



FASE 2 | Proyecto COVID 2020 V.29.12.2020

PROTOCOLO de ENTREVISTA semi-estructurada

UNIDAD DE ANÁLISIS	Organismos APN Entes Normativos y Fiscalizadores de los 4MT Prestadores de servicios <u>Con foco en la gestión de riesgos de seguridad operacional</u>
PERSONAS A ENTREVISTAR	Alta Dirección Punto focal Comité de Crisis/ Gerencias de Seguridad operacional / Equipos de gestión de riesgo de seguridad operacional
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	A fin de contar con datos cualitativos complementarios a los datos cuantitativos y documentales, las entrevistas permitirán recoger relatos de interpretaciones y experiencias sobre: <ul style="list-style-type: none">• Procesos formales de gestión del riesgo. Implementación real en el período de la pandemia por Covid-19.• Instrumentos formales e informales de gestión de riesgos• Experiencias de gestión de riesgos durante la pandemia por Covid-19• Medidas de mitigación elaboradas a partir de la gestión de riesgos.• Impacto de las normativas y documentos emanados por cada organismo y los recibidos de organismos superiores para la seguridad operacional.
DESCRIPCIÓN	<p>El instrumento de entrevista se divide en 2 partes:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Preguntas genéricas para los 4MT2) Preguntas específicas adaptadas y dirigidas a cada categoría de personas a entrevistar, organismo y modo de transporte <p>A su vez, la entrevista semi-estructurada se organiza en 3 secciones:</p> <p>A. INTRO a la entrevista y al proyecto. Inducción inicial a la experiencia del entrevistado/a respecto de la gestión de riesgos (cuándo, cómo, dónde, etc.)</p> <p>B. NÚCLEO de la entrevista. Desarrollo del proceso de gestión de riesgos:</p> <ol style="list-style-type: none">a. evaluación inicial de la situación y flujos de informaciónb. desarrollo de medidas de mitigaciónc. implementación práctica de las medidas de mitigaciónd. comunicación y compromisoe. monitoreo y evaluaciones parciales de la implementación de las medidas de mitigación <p>C. CIERRE de la entrevista (aclaraciones, chequeo de hipótesis, agradecimiento)</p>



A. INTRODUCCIÓN a la entrevista

- Presentación del entrevistador/a, del Proyecto, y del propósito y dinámica de la entrevista (usar el consentimiento informado adaptado a esta investigación). Mencionar el período que considera el proyecto, para que la persona entrevistada refiera con sus respuestas al mismo.
- Definir gestión de riesgos de seguridad operacional y su diferencia con la gestión de crisis.
- Luego, comenzar con una introducción de tipo relato cronológico sobre la experiencia de la persona entrevistada frente a la pandemia:
 1. ¿Cuáles fueron sus primeras impresiones y preocupaciones acerca de la seguridad operacional durante la pandemia por Coronavirus Covid-19? Brevemente, ¿qué rol/actitud tomó?
 2. ¿Cuáles fueron los momentos clave y los sucesos relevantes que identifica en el proceso de gestión de riesgos de seguridad operacional? ¿Qué impacto tuvieron en la continuidad operativa? (Severo, medio, bajo) ¿Por qué?

B. NÚCLEO de la entrevista

TOPICO	DIMENSIONES INDICADORES	Preguntas	Instru mento
PROCESOS DE GESTION DE RIESGOS	Gestión y procesos existentes	3. ¿Su organización tiene procesos formales para la gestión de riesgos de seguridad operacional? ¿Cuál es la dependencia organizacional del área/ gerencia/ oficina de “gestión de riesgos”? <i>En caso que sí, solicitar el documentación y evidencia de la gestión previa y durante la pandemia (Por ejemplo: protocolos, etc.)</i>	ESE



		<p><i>De acuerdo al Proceso de gestión de riesgos:</i></p> <ol style="list-style-type: none">¿Se encuentra dentro de un SMS, SGSST o SSP? ¿Está certificado – OACI / IATA; Res. 170/18 MTR para FFCC, Ord. 5/18 DPSN Res. OMI A.741(18) Marítimo; IRAM 45000 o IRAM-ISO 31000 Automotor; o por otra certificación? <i>En caso afirmativo chequear documentación.</i>¿El Proceso de gestión de riesgos estuvo/ está integrado con otras organizaciones? ¿Cuáles? ¿De qué modo? ¿Puede describir brevemente el trabajo con ellos?En caso de ser ente normativo y/o fiscalizador: ¿Revisó la gestión de riesgos realizada por los prestadores de servicios? ¿De qué modo o a través de que procedimiento?¿Existen entrenamientos pautados en gestión de riesgos? ¿En qué consisten? ¿Cuál fue el último? ¿Qué información o resultados arrojó?¿Existen evaluaciones, monitoreos y/o garantía de la seguridad en gestión de riesgos? ¿En qué consisten? ¿Cuál fue el último? ¿Qué información o resultados arrojó?	
	Aplicabilidad de la Gestión de riesgos	<ol style="list-style-type: none">¿Usted considera que la gestión de riesgos de seguridad operacional fue útil para afrontar la crisis por Coronavirus? ¿En qué medida? ¿Por qué?¿Cuáles fueron los roles o funciones más determinantes? ¿Por qué?¿Hicieron falta adaptaciones y/o actualizaciones de las medidas de mitigación? ¿Cuáles?	



DESARROLLO de ESTRATEGIAS de GESTIÓN de la CRISIS e IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA	Equipo de gestión de riesgos	<p>12. ¿Quiénes conforman el equipo de gestión de riesgos? ¿El personal que lo conforma pertenece a esta organización o participan personas de otras organizaciones?</p> <p>13. ¿Han contado con todos los recursos necesarios para trabajar? ¿Puede explicar su respuesta?</p> <p>14. ¿La organización llevó un diario o algún otro tipo de sistema de registro acerca de la gestión de riesgos? En caso que sí, ¿podría caracterizar esta estrategia?</p> <p>15. ¿Cuáles fueron las acciones prioritarias que el equipo abordó durante la primera fase de la pandemia?</p> <p>16. ¿El equipo comunicó resultados de su gestión a los trabajadores y trabajadoras de la organización? ¿Cómo?</p>	
	Impacto de la crisis en la Gestión de riesgos	<p>17. ¿Cómo considera que impactó la crisis en el sostenimiento de la seguridad operacional?</p> <p>18. <i>Si el entrevistado pertenece a un ente normativo y/o fiscalizador, ¿cuáles fueron las principales demandas recibidas por parte de los PS? ¿Y de los gremios? Si la persona entrevistada no refiere, consultar por: demanda de exenciones, de control, de normativas, canales de comunicación, etc.</i></p> <p>19. <i>Si el entrevistado pertenece a un ente normativo y/o fiscalizador, ¿cuándo se emanaron normativas/requerimientos de gestión de riesgos, fueron acompañadas por una guía de implementación?</i></p> <p>20. <i>Si el entrevistado pertenece a un ente normativo y/o fiscalizador, ¿se pidió a los PS que realicen sus propios protocolos? ¿Fueron supervisados y autorizados? ¿Cómo fue este proceso?</i></p> <p>21. <i>Si el entrevistado pertenece a un PS, ¿cuáles fueron los principales requerimientos del organismo regulador hacia los proveedores de servicios, en cuanto a gestión de riesgos? ¿Se diseñó normativa al respecto?</i></p>	
	Impacto de la crisis en la continuidad operativa y seguridad operacional	<p>22. ¿Cómo evalúa la gestión de riesgos en este organismo?</p> <p>23. <i>En caso de ser ente normativo y/o fiscalizador, ¿cómo evalúa la gestión de riesgos de los operadores de su modo de transporte? ¿Podría explicar su respuesta?</i></p>	



C. CIERRE de la entrevista

- Explicar el concepto de “lecciones aprendidas” y su vínculo con el desarrollo de políticas públicas y “acciones estatales” eficaces para dar apoyo a los proveedores de servicios y al sistema en su conjunto.
- Mencionar que vamos a dejar una plantilla para que tanto él/ella como su equipo la llenen.
- Avisar que quizás lo/la volvamos a contactar para una segunda entrevista o para hacerle alguna pregunta adicional.