

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

Código: **NT.00035.GN**

Edición: **1**



	Responsable
Elaborado	Dirección de Prevención, Salud, Medio Ambiente y Aseguramiento de Calidad D. ANTONIO GELLA MOLLEDA
Revisado	Dirección de Compras, Prevención y Servicios Generales D. ANTONIO LUCAS MARMOL
Aprobado	Dirección General de Recursos D. ANTONIO GALLART GABAS
Registros de aprobación en el Navegador de Normativa	



# Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

## Índice

1. Objeto	4
2. Alcance	4
3. Documentos de referencia	4
4. Definiciones	4
5. Responsabilidades	7
6. Desarrollo	11
6.1. Diagrama de flujo	11
6.2. Notificación	13
6.3. Asistencia médica	14
6.4. Investigación sucesos	15
6.5. Estadísticas sucesos e informes sucesos	18
6.6. Buenas prácticas y difusión lecciones aprendidas	18
7. Plazos de entrega y envío	19
8. Registro y datos. Formatos aplicables	19
9. Relación de Anexos	19

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 3 de 19

# Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

## 1. Objeto

Establecer las actuaciones a desarrollar en relación con todo el proceso de gestión de la accidentabilidad, incluyendo la notificación, clasificación, investigación, seguimiento y verificación de adopción de medidas correctoras, así como análisis estadístico y comunicación de lecciones aprendidas, de todos los accidentes e incidentes, según las definiciones que más adelante se incluyen.

## 2. Alcance

Es de aplicación a todas las empresas de Gas Natural Fenosa con participación mayoritaria y en las que se tiene responsabilidad en su operación y/o gestión.

## 3. Documentos de referencia

NG.0002.GN Manual del sistema Integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud

PG.00004.GN. Identificación y evaluación de aspectos ambientales

PG.00010.GN. Preparación y respuesta ante emergencias.

NT.00036.GN Clasificación de incidentes

“Resolución sobre estadísticas de lesiones profesionales ocasionadas por accidentes del trabajo”, adoptada por la XVI Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo (O.I.T., octubre de 1998)

## 4. Definiciones

**Accidente:** cualquier suceso que ocasione daños personales

- **Accidente laboral:** hecho imprevisto y no intencionado, que se deriva del trabajo o está en relación con el mismo y causa una lesión, una enfermedad o la muerte a uno o más trabajadores. Se excluyen las enfermedades profesionales. En caso de que haya varios lesionados y/o muertos derivados de un mismo suceso, cada accidentado dará lugar a un accidente de trabajo

A su vez, los accidentes de trabajo, se clasifican en:

- **Accidente ‘in labore’ o ‘no in itinere’:** toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena, Incluye los desplazamientos realizados en la misma
- **Accidente ‘in itinere’:** aquel que sufre el trabajador en el camino habitual entre el lugar de trabajo y su residencia, al iniciar la jornada laboral o al finalizarla, o en una parte de ella

En función del absentismo que puedan generar se clasifican en:

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 4 de 19

Valora la necesidad de imprimir este documento, una vez impreso tiene consideración de copia no controlada. Protejamos el medio ambiente

Propiedad de Gas Natural Fenosa. Prohibida su reproducción

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

- **Accidente sin baja:** accidente en el que habiéndose producido lesiones para el trabajador, éste puede seguir trabajando, o bien genera un periodo de inactividad del trabajador inferior a 24 horas.
- **Accidente con baja:** accidente en el que el periodo de inactividad del accidentado motivado por las lesiones sufridas es mayor de 24 horas, siempre que dicha baja sea prescrita por un facultativo médico. A los efectos de esta norma los accidentes con baja se clasifican, en base a las consecuencias, en:
  - **Mortales:** cuando se produce el fallecimiento del accidentado.
  - **Graves:**
    - Cuando las lesiones han sido clasificadas como tales por la legislación vigente en el país y/o los Servicios Médicos.
    - Que afecte el mismo accidente a más de 4 trabajadores.
    - Que exista en base a las lesiones iniciales una presunción de futura incapacidad permanente en sus grados de total para el trabajo habitual o absoluta para todo tipo de trabajo.
    - Que exista riesgo vital claro y evidente por las lesiones sufridas en el accidente.
    - Que precise presumiblemente de más de 15 días de ingreso hospitalario.
  - **Muy Graves:** aquellos que se presuma incapacidad superior a 120 días.
  - **Leves:** el resto de accidentes con baja.
- **Accidente industrial:** suceso no deseado ocurrido en los diferentes procesos industriales y productos o servicios prestados a usuarios, clientes y terceros, causando daños a las personas y/o al medio ambiente.

Su clasificación en función de las consecuencias para los trabajadores y/o terceros es la misma que la indicada para “*accidentes laborales*” en función del *absentismo*.

A su vez, su clasificación en función de las consecuencias para el medio ambiente es la descrita en el apartado de “Accidente ambiental”.

Un accidente laboral que ocurre en una instalación y/o actividad de Gas Natural Fenosa es un accidente laboral industrial, pudiendo a su vez tener consecuencias en el medio ambiente.

- **Accidente ambiental:** suceso no deseado que esencialmente tiene origen en los diferentes procesos industriales de Gas Natural Fenosa y causa daños al entorno ambiental exterior al área de trabajo.

La relevancia de estos sucesos se determina a través de la metodología de evaluación de aspectos en condiciones potenciales de emergencia recogida en el PG.00004.GN de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales.

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 5 de 19

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

**Análisis de causa raíz:** método sistemático para identificar las causas raíz que provocan los sucesos.

**Causa raíz:** es “la causa última del origen del suceso”, y circunstancia fundamental que, si fuera corregida, prevendría la repetición de un suceso o condición adversa.

**Causa directa o inmediata:** situación inicial o primaria que explica directamente por qué ocurrió el suceso

**Centro de Seguridad y Emergencias Corporativo (CESEC):** unidad de Gas Natural Fenosa que tiene entre sus cometidos la asistencia a los empleados del grupo, facilitándoles información, apoyo, seguimiento y gestión de incidencias, así como la orientación y soporte ante cualquier incidencia que pudiera afectarle.

**Enfermedad profesional:** daños a la salud, motivados por la exposición a lo largo del tiempo a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral. Se entiende como tal la contraída a consecuencia del trabajo por cuenta ajena en actividades que se especifiquen en la normativa de cada país y/o en criterios internacionales reconocidos. Las enfermedades profesionales están excluidas del presente procedimiento.

**Fecha del accidente:** aquella en la que se produce el accidente de trabajo.

- **Fecha de la baja:** aquella en la que es efectiva la incapacidad laboral (primer día que no se acude al trabajo).
- **Fecha del alta:** aquella en la que se indica que el trabajador puede incorporarse al trabajo (día laboral previo a la incorporación al trabajo).
- **Duración de la baja:** se contabilizará desde el primer día que no se acude al trabajo hasta el día laboral previo a la incorporación al trabajo, ambos inclusive y en días naturales.

**Incidente:** suceso que no ha producido daño personal o al medio ambiente pero que bajo otras circunstancias podría haber derivado en daños personales o medioambientales<sup>1</sup>

La clasificación de los mismos se realiza según la norma técnica NT.00036.GN Clasificación de Incidentes.

**Personal externo,** con relación contractual con cualquier empresa de Gas Natural Fenosa (ETT, contratistas o subcontratistas, becarios, etc) que está presente en cualquiera de los centros de trabajo del grupo y/o realiza tareas a solicitud de Gas Natural Fenosa.

**Suceso:** cualquier incidente y/o accidente que afecte o haya podido afectar a personas y/o al medio ambiente

---

<sup>1</sup> No se consideran incidentes las deficiencias de seguridad detectadas en las distintas visitas a centros / obras que se detectan y corrigen mediante otras herramientas (OPS, IDS, inspecciones obra, libro de incidencias...) y/o aplicaciones. El termino incidente conlleva asociado que haya ocurrido un suceso.

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 6 de 19

# Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

**Suceso intencionado:** cualquier hecho causado de forma deliberada (atentado, acto vandálico, sabotaje...), exceptuando la manipulación fraudulenta de nuestras instalaciones. Estos sucesos no son objeto de esta norma técnica.

**Terceros,** personal ajeno a las empresas de Gas Natural Fenosa (transeúntes, clientes, usuarios, etc.) o a sus empresas contratistas, que sufra un accidente o daño a cualquiera o a consecuencia de cualquiera de sus instalaciones, actividades o productos (gas, electricidad,...).

## 5. Responsabilidades

Las responsabilidades de los integrantes de la organización son las definidas en el plan de prevención existente.

Todas las Direcciones Generales de Gas Natural Fenosa deberán velar por la aplicación de los principios generales de la presente norma, siendo su obligación verificar la implantación de la misma. En ese sentido, se detallan las siguientes funciones y responsabilidades derivadas de la presente norma:

### **Comité de Dirección**

- Analizar aquellos accidentes en los que se hayan registrado víctimas mortales.

### **Equipo Directivo:**

- Liderar las actividades de investigación de los accidentes e incidentes producidos en su Dirección y, en su caso, controlar la planificación y eficacia de las medidas propuestas como resultado de dicha investigación.
- Verificar el correcto reporte de accidentes e incidentes del personal a su cargo, así como el desarrollo de la investigación y adopción de las medidas preventivas y correctoras adecuadas, asegurándose el cumplimiento de los plazos establecidos.

### **Mandos intermedios:**

- Notificar, conforme a los requisitos establecidos en la presente norma, la ocurrencia de cualquier suceso que ocurra en su ámbito de competencias, y participar activamente en su investigación y en la puesta en práctica de las medidas preventivas/correctoras que se definan al efecto asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Notificar cualquier accidente ocurrido en un plazo máximo de 24 horas, según el mecanismo establecido en la presente norma.
- Notificar de inmediato cualquier accidente grave o mortal ocurrido.
- Trasladar las lecciones aprendidas al resto de la organización.
- Participar en las investigaciones de los sucesos cuando sea requerido o en aquellas que las unidades corporativas así lo consideren.
- Promover la creación de una atmósfera de confianza y respeto que favorezca la notificación e investigación de los sucesos.

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 7 de 19

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

- Proporcionar los recursos y atención prioritaria para que se realicen las investigaciones en plazo y con la profundidad adecuada.

### **Unidades de Seguridad Industrial, Prevención y Medio Ambiente** del País/Negocio:

- Proporcionar el asesoramiento y apoyo a las Unidades de Negocio y Corporativas en la investigación de los sucesos.
- Participar en aquellas investigaciones de accidentes o incidentes en colaboración con la línea.
- Proponer y colaborar en la adopción de Acciones Correctivas o Preventivas
- Participar activamente en la formación necesaria para la implantación de las actuaciones derivadas de la presente norma.
- Reportar los datos que sean solicitados desde las áreas corporativas de Seguridad Industrial, Prevención y Medio Ambiente.

### **Unidades Corporativas de Seguridad Industrial, Prevención y Medio Ambiente**

- Proporcionar el asesoramiento y apoyo a la dirección de Gas Natural Fenosa, y a las Unidades de Negocio y Corporativas en la investigación de los sucesos.
- Participar en aquellas investigaciones de accidentes o incidentes que por su importancia así se requiera, o a petición del negocio.
- Proponer y colaborar en la adopción de Acciones Correctivas o Preventivas
- Participar activamente en la formación necesaria para la implantación de las actuaciones derivadas de la presente norma.
- Establecer los criterios a seguir para todo el grupo en temas de sucesos.
- Realizar los informes estadísticos y de análisis de causas necesarios.
- Desarrollar campañas mundiales para la reducción de los accidentes e incidentes

### **Unidad de Vigilancia de la Salud** del país:

- Realizar la labor asistencial a los accidentados o procurar la misma
- Realizar el seguimiento de los Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales que les sean notificados.
- Proponer las medidas adecuadas para la reubicación de los trabajadores en el puesto de trabajo en función de los daños a la salud de los accidentes ocurridos.
- Cumplimentar la documentación médica oficial correspondiente (parte de baja, parte de alta, y la elaboración de informes médicos) o procurar la misma. Asimismo, facilitar la documentación necesaria para iniciar la tramitación de los expedientes de incapacidad.
- Gestionar las prestaciones correspondientes a la incapacidad transitoria por accidente de trabajo o enfermedad profesional en aquellas zonas donde Gas Natural Fenosa es auto aseguradora.

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 8 de 19

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

- Realizar la tramitación y notificación legal necesaria para gestionar la incapacidad.
- Archivar la documentación original correspondiente al expediente médico completo de todo accidente de trabajo y enfermedad profesional
- Proponer y colaborar en la adopción de Acciones Correctivas o Preventivas

### **Unidad Corporativa de Vigilancia de la Salud:**

- Proporcionar el asesoramiento y apoyo a aquellos países que lo requieran.
- Establecer los criterios a seguir para todo el grupo en temas de Vigilancia de la Salud.
- Realizar los informes estadísticos y de análisis de causas necesarios.
- Proponer y colaborar en la adopción de Acciones Correctivas o Preventivas
- Desarrollo de campañas mundiales para la reducción de los accidentes, así como para la reducción de la duración de las bajas,

### **Área de Recursos Humanos:**

- Realizar las comunicaciones que sean legalmente obligatorias, por los canales oficiales establecidos en cada país, y verificar la correcta validación de datos.
- Comunicar en un plazo máximo de 24 horas a la autoridad laboral competente de los accidentes graves, muy graves o mortales, en aquellos países que sea legalmente obligatorio.
- Enviar los informes de relación de accidentes leves, en los plazos establecidos, al organismo gubernamental correspondiente, en aquellos países que sea obligatorio.

### **Servicios Jurídicos**

- Proporcionar en el ámbito jurídico el soporte necesario a la empresa y los trabajadores en relación con las consecuencias que pudieran derivarse de los sucesos acaecidos.

### **Trabajadores**

- Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.
- Comunicar a su superior jerárquico aquellos accidentes o incidentes que pueda sufrir en el desarrollo de su trabajo, así como los que afecten a las empresas colaboradoras con las que pueda interferir y de los que tenga conocimiento.
- Colaborar en la investigación de los sucesos ocurridos.
- Participar activamente en las acciones formativas a las que sean convocados.
- Colaborar en la adopción de Acciones Correctivas o Preventivas.

### **Delegados de Prevención o representantes de trabajadores** de cada País

- Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.
- Ser informados de los accidentes laborales ocurridos.

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 9 de 19

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

- Colaborar en la investigación de los accidentes laborales ocurridos en función de lo que establezca la normativa vigente en cada país.
- Colaborar en la adopción de Acciones Correctivas o Preventivas.

### **Obligaciones de todas las empresas colaboradoras**

- Notificar todos los accidentes e incidentes que tengan sus trabajadores o empresas a su cargo, así como investigar los mismos, elaborar los informes correspondientes y remitirlos al interlocutor de los trabajos del grupo Gas Natural Fenosa.
- Colaborar con la dirección de las empresas del grupo Gas Natural Fenosa en la mejora de la acción preventiva mediante la adopción de las medidas preventivas identificadas.

La **Dirección de Auditoría Interna**, a través de auditorías oportunas, examinará el nivel de cumplimiento del presente documento.

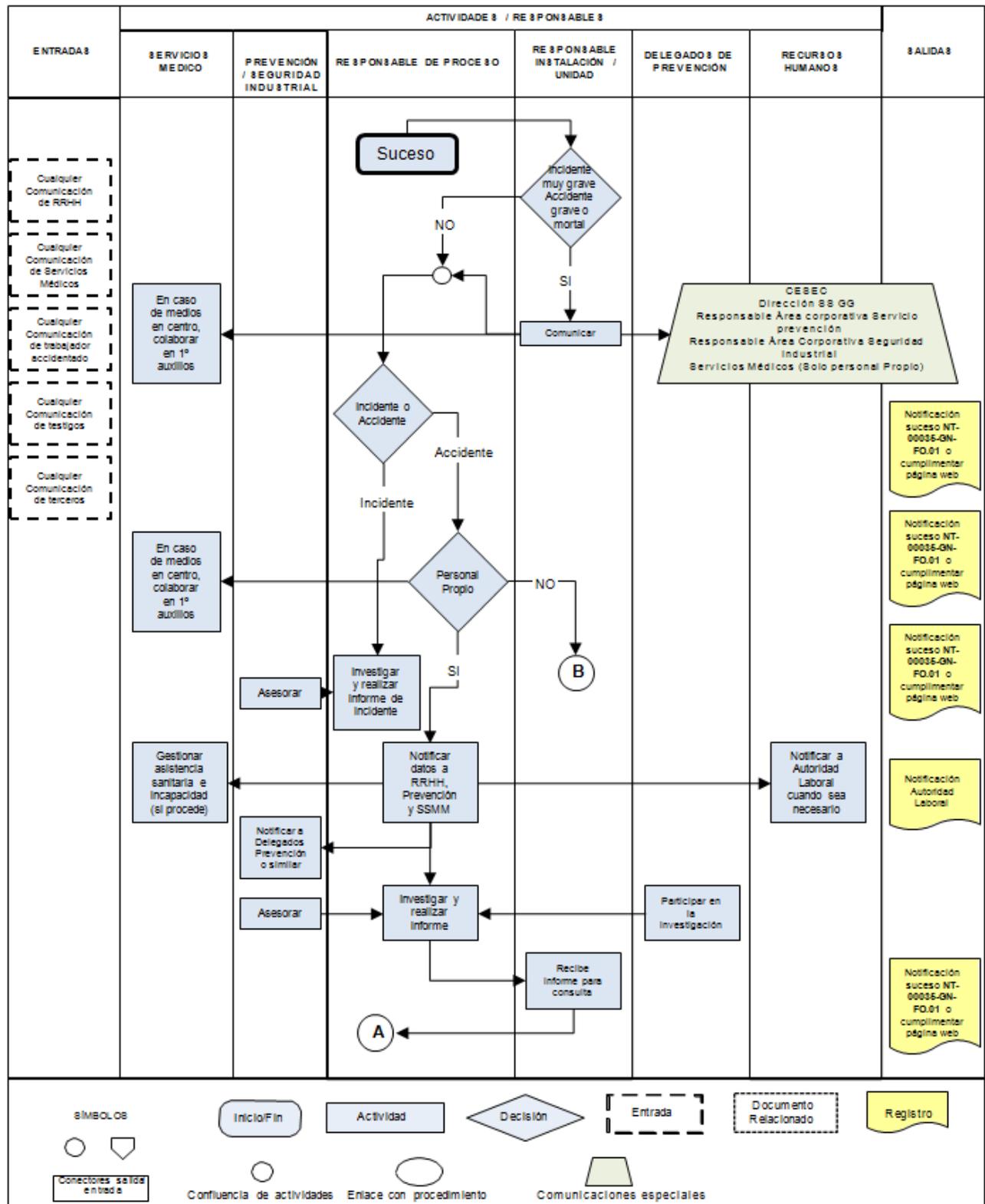
El **Director de Compras, Prevención y Servicios Generales** será el responsable de mantener actualizados los anexos del presente documento, tras recibir la conformidad del Director General

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 10 de 19

# Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

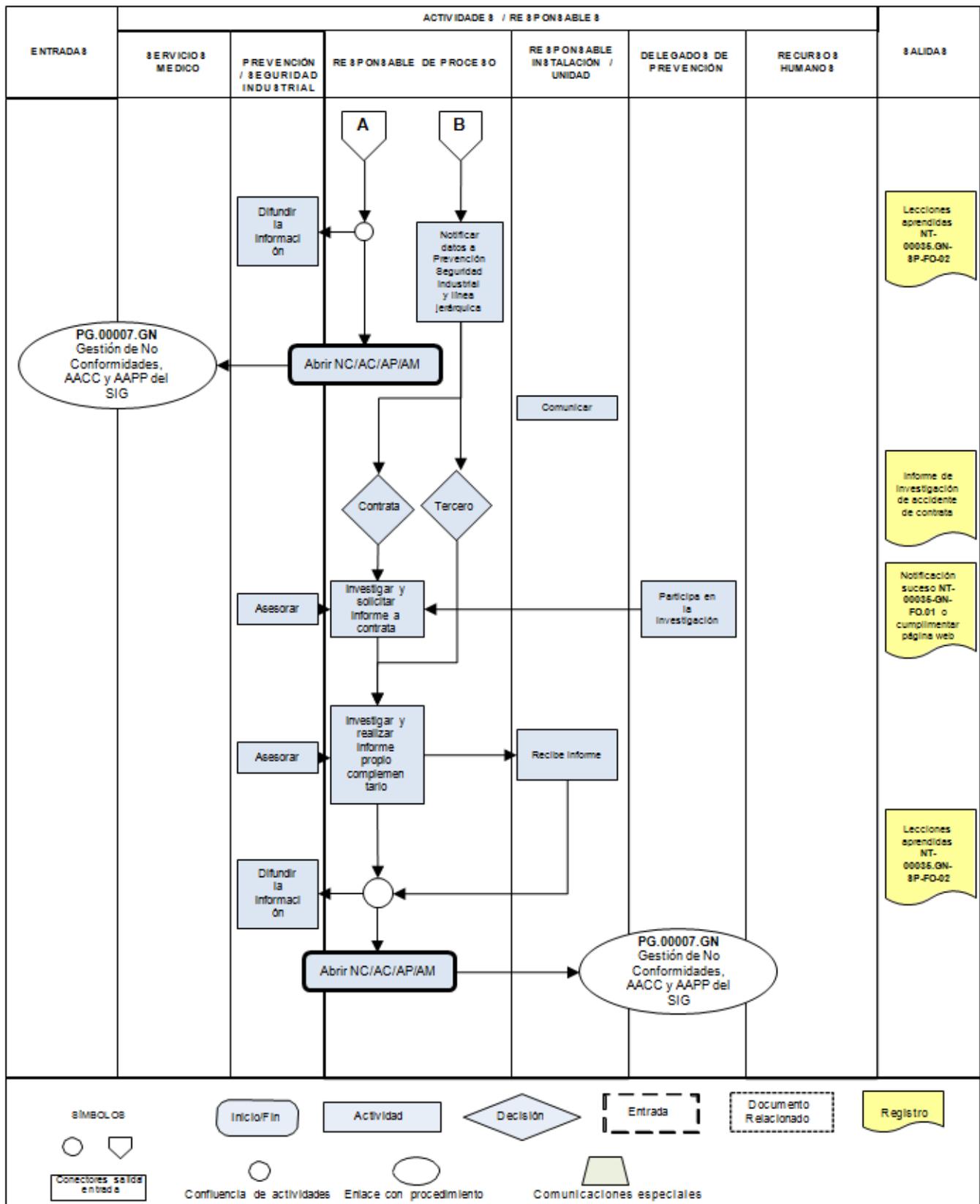
## 6. Desarrollo

### 6.1. Diagrama de flujo



NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 11 de 19

# Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes



NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 12 de 19

# Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

## 6.2. Notificación

La recepción inicial de la información de un suceso puede proceder de las siguientes fuentes:

- Trabajador accidentado
- Testigos del suceso
- Responsable Jerárquico
- Terceros
- Comunicación de Servicios Médicos
- Cualquier comunicación de RRHH

Otras fuentes de notificación (Servicios de emergencia, policía, bomberos, autoridades ambientales, ...)

Cualquier suceso que ocurra será comunicado por el afectado o los implicados en el menor tiempo posible al Superior Jerárquico / Responsable trabajo / proceso y/o instalación.

El Responsable Jerárquico del accidentado, será el encargado de incluir los datos de la notificación en la aplicación informática existente a tal fin o mediante el formato NT.00035.GN-FO.01 Notificación de sucesos enviándolo al listado de correos indicados en el anexo 3

En función del tipo de suceso, se establecen los siguientes plazos máximos de notificación y alcance de la misma:

En el caso de **incidentes**:

Incidente	Comunicación hasta	Plazo máximo
<b>Incidente Leve</b>	Línea Jerárquica hasta Director tecnología / instalación / proceso	1 semana
<b>Incidente Menos Grave</b>	Seguridad Industrial instalación / país y corporativo Servicio Prevención instalación / país y corporativo Medio Ambiente de instalación y negocio	3 días
<b>Incidente Grave</b>	Línea Jerárquica hasta Director General / Country Manager Seguridad Industrial instalación / país y corporativo Servicio Prevención instalación / país y corporativo Medio Ambiente instalación, negocio y corporativo	24 horas
<b>Incidente Muy Grave</b>	<i>Adicionalmente a los indicados en el punto anterior.</i> Director General, que trasladará a Consejero Delegado / Comité de Dirección y a la Dirección de Compras, Prevención y Servicios Generales CESEC	Comunicación inmediata por teléfono y e-mail Inclusión en aplicación en plazo máx.24 h

La clasificación incidentes es la indicada en la norma NT.00036.GN

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 13 de 19

Valora la necesidad de imprimir este documento, una vez impreso tiene consideración de copia no controlada. Protejamos el medio ambiente

Propiedad de Gas Natural Fenosa. Prohibida su reproducción

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

En el caso de **accidentes**:

Tipo suceso	Comunicación hasta	Plazo máximo
<b>Accidentes leves</b>	Línea Jerárquica hasta Director General / Country Manager (no aplicable en caso de accidentes de terceros, que solo se comunicarán hasta Responsable trabajos / instalación). Servicio Prevención instalación / país y corporativo ( <i>solo accidentes personal propio</i> ). Servicios Médicos local ( <i>solo accidentes personal propio</i> ). Recursos Humanos local ( <i>solo accidentes personal propio</i> ). En caso accidente industrial, a Seguridad Industrial instalación / país y corporativo En caso de accidente ambiental, a Medio Ambiente de instalación y negocio	24 horas
<b>Accidentes graves, muy graves</b>	<i>Adicionalmente a los indicados en el punto anterior:</i> Director General, que trasladará a Dirección de Compras, Prevención y Servicios Generales CESEC Responsable Servicio Prevención corporativo, que trasladara a Delegados de Prevención Medio Ambiente corporativo	Comunicación inmediata por teléfono y e-mail Inclusión en aplicación en plazo máximo 24 horas
<b>Mortales</b>	<i>Adicionalmente a los indicados en el punto anterior.</i> Director General, trasladará a Consejero Delegado / Comité de Dirección	

Cada accidente de tipo laboral se analizará entre el Superior Jerárquico / Responsable trabajo / proceso y/o instalación, los Servicios Médicos referenciados y Prevención, con objeto de acordar finalmente la calificación como accidente laboral.

### 6.3. Asistencia médica

En el caso de un accidente laboral, se coordinarán entre el Superior Jerárquico / Responsable trabajo / proceso y/o instalación del accidentado con el personal de Servicios Médicos, quien coordinará la asistencia más adecuada en función de la gravedad de la situación.

Con objeto de que se lleve a cabo la asistencia de personal propio por las mutuas aseguradoras de contingencias profesionales, el responsable del accidentado cumplimentará el formato existente a tal efecto en función de cada entidad referenciada y el país donde se realice la asistencia. Si el accidentado está cubierto por el régimen de Colaboradoras de Seguridad Social u organismo similar en los países, serán los Servicios Médicos quienes presten no solamente la primera asistencia sino que gestionaran de forma integrada todo el proceso asistencial.

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 14 de 19

# Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

## 6.4. Investigación sucesos

Se llevará a cabo la investigación de todos los sucesos ocurridos. La investigación de todo suceso persigue la clarificación y ordenación de los hechos y causas a fin de determinar, implantar y realizar el seguimiento de cuantas medidas de control y prevención se establezcan para evitar su repetición

Dicha investigación será realizada conjuntamente por el negocio correspondiente y las áreas Locales de Prevención, y en su caso (accidentes industriales y ambientales) con la participación de las Unidades de Seguridad Industrial y de Medio Ambiente o cualesquiera otras que puedan contribuir al objetivo, en aquellos casos que sea necesario.

En caso de accidentes de personal externo, corresponde a las empresas a las que pertenezca la investigación de los mismos, pudiendo colaborar personal de Gas Natural Fenosa. Independientemente de este punto, las unidades correspondientes de Gas Natural Fenosa que gestionan o tutelan los trabajos en los que se produzcan dichos accidentes realizarán las investigaciones e informes que consideren oportunos.

Lo indicado anteriormente es independiente de las posibles investigaciones que puedan impulsar las áreas Corporativas de Medio Ambiente, Prevención y Seguridad Industrial en su caso.

### 6.4.1. Responsabilidad de la investigación

Será responsabilidad del negocio llevar a cabo la investigación de los sucesos ocurridos en su campo de actuación, mediante el Superior Jerárquico / Responsable trabajo / proceso y/o instalación, con el fin de esclarecer las causas y evitar la repetición, contando con la colaboración y asesoramiento de las Áreas Locales/Negocio y Corporativas de Prevención, Medio Ambiente y de Seguridad Industrial cuando sea necesario.

También dicho negocio deberá velar por la adecuada implantación de las medidas de corrección y prevención que se concluya finalmente de dicha investigación

### 6.4.2. Desarrollo de la investigación

El principio de identificar las causas inmediatas y subyacentes de un suceso tiene implicaciones con respecto a la configuración del equipo de investigación. En particular, para la identificación de ciertos factores causales (por ejemplo los de gestión, organizativos y de diseño de trabajo), el equipo podrá incluir personas, todas o alguna de ellas, con experiencia directa o conocimiento de las tareas relevantes o las condiciones de trabajo señalándose a título orientativo:

- Una persona perteneciente a la unidad organizativa en cuyo seno se haya producido el accidente/incidente.
- Una persona familiarizada con la tarea o proceso.
- Una persona con funciones de supervisión en el desempeño de tareas o procesos iguales o similares a aquellos en cuyo ámbito se ha producido el suceso (p. ej. supervisor del puesto).

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 15 de 19

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

- Cualquier otra persona que se considere necesario.
- En el caso de accidentes laborales, lo que dicte la legislación vigente en el país.

La inclusión de tales personas también elevará la objetividad del proceso y, por tanto, conferirá mayor validez a la investigación.

Al equipo de investigación se sumarán, con carácter opcional, especialistas en áreas de conocimiento específicas en función de las características del accidente.

Algunas de las funciones pueden ser realizadas por la misma persona.

Las unidades Corporativas de Prevención, Medio Ambiente, Vigilancia de la Salud y/o la de Seguridad Técnica Industrial podrán estar presentes, conjuntamente con el Negocio, formando parte del grupo de trabajo. A su vez, podrán promover la constitución de un grupo de trabajo, en coordinación con el Negocio, para investigar en aquellos casos de sucesos menos graves o leves que, por su frecuencia, haga razonable su investigación. En el caso de Accidentes Graves, muy Graves o Mortales y de incidentes de tipo Muy Grave o Grave, estarán presentes siempre.

### 6.4.3. Sistemática de la Investigación

El proceso en sí de investigación comenzará tan pronto como se tenga conocimiento del suceso, personándose en el lugar, cuando proceda, la/s personas que vayan a efectuar la investigación, con el objeto de conocer “in situ” las circunstancias en que se produjo, recoger evidencias físicas e iniciar la recopilación de información (fotografías, diagramas, mediciones, registros de operación,...) que se complementarán posteriormente con toda clase de entrevistas, revisión de procedimientos, ensayos o análisis que se consideren necesarios.

No debe olvidarse en todo el proceso que el propósito de la investigación es:

- Identificar las causas primarias y subyacentes así como los factores que contribuyen en alguna medida al accidente/incidente: ¿por qué?
- Identificar, si es el caso, las medidas tendentes a prevenir o reducir el riesgo de que el suceso se repita, estableciendo las mejoras oportunas: aprender.

### 6.4.4. Informe investigación

El informe de investigación se realizará, como mínimo, cumplimentando los datos de los apartados 3 y 5 de la ficha de comunicación o del apartado correspondiente de la aplicación informática, o, en su defecto, de la ficha de sucesos.

En aquellos casos de especial relevancia, como pueden ser accidentes graves, muy graves, mortales e incidentes de tipo Muy Graves o Graves, se elaborará adicionalmente un informe complementario, con un análisis pormenorizado de las

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 16 de 19

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

causas del mismo. Para ello se utilizarán metodologías específicas de investigación como pueden ser Árbol de Causas, TapRoot® o similar.

Para aquellos casos de menor complejidad se podrán utilizar métodos más sencillos de análisis de causas como “los 5 porqués” o checklist que permitan llegar hasta las causas origen que dieron lugar al suceso

En dicho informe específico, se incluirá, como mínimo:

- **Descripción del suceso**
  - Datos suceso: Fecha, lugar, accidentados, impacto ambiental, hora, empresas implicadas, actividades desarrolladas
  - Datos accidentado, en caso de haber (nombre, edad, puesto de trabajo, formación e información,...)
  - Datos del impacto ambiental, en caso de haber (magnitud del impacto y vulnerabilidad del medio afectado)
  - Datos resto personal zona (nombre, edad, puesto de trabajo, formación e información,...)
  - Documentación existente de los trabajos
  - Tareas realizadas antes y durante el accidente.
  - Descripción detallada del accidente
- **Análisis del accidente**
  - Análisis de procedimientos de trabajos existentes e implantados
  - Análisis de las causas del mismo
  - Detalle de principales causas raíz del mismo
- **Conclusiones**
- **Plan de Acción**, con actuaciones previstas para evitar repetición y fechas previstas desarrollo / implantación de las medidas preventivas / correctivas

### 6.4.5. Revisión y seguimiento de las opciones de mejora

El resultado de la investigación debe conducir a la toma de medidas preventivas / correctoras que incidan sobre las causas básicas en su triple aspecto técnico, organizativo o personal.

En función de las causas identificadas, se establecerán las medidas preventivas / correctoras del punto 4 de la aplicación informática o de la ficha de notificación, en el que se recogerán asimismo los responsables de implantación de las mismas y los plazos previstos de implantación.

El responsable de la implantación de las medidas propuestas de Gas natural Fenosa asume las mismas de acuerdo con las indicaciones propuestas en el informe de investigación.

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 17 de 19

## Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

En caso de que derivado de la investigación, se detecte la necesidad de revisar la evaluación de riesgos, deberá llevarse a cabo la misma, dejando constancia de dicho motivo.

En caso necesario, se abrirá la correspondiente no conformidad, acciones correctivas y preventivas del Sistema Integrado de Gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud según lo indicado en el procedimiento PG.00007.GN, así como en las adendas de cada Dirección General.

### 6.4.6. Plazos de investigación

Se establecen los siguientes plazos máximos de investigación:

Tipo suceso	Plazo máximo investigación e informe
<b>Incidentes Menos graves y Leves Accidentes Leves</b>	15 días
<b>Incidentes Muy Graves y Graves Accidentes Graves, muy graves y mortales</b>	24 horas para informe inicial con causas directas 15 días para informe definitivo

En casos excepcionales se podrá ampliar dicho plazo, previa autorización por parte de Dirección de negocio.

### 6.5. Estadísticas sucesos e informes sucesos

Se elaborarán estadísticas de accidentes e incidentes según lo indicado en el Anexo 4 de la presente norma, las cuales se podrán consultar directamente en la aplicación informática.

Asimismo, se elaborarán los informes periódicos de seguimiento de sucesos que se consideren necesarios

### 6.6. Buenas prácticas y difusión lecciones aprendidas

De todos aquellos accidentes e incidentes que se consideren relevantes por su repetición, consecuencias, replicabilidad, etc., se elaborarán lecciones aprendidas, según el formato NT.00035.GN-FO-02 Lecciones aprendidas

Dichas lecciones aprendidas serán trasladadas a todos los negocios por los cauces correspondientes que se definan a tal fin.

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 18 de 19

# Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes

---

## 7. Plazos de entrega y envío

En el Anexo 5 se indican los plazos de entrega y envío de las actuaciones derivadas de la presente norma.

## 8. Registro y datos. Formatos aplicables

Registro	Responsable emisión	Soporte / Lugar Archivo	Formato	Responsable de archivo	Tiempo conservación
<i>Notificación de sucesos</i>	<i>Unidad Usuaría</i>	Papel / Informático	NT.00035.GN-FO.01	<i>Unidades Corporativas</i>	15 años
<i>Lecciones aprendidas</i>			NT.00035.GN-FO.02		

- NT.00035.GN-FO.01 Notificación de sucesos
- NT.00035.GN-FO.02 Lecciones aprendidas

## 9. Relación de Anexos

- NT.00035.GN-AX.01 Integrantes de la Red de Gestión del Conocimiento y la Experiencia
- NT.00035.GN-AX.02 Datos para cumplimentación de ficha
- NT.00035.GN-AX.03 Direcciones de notificación
- NT.00035.GN-AX.04 Análisis estadístico
- NT.00035.GN-AX.05 Plazos
- NT.00035.GN-AX.06 Ficha de requerimientos para implantación de herramientas

NT.00035.GN		Fecha: 14/01/2014
Edición: 1		Página: 19 de 19