


<b>INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS</b>			
	Sustituye al N°: P-SG-02-06	Rev.: 07	Fecha de Aplicación: 15/12/2016
P-SG-02			Página 1 de 11

1. **OBJETIVO:** Conocer las causas que han provocado la aparición de la incidencia, proponer medidas preventivas para evitar su repetición, y hacer un seguimiento de la implantación de las mismas.
2. **DEPARTAMENTOS A LAS QUE AFECTA ESTE PROCEDIMIENTO:** Departamento HSSEQ y departamento de RRHH.
3. **MOTIVOS POR LOS QUE SE REVISAS ESTE PROCEDIMIENTO:** Se revisa todo el procedimiento.

#### 4. DEFINICIONES:

Accidente grave: Todo accidente de trabajo que implique grandes quemaduras, estado de aturdimiento o pérdida del conocimiento importante, fracturas mayores, amputaciones, intoxicaciones importantes, lesiones múltiples y lesiones posiblemente fatales, o aquellas otras situaciones que ha criterio del comunicante así lo considere.

También se considerarán graves, aquellos que independientemente del pronóstico médico, afecten a cuatro o más trabajadores.

Suceso: cualquier acontecimiento relacionado con la seguridad que ponga en peligro o que, en caso de no ser corregido o abordado, pueda poner en peligro una aeronave, sus ocupantes o cualquier otra persona, incluidos en particular, los accidentes e incidentes graves.

5. **FRECUENCIA DE REALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:** Se realizará cada vez que el departamento de HSSEQ reciba un parte de comunicación de incidencias.

#### 6. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL: N/A

*Alfredo Torres Urueta*  
29-12-2016


*Jose M. Torres*

*David*  
29/12/2016

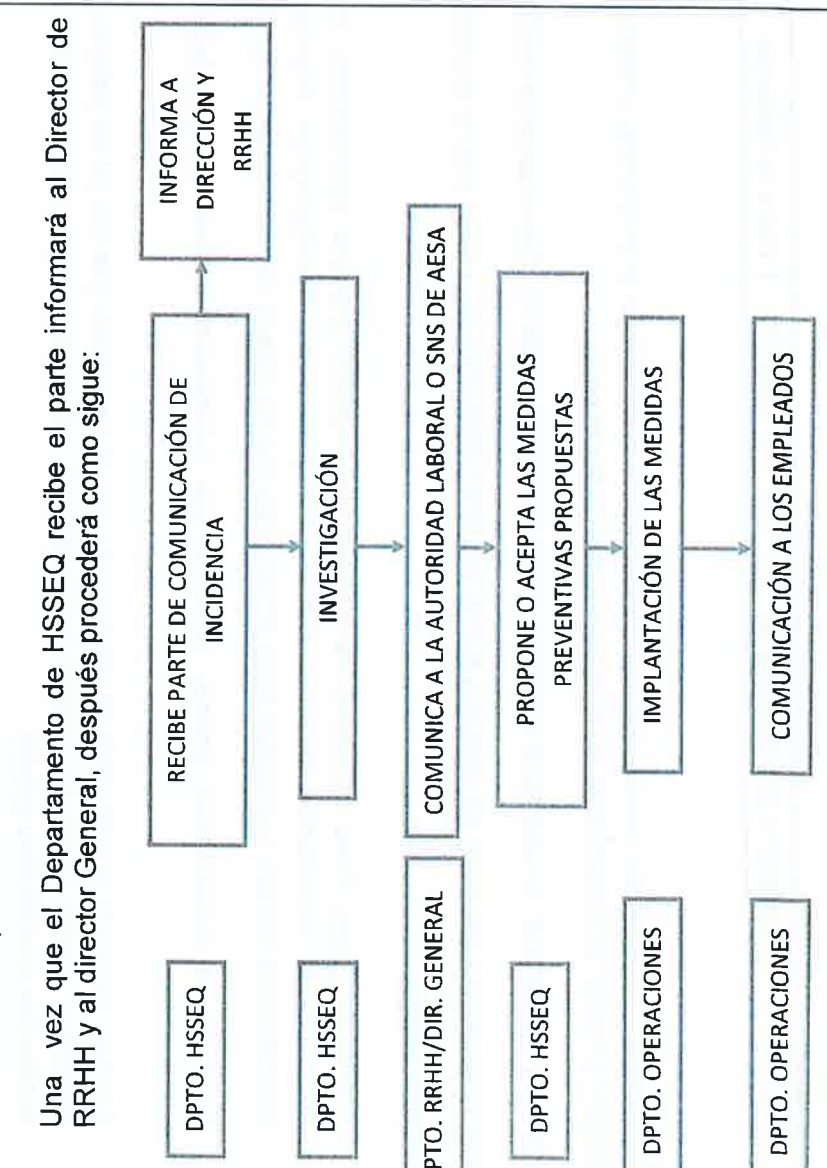
*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

<b>INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS</b>			
	Sustituye al N°: P-SG-02-06	Rev.: 07	Fecha de Aplicación: 15/12/2016
P-SG-02			Página 2 de 11

**7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

DESCRIPCIÓN OPERATIVA DE LA TAREA	PUNTOS DE HSE
<p>1. Recepción del parte de comunicación de la incidencia:</p> <p>Una vez que el Departamento de HSSEQ recibe el parte informará al Director de RRHH y al director General, después procederá como sigue:</p>  <pre> graph TD     A[RECIBE PARTE DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA] --&gt; B[INVESTIGACIÓN]     B --&gt; C[COMUNICA A LA AUTORIDAD LABORAL O SNS DE AESA]     C --&gt; D[PROPONE O ACEPTA LAS MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS]     D --&gt; E[IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS]     E --&gt; F[COMUNICACIÓN A LOS EMPLEADOS]     A --&gt; G[INFORMA A DIRECCIÓN Y RRHH]     </pre>	







## INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS

P-SG-02

Sustituye al N°: P-SG-02-06

Rev.: 07

Fecha de Aplicación: 15/12/2016

Página 3 de 11

### 2. Investigación de la incidencia

El departamento de HSSEQ revisará el informe de comunicación de incidencias y comenzará la investigación revisando especialmente las causas y las medidas propuestas. En el caso que exista alguna duda o discrepancia lo aclarará con el responsable del aeropuerto en cuestión, los testigos y las personas afectadas.

Cuando el departamento de HSSEQ lo considere necesario o en aquellos incidentes con mayor potencial de gravedad, se realizará una investigación utilizando el registro R-SG-02B "Guía de investigación de incidencia" para determinar, los hechos, las evidencias, las causas raíces y los factores críticos proponiendo medidas preventivas, responsables y fechas previstas, que quedarán documentadas junto a todo lo anterior, en el registro R-SG-02A de Investigación de incidencias.

En el caso de incidentes leves, se validarán o propondrán medidas preventivas sobre el propio parte de comunicación de incidencias.

El Dpto. de HSSEQ realizará un seguimiento periódico de las medidas preventivas, responsables y fechas de ejecución, utilizando las auditorías internas para evaluar la efectividad de las medidas, quedando documentadas, en la investigación de incidencias o en el parte interno, según corresponda.

La dirección de SLCA informará a la compañía petrolera, en un plazo máximo de 24 horas, de todos aquellos accidentes graves (tal y como quedan definidos en el P-SG-01 Comunicación de Incidencias) en los que se vean implicados sus clientes.

Siete días después de haber ocurrido el incidente se enviará el parte interno de incidencias correspondiente.

Tres meses después del incidente, SLCA reportará una investigación de incidencias, donde quedarán reflejadas, las causas y medidas correctivas a implementar, con los responsables, fecha fin de cada acción y el estado en el que se encuentran (abierta o



## INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS

P-SG-02

Sustituye al N°: P-SG-02-06

Rev.: 07

Fecha de Aplicación: 15/12/2016

Página 4 de 11

cerrada).

3. Comunicación a la autoridad laboral:

### A) Comunicación al ministerio de empleo y Seguridad Social

Si el accidente ha dado lugar a una baja laboral, el departamento de RRRH, previo aviso al departamento de HSSEQ, tramitará a través del sistema DELTA del Ministerio de Trabajo el parte oficial de accidente.

En el caso de accidente leve la tramitación deberá de realizarse en el plazo de 5 días hábiles.

Si el accidente ha sido calificado como grave, muy grave o mortal, además del trámite habitual, el departamento de RRRH comunicará este hecho en el plazo máximo de 24 horas, por telegrama o fax, a la autoridad laboral: Inspección de trabajo – Dirección provincial de trabajo donde haya ocurrido el accidente. En esta documentación deberá constar la razón social, el domicilio y el teléfono de la empresa, nombre del accidentado, dirección completa del lugar donde ocurrió el accidente, así como una breve descripción del mismo.

Si el accidente *no ha causado baja laboral* se tramitará a través del sistema DELTA del Ministerio de Trabajo antes de los 5 primeros días del mes siguiente del accidente.

### B) Comunicación al gestor aeroportuario:

Deberán ser comunicados inmediatamente al aeropuerto todos los accidentes / incidentes acaecidos en el interior del recinto aeroportuario. Esta primera comunicación se realizará indicando si han resultado lesionadas personas, y se realizará con el centro de Coordinación, quien coordinará las actuaciones pertinentes.

Se debe informar de los accidentes / incidentes que tienen que ver con el personal de y equipos de SLCA como los relaciones con las empresas subcontratadas.



## INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS

P-SG-02

Sustituye al N°: P-SG-02-06

Rev.: 07

Fecha de Aplicación: 15/12/2016

Página 5 de 11

La comunicación deberá realizarla el responsable de Seguridad Operacional en los plazos estipulados en el EXA 2 o en el procedimiento local del aeropuerto en cuestión, y que se encuentran reflejados en el punto Comunicación, investigación y mitigación de accidentes / incidentes del PVSO de cada aeropuerto.

### C) Comunicación al sistema de notificación de sucesos (SNS) de AESA:

A continuación se detallan aquellos sucesos que deben ser notificados al SNS de AESA para mejorar la notificación, recogida, almacenamiento, protección, intercambio, difusión y análisis de la información pertinente sobre la seguridad de la aviación civil.

#### Sucesos relacionados con aeronaves y aeródromos

- Una colisión o cuasi colisión, en tierra o aire, entre una aeronave y otra aeronave, el terreno o un obstáculo (que puede ser un vehículo).
- Incursión en pista o calle de rodadura
- Salida de pista o calle de rodadura
- Contaminación significativa de las estructuras, los sistemas o el equipo de la aeronave derivada del transporte de equipaje correo o carga.
- Retroceso asistido (push-back) retroceso autónomo con motor (power-back), o rodaje interferidos por un vehículo, equipo o persona.
- Objeto extraño en el área de movimiento que ha puesto o que podría haber puesto, en peligro la aeronave a sus ocupantes o cualquier otra persona.
- Pasajeros o personas no autorizadas dejados sin supervisión en la zona de estacionamiento de aeronaves.
- Incendio, humo o explosiones en las instalaciones y equipo del aeródromo y sus proximidades, que ha puesto o que podría haber puesto en peligro la aeronave a sus ocupantes o a cualquier otra persona.
- Sucesos relacionados con la seguridad física del aeródromo (por ejemplo; entrada ilícita, sabotaje, amenaza de bomba).



## INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS

P-SG-02

Sustituye al N°: P-SG-02-06

Rev.: 07

Fecha de Aplicación: 15/12/2016

Página 6 de 11

### Degradación o pérdida total de servicios o funciones

- Perdida o fallo de comunicación con una aeronave un vehículo, la unidad de servicios de tránsito aéreo o la unidad del servicio de gestión de la zona de la plataforma.
- Fallo, mal funcionamiento o defecto significativos de un equipo o sistema del aeródromo que ha puesto o que podría haber puesto en peligro la aeronave a sus ocupantes o cualquier otra persona.
- Deficiencias significativas en la iluminación, señalización visual o carteles de aeródromo.

### Sucesos específicos de la asistencia a tierra.

- Carga o distribución incorrectas de pasajeros, equipajes, correo o carga que pueda tener consecuencias significativas para el peso y/o el equilibrio de la aeronave (incluidos errores significativos en los cálculos de la hoja de carga)
- Equipo de embarque retirado suponiendo un peligro para los ocupantes de la aeronave.
- Estiba o sujeción incorrecta de equipajes correo o carga, que pueda suponer cualquier tipo de peligro para la aeronave, su equipo o sus ocupantes o dificultar una evacuación de emergencia.
- Transporte, intento de transporte o manipulación de mercancías peligrosas que han puesto en peligro, o que podrían haber puesto en peligro, la seguridad de la operación, o haber dado lugar a una situación de inseguridad (por ejemplo: incidente o accidente imputable a mercancías peligrosas según la definición de las Instrucciones Técnicas de la OACI.)
- Incumplimiento de un correcto embarque/desembarque de equipajes y sus correspondientes pasajeros
- Incumplimiento de los procedimientos requeridos de asistencia y mantenimiento en tierra de las aeronaves, especialmente procedimientos de deshielo, reabastecimiento o carga, incluidos el posicionamiento incorrecto o la retirada de equipos.
- Derrame significativo durante los reabastecimientos de combustible
- Carga de cantidades incorrectas de combustible que puedan tener consecuencias



## INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS

P-SG-02

Sustituye al N°: P-SG-02-06

Rev.: 07

Fecha de Aplicación: 15/12/2016

Página 7 de 11

- significativas para la autonomía, prestaciones equilibrado o resistencia estructural de la aeronave.
- Carga de un tipo de carburante u otros líquidos esenciales contaminados o incorrectos (incluidos oxígeno, nitrógeno, aceite y agua potable)
  - Fallo, malfuncionamiento o defecto de equipos de tierra utilizados para la asistencia en tierra que tengan o puedan tener como consecuencia daños a la aeronave (por ejemplo: barra de arrastre o unidad de potencia en tierra (GPU)).
  - Falta de servicio de deshielo y/o anti-hielo, o tratamiento incorrecto o inadecuado.
  - Daños a la aeronave provocados por equipos o vehículos de asistencia en tierra, incluidos los daños no declarados con anterioridad.
  - Cualquier suceso en el que el desempeño humano haya contribuido de forma directa, o podría haber contribuido, a un accidente o a un incidente grave.

#### 4. Implantación de las medidas y comunicación a los empleados.

El departamento de HSSEQ contactará con el responsable de implantar las medidas para acordar el alcance y el plazo de las mismas.

Una vez completado el informe de investigación R-SG-02A y determinadas las causas de la incidencia, en función de las medidas que se hayan propuesto, el departamento de HSSEQ enviará una copia de dicho informe a:

- 1) A los responsables de implantar las medidas preventivas y dependiendo del criterio de HSSEQ y con el fin de compartir conocimientos a:
  - 2) A todos los aeropuertos para que se informe a todo el personal de todas las instalaciones.
  - 3) O bien se remitirá copia al responsable de la instalación para que lo comunique a todo el personal de esa instalación y a la persona que relleno el parte de comunicación de incidencias.
  - 4) O bien se remitirá copia al responsable de la instalación para que lo comunique solo a la persona que relleno el parte de comunicación de



## INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS

P-SG-02

Sustituye al N°: P-SG-02-06

Rev.: 07

Fecha de Aplicación: 15/12/2016

Página 8 de 11

incidencias.

El departamento de HSSEQ realizará un seguimiento de los plazos de implantación de las medidas preventivas y los comprobará mediante auditorías internas según el procedimiento P-SG-06 "auditorías internas".

Una vez realizadas las medidas preventivas el responsable de su implantación las cerrará en el sistema informático INFORMA y junto con el Dpto. de HSSEQ verificarán su eficacia y proceder al cierre de la incidencia o bien proponer nuevas medidas preventivas si las anteriores se demuestran ineficaces asignando de nuevo un responsable de implantación.

5. Archivo de la documentación.

SLCA dispone de una base de datos el programa informático INFORMA donde se encuentran reflejados y clasificados todos los eventos en Seguridad laboral y Operacional, (accidentes, incidentes, derrames, golpes,...etc.), de los que se ha tenido constancia, incluyendo entre otros datos, la fecha, descripción, el análisis y las acciones correctoras definidas tras evaluarlos.

6. Clasificación interna de los incidentes/accidentes a posteriori de la investigación de la incidencia.

Esta clasificación interna no tendrá ninguna validez legal a la hora de posibles reclamaciones jurídicas tanto colectivas como individuales.

A la hora de clasificar internamente los incidentes/accidentes que se produzcan en SLCA y para su reporte interno, se tendrán en consideración los siguientes supuestos:

- 1) Accidentes in itinere.
- 2) Accidentes por agravamiento de una dolencia previa ya existente.
- 3) Accidentes en los que el médico de la Mutua/Empresa no considere que la





## INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS

P-SG-02

Sustituye al N°: P-SG-02-06


Rev.: 07

Fecha de Aplicación: 15/12/2016

Página 9 de 11

baja es necesaria

- 4) Recaidas por un accidente anterior excepto en los que se realizaron trabajos alternativos.
- 5) Accidentes en los que tras la investigación existan evidencias o indicios fundados de que no se produjeron dentro del ámbito laboral. Por ejemplo: un accidente poco claro en el que no hay testigos, y que se reporta a su inmediato superior pasado el turno de trabajo en el que se ha producido, incumpliendo de este modo el procedimiento de comunicación de incidencias P-SG-01.
- 6) Patologías comunes que no provengan de un suceso verificable, con ocasión del trabajo, y que además, tras la investigación, se concluya que no están directamente relacionadas con las tareas asignadas al trabajador o a su puesto de trabajo. Ejemplo: Un problema músculo esquelético que no proviene de un incidente con potencial de haberlo causado y que, además, aparece en un trabajador que tiene asignadas sólo tareas administrativas.
- 7) Lesiones debidas a comportamientos antisociales como agresiones y peleas entre personas.
- 8) Lesiones originadas durante los periodos de comidas o descanso.
- 9) Causas externas de tal proporción o carácter que queden totalmente fuera del control de la compañía. Ejemplo: Atentado terrorista, graves incidencias meteorológicas, huracanes, terremotos, etc.).
- 10) Lesiones a terceros ajenos a la compañía. Ejemplo: El atropello de un tercero.
- 11) Actividades no relacionadas con las tareas habituales, y realizadas voluntariamente, que no han sido promovidas ni gestionadas directamente por SLCA ni se realizan en su beneficio. Ejemplo: un trabajador se golpea en la bodega de un avión ayudando a los maleteros sin tener permiso de su superior.
- 12) Actividades extra laborales aceptadas voluntariamente por el trabajador.
- 13) Accidentes relacionados o derivados de tensiones sociales de cualquier tipo, ya sean internas o externas
- 14) Accidentes de trabajo ocurridos por imprudencia del trabajador
- 15) Derrames causados por terceros, que no sean de combustibles tales como

<b>INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS</b>			
	Sustituye al N°: P-SG-02-06	Rev.: 07	Fecha de Aplicación: 15/12/2016
P-SG-02			Página 10 de 11

<p>aceites, agua, refrigerantes, fuera de plataforma aeroportuaria inferiores a 15 litros</p> <p>16) Golpes con vehículos, causados por terceros, fuera de plataforma aeroportuaria y sin daños</p> <p>17) Conatos causados por terceros</p> <p>En todos los accidentes con daño a la salud, el departamento de HSSEQ realizará una investigación del accidente ocurrido, tal y como se indica en el apartado 2 de este procedimiento y lo comunicará a la Autoridad laboral, tal y como se detalla en el apartado 3 de este procedimiento.</p> <p>Según el Artículo 36 de la ley de prevención de riesgos laborales los delegados de prevención serán informados de los accidentes con daños a la salud, una vez que se hubiese tenido conocimiento de ellos, pudiendo presentarse aún fuera de su jornada laboral, en el lugar de los hechos para conocer las circunstancias de los mismos.</p>	
---	--




**8. REGISTROS Y PROCEDIMIENTOS QUE HAY QUE UTILIZAR AL REALIZAR ESTE PROCEDIMIENTO.**

Código del Registro	Título	Nº de páginas
R-SG-02A	"Informe de investigación de incidencias"	3 pág.
R-SG-02B	"Guía para la investigación de incidencias"	7 pág.
P-SG-01	"Procedimiento de comunicación de incidencias"	9 pag.
P-SG-06	"Auditorías internas"	6 pag.


<b>INVESTIGACIÓN DE INCIDENCIAS</b>			
	Sustituye al N°: P-SG-02-06	Rev.: 07	Fecha de Aplicación: 15/12/2016
P-SG-02			Página 11 de 11

**9. APROBACIÓN**

<b>Realizado por:</b> Carmina Gallud 	<b>Revisado por:</b> Roger Marrero 	<b>Revisado por:</b> Jose Peñafiel 	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha:</b> 30/06/2016	<b>Fecha:</b> 30/06/2016	<b>Fecha:</b> 30/06/2016	<b>Fecha:</b>

Aberto TASA: URSU  
29. NOV '16

Samuel B  
29/11/2016

Jose Peñafiel

Jose Peñafiel  
DIA

[Signature]

[Signature]

