de seguridad se utilizan para informar al personal de un posible riesgo de accidente, los boletines pueden adoptarse para difundir información relacionada con un cuasi accidente y las consiguientes medidas correctoras adoptadas. De este modo, se elevará el reconocimiento de la notificación de cuasi accidentes como un componente importante del planteamiento global de la empresa en materia de seguridad.

También hay que reconocer que las lecciones aprendidas destacarán tanto prácticas de seguridad buenas como malas. El proceso debe abordarse con el conocimiento previo y la aceptación de que algunas actividades y operaciones requerirán mejoras.

Dentro del ámbito y alcance de esta Guía para la Gestión de Cuasi Accidentes, representa una buena práctica comprometerse y consultar a contratistas y subcontratistas que trabajen con la empresa. También se les debe informar de cualquier cambio pendiente en el proceso de notificación, y se les debe implicar en cualquier campaña de comunicación en la medida de su participación en el proceso general de notificación de cuasi accidentes.

4.4 Resumen de los principios clave

Se pueden identificar los siguientes principios clave en la notificación de cuasi accidentes:

- 1 Las buenas prácticas de gestión de seguridad y salud reconocen que un sistema de notificación de cuasi accidentes es una oportunidad para mejorar el rendimiento de la empresa.
- 2 Medidas correctoras deben ser aplicadas cuando sea necesario.
- 3 Es recomendable adaptar la notificación de cuasi accidentes a las prácticas operativas de la empresa, asignando funciones y responsabilidades específicas a la(s) persona(s) encargada(s) de supervisar el proceso de notificación.
- 4 Los datos recogidos manualmente o mediante una aplicación informática deben ser apropiados para el cuasi accidente.
- 5 Los datos recopilados deben ser analizados y priorizados.
- 6 Los resultados y las medidas deben comunicarse a toda la empresa para fomentar la participación en el proceso general de informes.
- 7 El sistema de notificación de cuasi accidentes debe ser revisado periódicamente para garantizar que continúe siendo eficiente y cumpliendo el propósito por el que fue diseñado.
- 8 Mejoras necesarias del sistemas deben ser comunicadas de forma clara a toda la empresa antes de su aplicación.


Fig. 11: Principios clave de la notificación de cuasi accidentes

La notificación eficaz de cuasi accidentes puede constituir la base para mejorar la salud y la seguridad en general, al tiempo que refuerza una cultura de seguridad positiva en toda la empresa.

De este modo, la notificación de cuasi accidentes contribuye a la prevención general de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

5 Anexo

Ficha para la notificación de cuasi accidentes



FICHA DE NOTIFICACIÓN DE CUASI ACCIDENTES

Nombre (opcional):

Directiva:

En caso de entrega al cliente, indique almacén o departamento:

Fecha del cuasi accidente: Hora del cuasi accidente:

Lugar/planta donde pasó el cuasi accidente:

Describa con sus propias palabras lo sucedido:

A quién notificó el cuasi accidente:

Fecha de notificación:

Gerencia – Acciones/medidas de control necesarias

Equipo/Campo/Responsable directo para determinar las acciones/medidas de control necesarias y, si procede, persona que acepta la acción:

¿Se requiere un informe Reg 32? En caso afirmativo, ¿lo ha entregado?

¿Se emitió una carta de advertencia al cliente/tercero?

Comentarios del Departamento de Salud, Seguridad y Medio Ambiente

Adopción de medidas correctivas o de control adicionales para evitar la recurrencia cuando sea necesario:

Trabajo: - ¿Fue una "buena pesca"? P:

Categoría:

Factor de riesgo:

Por favor, adjunte cualquier foto relevante para el cuasi accidente:

Versión 6 Abril 2021

Fig. 12: Ejemplo de una ficha para la notificación de cuasi accidentes (traducido del inglés; original proporcionado por Northern Ireland Electricity Networks)

Lista de referencias y lectura adicional

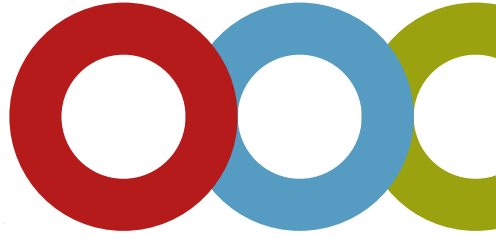
- Bellamy, Linda J. (2015). Exploring the relationship between major hazard, fatal and non-fatal accidents through outcomes and causes, en: *Safety Science*, 71, pp. 93–103.
<https://www.sci-hub.ru/10.1016/j.ssci.2014.02.009>
- Bird, Frank E. & Germain, George L. (1966). *Damage Control: A New Horizon in Accident Prevention and Cost Improvement*. New York: American Management Association.
- Dillon, R. L. & Tinsley, C. H. (2008). How near-misses influence decision making under risk: A missed opportunity for learning, en: *Management Science*, 54(8), pp. 1425–1440.
https://www.researchgate.net/publication/220534426_How_Near-Misses_Influence_Decision_Making_Under_Risk_A_Missed_Opportunity_for_Learning
- Energy Networks Association (2022). *Powering Improvement*. www.poweringimprovement.org (accedido: 30 de septiembre 2022)
- Energy Networks Association (2022). *Powering Improvement, 2022/2023 Delivery Plan – Promoting a positive health and safety culture*. <https://www.poweringimprovement.org/2020-2025/2022-2023/> (accedido: 11 de octubre 2022)
- Energy Networks Association (2019). *Powering Improvement, HSL Report*. <https://www.poweringimprovement.org/2015-2020/2019-2/> (accedido: 11 de octubre 2022)
- Haas E.J., Demich B. & McGuire J. (2020). Learning from Workers' Near-miss Reports to Improve Organizational Management, in: *Min Metall Explor.*, 37(3), pp. 873–885. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7458492/pdf/nihms-1619549.pdf>
- Hale, A.R. (2002). Conditions of occurrence of major and minor accidents: Urban myths, deviations and accident scenarios, en: *Tijdschrift Voor Toegepaste Arboretenschap*, 15(3), pp. 34–41.
<https://www.arbeidshygiene.nl/uploads/files/insite/2002-03-hale-full-paper-trf.pdf>.

- Health and Safety Executive (2004). Investigating accidents and incidents – A workbook for employers, unions, safety representatives and safety professionals.
<https://www.hse.gov.uk/pubns/books/hsg245.htm>
- Heinrich, H. W., Petersen, D. & Roos, N. (1950). Industrial Accident Prevention. New York, Toronto, London: McGraw-Hill.
- ISSA (2020). Vision Zero, Proactive Leading Indicators – A guide to measure and manage safety, health and wellbeing at work.
https://visionzero.global/sites/default/files/2023-10/2-VZ_Indicators092020.pdf
(accedido: 11 de octubre 2022)
- ISSA Electricity Section (2015). Guidance for the Management of Health & Safety Performance; Supporting and Empowering Middle Level Managers in the Electricity Industry.
https://www.issa.int/sites/default/files/documents/prevention/EN-15_010_Management_Guideline-36825.pdf
(accedido: 11 de octubre 2022)
- ISSA Electricity Section (2018). Guidance on the Safe Management of Contracts: A Contract Lifecycle Approach.
<https://ww1.issa.int/node/171217>
(accedido: 11 de octubre 2022)
- Lauver, Kristy J., Lester, Scott & Le, Huy (2009). Supervisor support and risk perception: their relationship with unreported injuries and near misses, en: Journal of Managerial Issues 21(3), pp. 327–343.
[https://www.thefreelibrary.com/Supervisor support and risk perception: their relationship with... -a0210440757](https://www.thefreelibrary.com/Supervisor+support+and+risk+perception:+their+relationship+with...-a0210440757)
- Manuele, F.A. (2011). Reviewing Heinrich. Dislodging Two Myths from the Practice of Safety, en: Professional Safety 56(10), pp. 52–61.
https://aeasseincludes.assp.org/professionalsafety/pasti-sues/056/10/052_061_F2Manuele_1011Z.pdf
- National Safety Council (2013). Near Miss reporting Systems.
<https://nsccdn.azureedge.net/nsc.org/media/site-media/docs/workplace/near-miss-reporting-systems.pdf?> (accedido: 11 de octubre 2022)

- Reason, J. (1990). *Human Error*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Reason, J. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Hampshire, England: Ashgate Publishing.
- SafetyCulture Pty Ltd. (2022), *Near Miss Reporting: A Safety Guide*.
<https://safetyculture.com/topics/near-miss-reporting/>
(accedido: 30 de septiembre 2022)
- United States Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration (2015). *Incident [Accident] Investigations: A Guide for Employers*.
https://www.osha.gov/sites/default/files/InclnvGuide4Empl_Dec2015.pdf.
(accedido: 10 de octubre 2022)
- United States Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration (2022). *Incident Investigation*.
<https://www.osha.gov/incident-investigation#worksiteincident>
(accedido:10 de octubre 2022)
- Yorio, Patrick L. & Moore, Susan M. (2018). Examining factors that influence the existence of Heinrich's safety triangle using site-specific H&S data from more than 25,000 establishments, en: *Risk Analysis* 38(4), pp. 839–852.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28768045/>

Lista de figuras

- Fig. 1: Aspectos clave del liderazgo en materia de SST
- Fig. 2: Ejemplos de cuasi accidentes
- Fig. 3: Pirámide que visualiza el triángulo de accidentes de Frank E. Bird (1966)
- Fig. 4: Motivos para no notificar un cuasi accidente
- Fig. 5: Sistema de puntuación de cuasi accidentes
- Fig. 6: Proceso de notificación y retroalimentación
- Fig. 7: Requisitos de un sistema de notificación de cuasi accidentes
- Fig. 8: Modos para promover/reforzar el sistema de notificación
- Fig. 9: KPIs ejemplares para la medición del sistema de gestión de cuasi accidentes
- Fig. 10: Ejemplo de póster de campaña de BG ETEM para fomentar la notificación de cuasi accidentes
- Fig. 11: Principios clave de la notificación de cuasi accidentes
- Fig. 12: Ejemplo de una ficha para la notificación de cuasi accidentes (traducido del inglés; original proporcionado por Northern Ireland Electricity Networks)



La estrategia VISION ZERO de la AISS

Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales no son fruto del destino ni se pueden evitar, siempre existirá una causa. Al introducir la estrategia VISION ZERO en los puestos de trabajo, se pueden eliminar estas causas y prevenir los accidentes, peligros y enfermedades profesionales. Las Siete reglas de oro se han desarrollado con el fin de establecer esta estrategia en los puestos de trabajo.

Las 7 Reglas de oro para VISION ZERO

1. ¡Asumir el liderazgo – demostrar compromiso!
2. ¡Identificar los peligros – evaluar los riesgos!
3. ¡Definir las metas – elaborar programas!
4. ¡Garantizar un sistema seguro y saludable – estar bien organizado!
5. ¡Utilizar maquinaria y equipos seguros!
6. ¡Mejorar las cualificaciones – desarrollar las competencias!
7. ¡Invertir en las personas – motivar a través de la participación!

Únase a la campaña

Consulte la página web de VISION ZERO (www.visionzero.global) para obtener mayor información y ejemplos de buenas prácticas y unirse a la comunidad global de las empresas de la VISION ZERO.

Esta publicación contribuye a la campaña internacional de la AISS

VISION ZERO

Safety.Health.Wellbeing.



issa

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Comité Internacional para la Electricidad



AISS – Comité Internacional para la Electricidad

El Comité se constituyó en 1970 y tiene su sede en Colonia en Alemania. El trabajo del Comité se basa en la colaboración entre más de cuarenta miembros de veinte países. Su objetivo es fomentar la seguridad y salud ocupacional en el sector eléctrico en la producción comercial y la distribución de la electricidad y de gas a nivel mundial.

El Comité promueve el intercambio inter-

nacional de información y experiencia entre expertos en simposios, talleres, grupos de trabajo y capacitaciones internacionales sobre seguridad y salud con un enfoque en temas fundamentales de seguridad ocupacional y la protección de la salud en este sector.

Otra actividad clave del trabajo del Comité es la organización del Festival Internacional de Medios para la Prevención que se realiza cada tres años en el marco del Congreso Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo. El festival presenta una amplia muestra de películas y producciones multimedia de todo el mundo sobre la seguridad y la salud ocupacional.



Comité para la Electricidad de la AISS

a/a Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse

Gustav-Heinemann-Ufer 130 | 50968 Colonia | Alemania

Tel.: +49 221 3778 6007 | Fax: +49 221 3778 26007

Email: electricity@bgetem.de

www.issa.int/prevention-electricity