



REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES O PERPERTURBADORES

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 1 de 16

1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el reporte e investigación de incidentes o enfermedad, así como los eventos perturbadores o indeseables, relacionados con la seguridad de las operaciones, y las funciones propias de los trabajadores de Zona de Seguridad Ltda., para el seguimiento y control con el fin de establecer medidas preventivas y correctivas.

2 ALCANCE

Cubre toda la población de la empresa, independiente de la modalidad de contratación, en cumplimiento de funciones y bajo órdenes directas de superiores, con riesgo de sufrir un incidente o incidente de trabajo, inicia con el reporte de un incidente de trabajo o enfermedad profesional y termina con la alimentación de una base de datos que permite analizar índices de accidentalidad y ausentismo.

3 RESPONSABLES

El nivel directivo de la organización será responsable de la aprobación de este documento y facilitar los mecanismos para su implementación por parte de todas las partes interesadas.

El responsable del proceso deberá contribuir en la revisión o actualización de este documento y los registros asociados. Una vez cumplidos los requisitos de revisión y aprobado, será responsable de su implementación y divulgación a las partes interesadas.

El área SIG, será responsable de la actualización, codificación y reemplazo de este documento y registros asociados en el listado maestro de la información documentada, cuando sea aprobado el cambio.

El personal al que le aplique este documento y registros asociados, deberá leerlo y acoger las directrices señaladas, se podrá acceder a este documento por medio físico o magnético.

4 REFERENCIAS

Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Parte 2, Sección 2, Título 4, Capítulo 6, que define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión en la Seguridad y Salud en Trabajo (SG-SST).

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERPERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 2 de 16

- Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- NTC - ISO 45001:2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC - ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- NTC - ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC - Consejo Colombiano de Seguridad. Última revisión.
- Demás normativa legal o de otra índole que aplique a este procedimiento y que esté relacionada con el SIG.
- Ministerio de Transporte, 2002. Ley 769. Código nacional de tránsito.
- Ministerio de Transporte, 2014. Manual de diseño geométrico para carreteras
- Dirección de tránsito y transporte. Resolución 4040 de 2004. Por la cual se establece el manual para el diligenciamiento del formato del informe policial de accidentes de tránsito.
- Ministerio de la protección social. Resolución 1401 de 2007. Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo
- Ministerio de Transporte, 2014. Manual de diseño geométrico para carreteras.
- Dirección de tránsito y transporte. Resolución 4040 de 2004. Por la cual se establece el manual para el diligenciamiento del formato del informe policial de accidentes de tránsito.
- Ministerio de la protección social. Resolución 1401 de 2007. Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- Constitución Política de Colombia 1991
- Declaración Universal de los Derechos Humanos ONU 1948
- Documt Montreux "Sobre las Obligaciones Jurídicas Internacionales Pertinentes y las Buenas Prácticas de los Estados en lo que Respecta a las Operaciones de las Empresas Militares y de Seguridad Privadas Durante los Conflictos Armados" 17 de septiembre de 2008.
- Código de conducta internacional para empresas de seguridad privada. IOcC
- Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar".
- Guía de implementación de conducta para servicios de vigilancia y seguridad privada
- Código de Ética y Conducta de ZONA DE SEGURIDAD

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.



REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES O PERPERTURBADORES

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 3 de 16

5 DEFINICIONES

ACCIDENTE CON HERIDOS. Cuando se producen lesiones, o lesiones y daños materiales.

ACCIDENTE DE TRÁNSITO: Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados.

ACCIDENTE CON MUERTOS. Cuando se producen muertos, y heridos, o éstos se presentan combinados con daños materiales.

ACCIDENTE SOLO DAÑOS. Cuando se producen únicamente daños materiales.

ACCIÓN CORRECTIVA. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (DECRETO 1072 de 2015)

ACCIÓN DE MEJORA. Acción de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para lograr mejoras en el desempeño de la organización en la seguridad y la salud en el trabajo de forma coherente con su política. (DECRETO 1072 de 2015)

ACCIÓN PREVENTIVA. Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad u otra situación potencial no deseable. (DECRETO 1072 de 2015)

ACTIVIDAD NO RUTINARIA. Actividad que no forma parte, de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución. (DECRETO 1072 de 2015)

ACTIVIDAD RUTINARIA. Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable. (DECRETO 1072 de 2015)

ACTO INSEGURO. Comportamiento inmediato de trabajo que puede originar un incidente. (NTC 45)

ALTA DIRECCIÓN. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa. (DECRETO 1072 de 2015)

AMBIENTE DE TRABAJO. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. (NTC ISO 9000)



**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERPERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 4 de 16

AMENAZA. Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales. (DECRETO 1072 de 2015) ARL. Administradora de Riesgos Laborales.

AUTORREPORTE (sic) DE CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD. Proceso mediante el cual el trabajador o contratista reporta por escrito al empleador o contratante las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo. (DECRETO 1072 de 2015)

ANÁLISIS DEL ENTORNO VIAL. Observación descriptiva, topográfica y fotográfica de evidencias físicas y elementos materiales que se pueden establecer como probatorios en el entorno, es importante tener en cuenta las huellas de neumático en condiciones como desaceleración, aceleración, derrape, arrastre y trayectoria, evidencias como huellas de arrastre de carrocería, fragmentos o partes de vehículos, fluidos biológicos y/o mecánicos; elementos y estado de señalización, demarcación y controles, presencia de obstáculos, estado de la vía, geometría, materiales y condición climática prevaleciente en el evento.

ANÁLISIS DE LOS VEHÍCULOS. Observación descriptiva, fotográfica y topográfica de daños asociados con abolladuras, deformaciones, pérdida de partes etc., evidencias de roce, intercambio de pintura, fluidos mecánicos, entre otros.

CAUSA DETERMINANTE. Son factores y circunstancias observables que generan el accidente y sin la existencia de ella el evento no hubiese sucedido (causas directas).

CAUSAS CONTRIBUYENTES. Son las circunstancias que ayudan a que el accidente suceda, también puede incidir en la severidad del mismo (causas intermedias e indirectas).

CAUSAS BASICAS. Causa subyacente, causa real que se manifiesta detrás de los síntomas, razones por las cuales ocurren los actos y condiciones subestándares o inseguros. Se refieren a factores personales o de trabajos inadecuados, causas inmediatas. (NTC 45)

- Factores personales: tienen que ver con la capacidad del trabajador (capacitación, destreza, aptitud, entre otros).
- Factores de trabajo: tienen que ver con la gestión de la empresa (mantenimiento de equipos, calidad de materiales, evaluación de medidas de control, entre otros).



**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERPERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 5 de 16

CAUSAS DIRECTAS DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO. Las causas directas son consideradas como aquellas causas que desatan un accidente de forma inmediata, estas pueden ser deducidas y observables en el lugar de los hechos.

- Reacción prematura: descrita como una acción que se inicia muy pronto, antes que las condiciones necesarias para una maniobra segura se puedan dar.
- Reacción tardía: la acción requerida es iniciada demasiado tarde.
- Acción no ejecutada: no se llevó a cabo ninguna acción debiendo hacerse algo.
- Velocidad reducida: el vehículo circulaba de forma muy lenta.
- Velocidad elevada: el vehículo circula de forma muy rápida.
- Distancia: espacio entre vehículos.
- Dirección: se efectúa una maniobra en el sentido equivocado.
- Exceso de fuerza: se aplica más fuerza que la debida para ejecutar una maniobra. Déficit de fuerza: se ejecuta una maniobra sin la intensidad o fuerza debida. Objeto: se escoge de forma incorrecta el dispositivo que se tiene que accionar.

CAUSAS INMEDIATAS. Actos (comportamientos) y condiciones (circunstancias) inseguras o subestándares que se presentan antes del contacto; son observables o se hacen sentir. (NTC 45)

- Actos subestándar (actos inseguros): son acciones u omisiones cometidas por las personas que posibilitan que se produzcan los accidentes.
- Condiciones subestándar (condiciones inseguras): la condición subestándar es la situación que se presenta en el lugar de trabajo y que se caracteriza por la presencia de riesgos no controlados que pueden generar accidentes de trabajo.

CONDICIÓN INSEGURA. Circunstancia inmediata de trabajo que puede originar un incidente. (NTC 45)

CENTRO DE TRABAJO. Se entiende por Centro de Trabajo a toda edificación o área a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada. (DECRETO 1072 de 2015)

CONDICIONES DE SALUD. El conjunto de variables objetivas y de auto reporte (sic) de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora. (DECRETO 1072 de 2015)



**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERPERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 6 de 16

CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales. (DECRETO 1072 de 2015)

CORRECCIÓN. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. (NTC ISO 9000)

ENFERMEDAD PROFESIONAL. Estado patológico permanente o temporal que sobreviene como consecuencia directa del trabajo que se realiza o en el medio en que se trabaja.

EMERGENCIA. Es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia de este, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios y en algunos casos de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud. (DECRETO 1072 de 2015)

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN. Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal. (NTC ISO 9000)

EVALUACIÓN DEL RIESGO. Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción. (DECRETO 1072 de 2015)

EVENTO CATASTRÓFICO. Acontecimiento imprevisto y no deseado que altera significativamente el funcionamiento normal de la empresa, implica daños masivos al personal que labora en instalaciones, parálisis total de las actividades de la empresa o una parte de ella y que afecta a la cadena productiva, o genera destrucción parcial o total de una instalación. (DECRETO 1072 de 2015)

EVENTOS INDESEABLES: ocurrencia o cambio que tiene el potencial de causar pérdida de vidas, daño a los activos tangibles e intangibles o que se puede tener impacto negativo en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.



**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 7 de 16

EVENTOS PERTURBADORES: Acontecimiento o cambio que irrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.

FACTOR DE RIESGO. Elemento, fenómeno, condición, circunstancia o acción humana que incrementa la probabilidad de originar un accidente.

HIPÓTESIS. Análisis inicial de un evento que se puede ratificar o desvirtuar.

HMI (Human-Machine-Interjace): Interface humano – vehículo

IPAT: Informe Policial de Accidentes de Tránsito.

IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO. Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de este. (DECRETO 1072 de 2015)

INCIDENTE. Evento no deseado que da lugar a lesión, daño, enfermedad, muerte u otra pérdida. (NTC 45)

INCIDENTE DE TRABAJO. Es incidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. O aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. O el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. O el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el incidente se produzca en cumplimiento de dicha función. O el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión. (NTC 45)

INFRAESTRUCTURA. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización. (NTC ISO 9000)

INVESTIGACION DE INCIDENTE. Proceso sistemático de determinación y ordenación de causas, hechos o situaciones que generaron o favorecieron la ocurrencia del incidente o accidente, que se realiza con el objeto de prevenir su repetición, mediante el control de los riesgos que lo produjeron.



REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES O PERPERTURBADORES

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 8 de 16

MEJORA CONTINUA. Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización. (DECRETO 1072 de 2015)

NO CONFORMIDAD. No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros. (DECRETO 1072 de 2015)

ORGANIZACIÓN. Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. (NTC ISO 9000)

PELIGRO. Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. (DECRETO 1072 de 2015)

PRODUCTO. Se define como "resultado de un proceso". (NTC ISO 9000)

PROCEDIMIENTO. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (NTC ISO 9000)

PROCESO. Se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados". (NTC ISO 9000)

REGISTRO. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (NTC ISO 9000)

REPORTE. Acción mediata la cual se informa sobre la ocurrencia de un incidente de trabajo con el fin de establecer el registro mediante éste y la atención del accidentado por medio de la ARL.

RIESGO. Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos. (DECRETO 1072 de 2015)

SINIESTRO VIAL:

1. Choque: Es el encuentro violento entre dos (2) o más vehículos, o entre un vehículo y un objeto fijo.
2. Atropellamiento: Siniestro vial en donde un peatón es objeto de un impacto por un vehículo.
3. Volcamiento: Es el evento primario en el cual el vehículo pierde su posición normal durante el siniestro vial y puede quedar de manera lateral o longitudinal; sus llantas pierden el contacto con la superficie de la vía.



REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES O PERPERTURBADORES

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 9 de 16

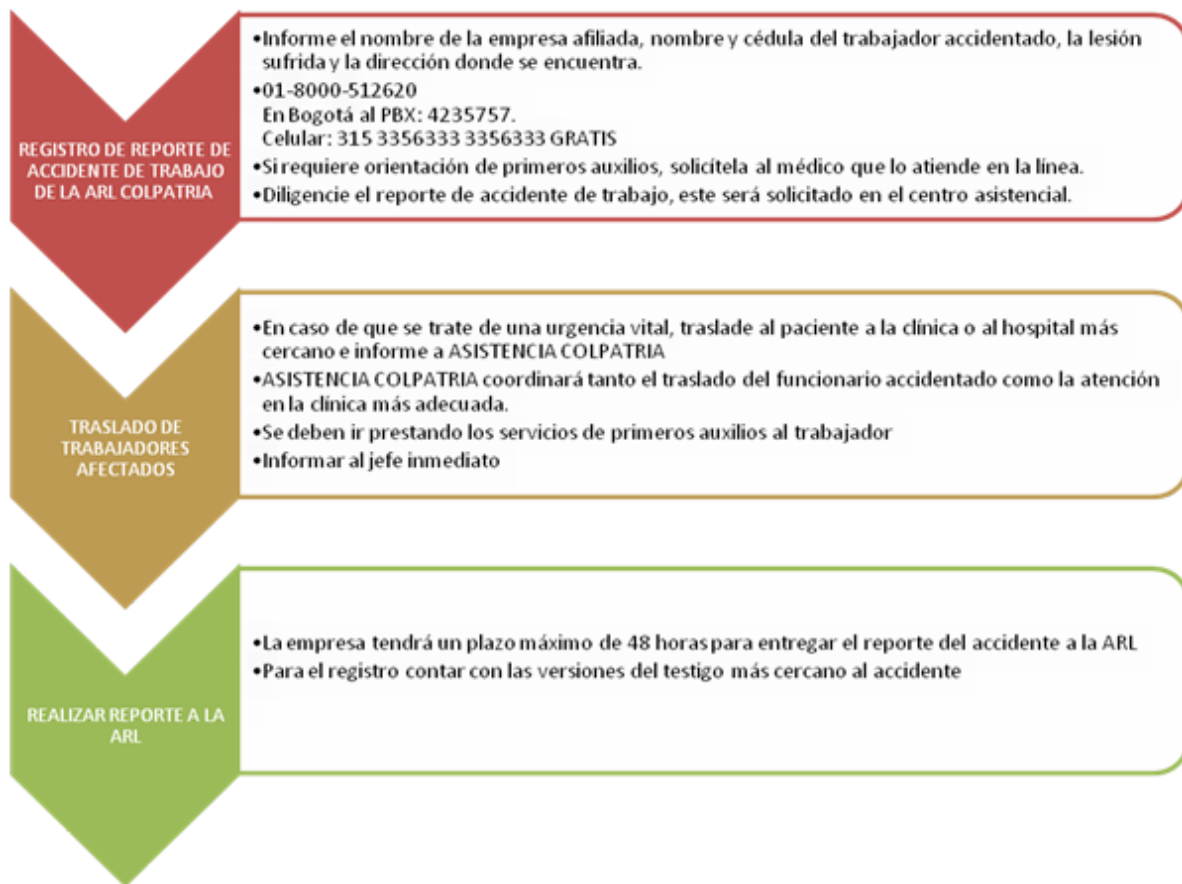
4. Caída de Ocupante: Se refiere a la caída de un conductor, acompañante o pasajero desde un vehículo hacia el exterior, interior o dentro del mismo.
5. Incendio: Se refiere a aquellos casos en que el vehículo se incendia sin que exista siniestro vial previo.
6. Otro: Se refiere a aquel siniestro vial no asimilable dentro de las cinco situaciones anteriores, es poco frecuente.

SISTEMA. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (NTC ISO 9000)

SISTEMA DE GESTIÓN. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (NTC ISO 9000).

6 DESARROLLO DEL DOCUMENTO

6.1 REPORTE DE INCIDENTE DE TRABAJO





**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 10 de 16

6.2 EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES.

Con el fin de prevenir eventos indeseables y/o perturbadores que afecten la seguridad de las partes interesadas internas y externas, el respecto de los Derechos humanos, la dignidad humana, la imagen y reputación de la empresa y notificar a las autoridades competentes de manera oportuna se establecen las siguientes medidas preventivas como la identificación y reporte ante la presencia de cualquier señal de alerta como:

Cada uno de los colaboradores de la organización debe estar atento y reporta ante la presencia de cualquier señal de alerta.

1. Comportamientos inusuales del personal de seguridad, funcionarios o visitantes que puedan ser indicativo de agresión, violencia o hurto, que incluso puedan atentar ante la seguridad de las personas o de las instalaciones.
2. Comportamientos del personal de seguridad inestables que generen desconfianza ante la reacción de eventos críticos que puedan afectar la seguridad de las personas o instalaciones.
3. Comportamientos del personal de seguridad que muestren señales de estrés, ansiedad, depresión, inhabilidad para socializar u otros que pudieran desencadenar una vulneración a los derechos humanos.
4. Actividades del personal de seguridad, funcionarios o visitantes en los que se omitan controles en seguridad o permita la omisión de estos.
5. Tratos inhumanos o degradantes desde y hacia cualquier persona.
6. Uso de la imagen corporativa de la organización por cualquier otra persona fuera de los puestos de trabajo o lugares aprobados para el uso de este.
7. Actividades sospechosas de colaboradores, funcionarios o visitantes en los lugares donde se presta el servicio que pudieran aducir a la realización de alguna actividad ilícita omitiendo los controles.
8. Recepción de dinero por parte de algún colaborador de la organización sin razón aparente.
9. Actitudes agresivas o de no aceptar la ejecución de controles por parte del personal de seguridad.
10. Otras conductas que puedan generar sospecha de alguna actividad ilícita, que se considere que no es frecuente o establecida dentro de los protocolos de la organización o clientes.
11. Quejas respectivas de clientes en las que no se pueda evidenciar trazabilidad o gestión.
12. Quejas o requerimientos de personal interno repetitivas dirigidas a una misma persona o acción.



REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES O PERTURBADORES

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 11 de 16

6.3 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

Se deben investigar los incidentes o enfermedades laborales y eventos indeseables o perturbadores dentro de los 15 días siguientes a su ocurrencia, a través de un equipo investigador, el cual debe estar conformado como mínimo por:

- El jefe inmediato o supervisor del trabajador accidentado o del área donde ocurrió el evento
- Un representante del COPASST en caso de SST.
- Un representante de Convivencia en caso de violación de D.D.H.H.
- Un representante de la brigada de emergencia en caso de siniestros operativos.
- Un representante de comité de seguridad vial en caso de siniestros de tránsito.
- Profesional de salud ocupacional.

El equipo encargado de realizar la investigación del incidente de trabajo seguirá la metodología 5W y 1H (Anexo 1).

Se debe diligenciar el formato FT-SIG-032. En el caso de incidente mortal o grave, la empresa debe remitir a la ARL COLPATRIA el informe de investigación dentro de los quince (15) días siguientes a la ocurrencia del evento. Dentro del equipo investigador debe incluirse un Médico Laboral, para el caso en que exista delito de los eventos indeseables o perturbadores se deberá reportar a la autoridad correspondiente.

6.4 ACTIVIDAD

| ACTIVIDAD | DESCRIPCION | RESPONSABLE | REGISTROS |
|---------------------------------------|--|---|-----------|
| Incidente o enfermedad de trabajador. | Si el incidente o incidente de trabajo ocurre durante la jornada laboral (8 a 4 pm) y el trabajador se encuentra consciente y estable, debe llamar a la Dirección de Talento Humano o a la dirección SIG. Si el incidente es grave, un compañero de trabajo o testigo realiza la respectiva llamada. Si el incidente de trabajo ocurre fuera del horario laboral administrativo u horarios Nocturnos, el trabajador debe reportar al supervisor. Quien informará directamente a la ARL o a la Dirección de Talento Humano o Dirección SIG al siguiente día hábil después de la ocurrencia del incidente. | Trabajador afectado Compañeros de trabajo, Supervisor | FURAT |



**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERPERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 12 de 16

| | | | |
|--|---|--|--|
| Suministrar la atención inmediata al lesionado | Prestación del servicio de primeros auxilios, de acuerdo con la gravedad de la lesión, según el Plan de Emergencia, remitir a la IPS si es necesario. La asistencia médica deberá ser en un período máximo de 48 horas después del incidente de trabajo. En caso de muerte reportar a la entidad competente (Policía, TI, Fiscalía, tránsito, etc.) | Brigadista de primeros auxilios | |
| Reporte del Incidente/ enfermedad | Realizar reporte en la página web de la respectiva ARL (Colpatria) en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia del incidente de trabajo. Imprimir copias de reportes para EPS, Hoja de Vida del trabajador. Si el supervisor de puesto fue el que diligenció el formato de reporte, debe informar del mismo en las siguientes 24 horas a la Dirección de Talento Humano. Realizar el reporte inicial de la novedad operativa y dar trámite a la investigación. | Director de Talento Humano | FURAT |
| Aportar documentos | Después de la atención médica el trabajador debe presentar los documentos suministrados por la IPS donde fue atendido el incidente de trabajo. Debe hacer llegar a la Dirección de Talento Humano copia de la incapacidad o del concepto médico resultante de la atención del incidente de trabajo dentro de las siguientes 48 horas de ocurrido el incidente. | Trabajador, Director de Talento Humano | Historias Clínicas, incapacidades. |
| Entregar copias del FURAT | Entregar copias del FURAT con evidencia de recibo por parte de la ARL a: EPS Trabajador accidentado, Talento Humano dirección SIG | Director Talento Humano. | Copias de FURAT |
| Investigación del Incidente de Trabajo | Conformar el equipo de investigación según el procedimiento establecido, definir y asignar responsabilidades. En caso de Accidentes de Tránsito se debe realizar verificación de la escena del accidente de tránsito, observando las variables relacionadas con modo, tiempo y lugar, brindando precisión en la información transmitida y que sirva de base para la investigación del accidente. En caso de incidentes por eventos indeseables o perturbadores o por violación de DDHH, se debe realizar el análisis de la causa raíz con base en los 5P. Se debe especificar la notificación a las autoridades competentes, se deben determinar las responsabilidades y se deben establecer las compensaciones y rectificaciones a las partes interesadas. | Director SIG | Formato Investigación Incidente Laboral FT-SIG-032 |
| Clasificación de los accidentes de tránsito | Clasificación por escalas de gravedad: <ul style="list-style-type: none"> • Solo daños: Se producen solamente daños materiales en vehículos e infraestructura, no se presentan víctimas, heridos, ni muertos. • Con heridos: Se producen lesiones, darlos, o lesiones y darlos materiales. • Con muertos: Se producen muertos, o muertos y heridos, o combinados con daños materiales. | Equipo Investigador | Formato Investigación Incidente Laboral FT-SIG-032 |

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.




**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERPERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 13 de 16

| | | | |
|--|---|----------------------------------|--|
| | <p>Clasificación por tipo de accidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choque: Impacto de un vehículo en movimiento contra otro u otros vehículos, estén o no en movimiento o contra un objeto fijo. • Atropello: Accidente donde un vehículo impacta a un peatón, esta clasificación del accidente es la que genera la mayor cantidad de muertes a peatones debido a las características de los involucrados. • Volcamiento: Giro longitudinal o transversal de un vehículo en donde las llantas dejan de tener contacto con la superficie de la vía. • Caída de ocupante: Caída intempestiva de un pasajero dentro o fuera de un vehículo generado por maniobras que hacen perder la posición o equilibrio sin que sea generado por un choque. • Incendio: Combustión del vehículo estando o sin estar en movimiento, causado por fallas eléctricas o mecánicas sin que sea generado por un choque. • Otro: Corresponden a accidentes no enmarcados en las situaciones anteriores. | | |
| Análisis de la información, generación del informe | Analizar la información obtenida, generar medidas y acciones correctivas según procedimiento de Acciones Preventivas /Correctivas, generar informe correspondiente. | Equipo Investigador | Acciones Preventivas/Correctivas PR- SIG-018, Informe de Investigación de Incidente. |
| Registro, documentación y archivo | Se remitirá copia del informe a la Dirección de área que corresponda al trabajador accidentado, a la ARL y a Gerencia, para que se apliquen las medidas indicadas, asignando responsables, fechas y, a ser posible, presupuesto estimado del coste que implica. El informe de investigación y cuantos documentos puedan estar relacionados con él serán archivados por la Dirección SIG, quién llevará la relación de accidentados, que se irá archivando por orden cronológico. | Director SIG | Informe de Investigación de Incidente. |
| Seguimiento de las medidas y acciones correctivas | Realizar el seguimiento a las acciones ejecutadas a partir de cada investigación de incidente e incidente de trabajo o evento indeseable o perturbador, o violación de DDHH ocurrido en la empresa o fuera de ella, al personal vinculado directa o indirectamente, mediante el procedimiento de Acciones Preventivas/Correctivas | Director SIG | Formato Control AC, AP, AM FT-SIG-034 |
| Cierre de las medidas y acciones correctivas | Verificar la eficiencia del plan de acción, en caso de no ser efectiva, reiniciar nuevamente análisis para generar nuevas medidas y acciones. | Director SIG | Informe de cierre acciones Preventivas/Correctivas. |
| Reporte del cierre de las medidas y acciones correctivas | Una vez cerrada la acción correctiva se genera un informe de cierre de la cual se entregará copia a Dirección Talento Humano, Dirección SIG y Gerencia. | Director SIG | Informe cierre de acciones Preventivas/Correctivas |
| Reporte SINIESTROS OPERATIVOS (Riesgos materializados en la Operación, eventos | Reporte del siniestro, incidente, evento indeseable o perturbador, describiendo el evento y los hechos ocurridos, el activo afectado, si se vulnero algún derecho fundamental, acciones tomadas para controlar el incidente, incluyendo aquellas que refuerzan si hubo necesidad de hacer un ejercicio de aprehensión y | Director de área correspondiente | Se deja registro de trazabilidad en: Plataforma o página Web de |

Toda impresión o copia en papel es un -Documento no Controlado- a excepción del original, por favor asegúrese que ésta es la versión vigente de este documento.

| | | |
|--|---|---|
|  | REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES O PERPERTURBADORES | PR-SIG-013 Versión: 02 Página: 14 de 16 |
| indeseables y perturbadores.) Denuncias y PQRSS | entrega a las autoridades competentes según el procedimiento de Conducta Del Personal Y Uso De La Fuerza En Operaciones De Seguridad 1. Informe por conducto de la administración. 2. Denuncio frente a la autoridad competente. 3. Fotocopia de Cédula 4. Facturas originales de los elementos hurtados. 5. Certificación que acredite la tenencia del bien dañado 6. Investigación, identificación de causas y registro fotográfico 7. Medidas de compensación o rectificación a las partes afectadas. | la autoridad respectiva (Superintendencia de Vigilancia, Policía Nacional, Fiscalía) Clientes (Informe) Formatos FT-SIG-032 |

7 REGISTROS Y ANEXOS

- **FURAT**
- **HISTORIAS CLINICAS, INCAPACIDADES**
- **FT-SIG-032 Formato Investigación de Accidentes e Incidentes**
- **PT-SIG-013 Acciones Preventivas/Correctivas**

8 CONTROL DE MODIFICACIONES

| Versión | Fecha | Cambio realizado | Aprobado por |
|---------|-------------|---|----------------------------|
| 01 | 15/abr/2022 | Versión inicial con nueva estructura y codificación para el SIG. | Gerente / John Henry Neira |
| 02 | 7/3/2024 | Se realizan ajustes del contenido relacionado a la norma ISO 18788:2018 | Gerente / John Henry Neira |

| | | |
|----------------|---------------|------------------------|
| Elaborado por: | Asistente SIG | Ana Rojas Rojas |
| Revisado por: | Director SIG | Xamara Guerrero Romero |



**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERPERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 15 de 16

Anexo A. PROCEDIMIENTO REPORTE E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES O PERPERTURBADORES Tomado de <http://ciclog.blogspot.com.co/2012/01/quieres-analizar-un-problema-aplica-el.html> Blog el Mundo de los Negocios.

MÉTODO 5 W'S Y 1 H

Es una herramienta de análisis que apoya la identificación de los factores y condiciones que provocan problemas en los procesos de trabajo o la vida cotidiana. Las 5 w's vienen del inglés, y son Who, What, Where, When, Why (quién, qué, dónde, cuándo, por qué), ésta última (why, por qué), tantas veces como sea necesario (al menos 5 veces como sugería el Dr. Edwards Deming) y se incluye la H, "How" (cómo).

Cuando identificamos un problema y preguntamos varias veces ¿por qué?, las respuestas nos muestran una jerarquía vertical de problemas, en donde la primera respuesta es "el gran problema" a partir del cual se pueden identificar una serie de condiciones que lo crean, y que se relacionan entre sí. Esta serie de condiciones "problema" muestran un esquema más claro de lo que es el "verdadero problema".

WHO. Quién participa en el problema. Personas de la organización, proveedores, clientes o visitantes que están presentes o forman parte de la situación a resolver.

WHAT. Qué es el problema. Delimite las características del problema:

- materiales
- humanas
- logísticas
- tecnológicas
- financieras
- Relación e impacto entre características
- Efectos ocasionados por el problema

WHEN. (Cuándo ocurre el problema). Identifique el momento, horario o época del año en que ocurre el problema, así como el punto en el diagrama de flujo de actividades en que sucede.

Es importante identificar en el diagrama de flujo el punto en que ocurre el problema.

WHERE. (Dónde ocurre el problema). Define "la zona del conflicto" ya sea por su ubicación física en las instalaciones de la organización, o el proceso de trabajo del que se trate.

WHY. Por qué ocurre el problema, cuál es la ruta



**REPORTE E INVESTIGACIÓN DE
INCIDENTES O ENFERMEDADES
LABORALES Y EVENTOS INDESEABLES
O PERPERTURBADORES**

PR-SIG-013
Versión: 02
Página: 16 de 16

1. Por qué ocurre el problema?

Respuesta 1):

2. Por qué ocurre el problema de la respuesta 1?

Respuesta 2):

3. Por qué ocurre el problema de la respuesta 2?

Respuesta 3):

4. Por qué ocurre el problema de la respuesta 3?

Respuesta 4):

5. Por qué ocurre el problema de la respuesta 4?

Respuesta 5):

Impactos y relación entre las causas identificadas.

HOW. Cómo ocurre el problema. Secuencia de sucesos que desencadenan o forman el problema.