

COMUNICACIÓN Y OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Gestión Técnica de la Investigación de Accidentes

JORDI DELGADO 3.09.2023



Accidente

La importancia del procedimiento

- Algunas de estas situaciones se empiezan a producir justo después del accidente.
 - Reacción descontrolada.
 - Desinformación y desconfianza.
 - Presión del Cliente.
 - Malestar de la Familia.
 - Malestar entre los trabajadores.



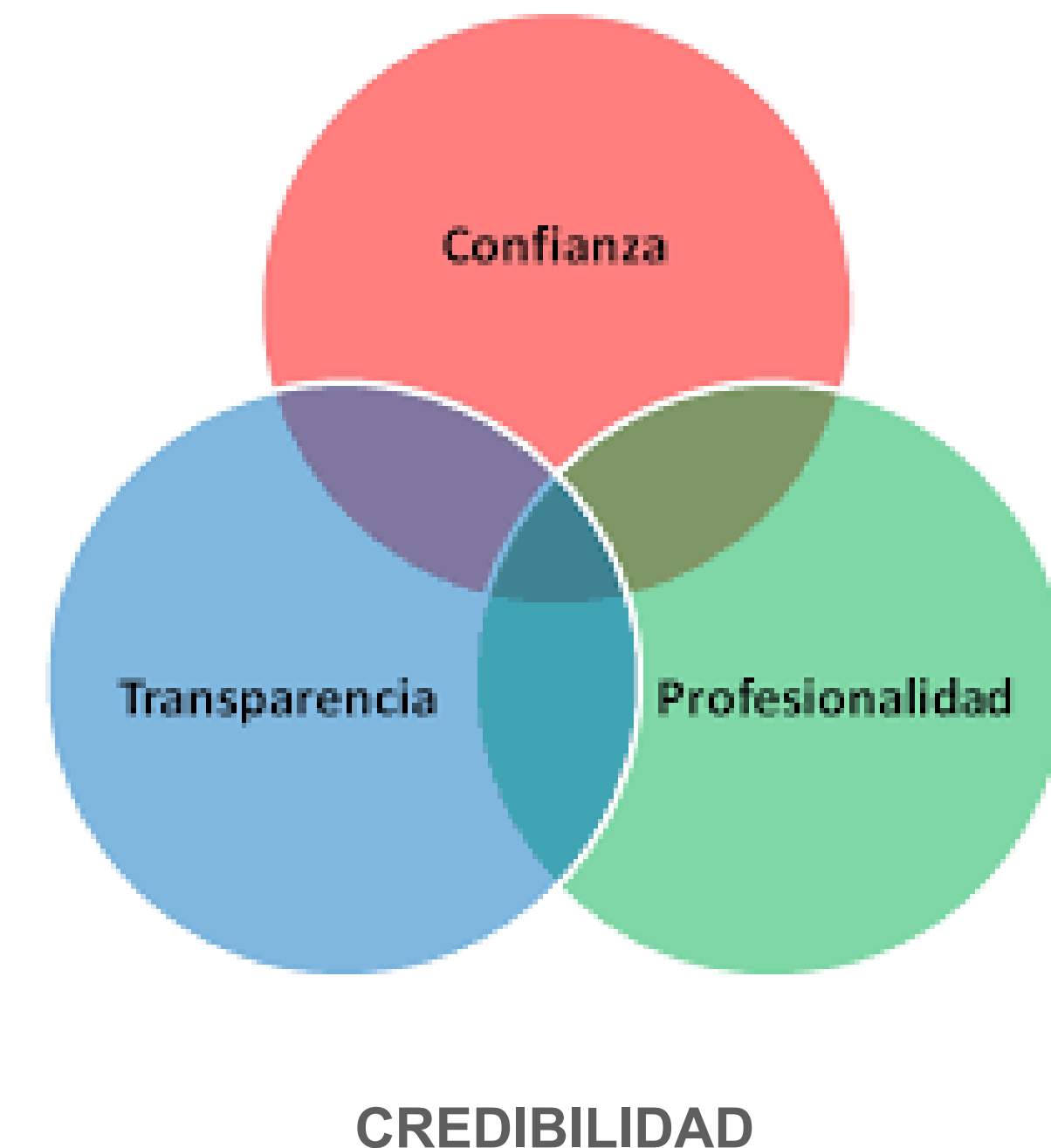
Centralizar la comunicación

La figura del gestor

Es fundamental designar una persona en el procedimiento que gestione la información del accidente con las diferentes partes.

Esta figura ha de tener acceso a los diferentes niveles de la organización y con capacidad de toma de decisiones.

- Tener conocimientos en materia de SYS.
- Saber qué datos solicitar.
- Tener dotes de comunicación.
- Ejercer liderazgo



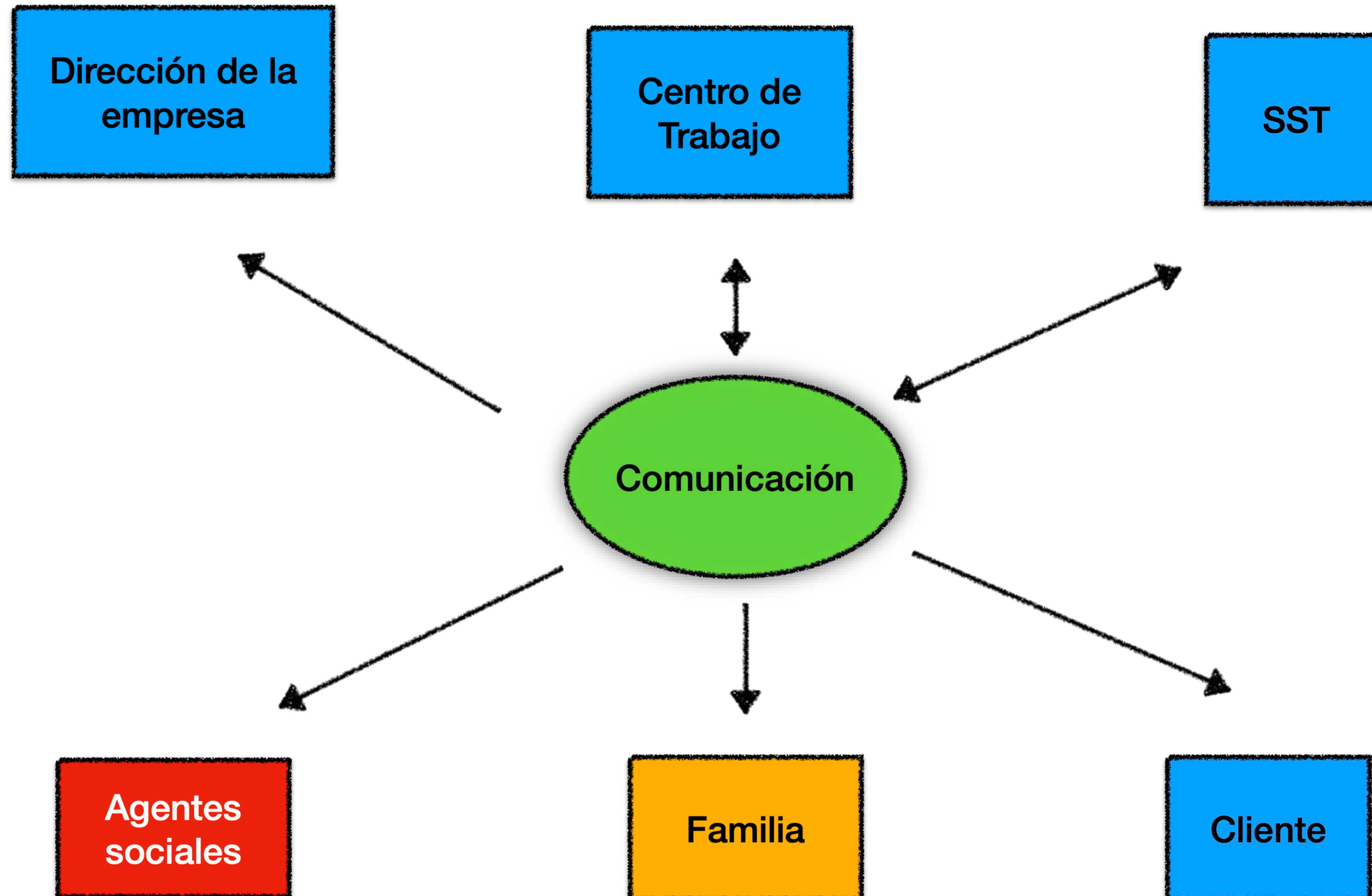
Calidad de la información

Veracidad y Dosificación

- Qué ha pasado.
- Cuando ha pasado.
- Cómo está el Accidentado.
- Dónde ha pasado.
- Medidas adoptadas.



Partes Interesadas



Transmisión de la Información

Homogénea y suficiente

- Uniforme y precisa.
- Mantener canales de comunicación.
- Evaluar y contrastar la información antes de actualizarla.
- Realizar informes de situación periodicos.
- Mantener un registro de las interacciones.

Actores internos.

- Informar a la dirección, de manera que se pueda preparar ante actuaciones de terceros.
- Informar a los trabajadores del centro de trabajo, para evitar malos entendidos y rumores.
- Comunicación fluida con familiares, en el corto y medio plazo.
- Demandar la información de los gestores en el centro de trabajo.
- Control de la difusión (imágenes, videos...).

Actores Externos

La Gestión del tiempo

- Transmitir confianza y transparencia dando la información necesaria, hay que adelantarse a la demanda.
- Solicitar el tiempo necesario para una correcta investigación.
- Mantenerse accesible.

Obtención de la información

Toma de datos

- Aislar la zona, hasta poder tomar los datos necesarios.
- Visitar la zona del accidente.
- Realizar entrevistas con testigos.
- Volver a la zona del accidente con los procedimientos.
- Recabar la documentación relacionada con los afectados.
- Realizar visitas con los testigos a la zona del accidente.
- Entrevistar al personal relacionado con la ejecución de los procedimientos.

Calendario de actuaciones

- Es necesario establecer un calendario de las diferentes etapas de la investigación.
- La fase de recopilación de datos puede necesitar el soporte de un peritaje o un especialista.
- Toda la información debe centralizarse de manera que sea más fácil realizar después el informe.