



**FASE 2 | Proyecto COVID 2020 V.18.11**  
**PROTOCOLO de ENTREVISTA semi-  
estructurada**

<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Organismos APN, Entes Normativos y Fiscalizadores de los 4MT <u>Con foco en la gestión de crisis</u>
<b>PERSONAS A ENTREVISTAR</b>	Alta Dirección Punto focal Comité de Crisis
<b>OBJETIVO DE LA ENTREVISTA</b>	<p>A fin de contar con datos cualitativos complementarios a los datos cuantitativos y documentales, las entrevistas permitirán recoger relatos de interpretaciones y experiencias sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia de la preparación para una crisis mayor en cada organismo</li><li>• Experiencia del inicio-desarrollo-impactos de la pandemia en su organización</li><li>• Divergencias entre las normativas y los protocolos de gestión pre-crisis y su aplicación práctica</li><li>• Coexistencia entre instrumentos FORMALES e INFORMALES de gestión de crisis</li><li>• Coexistencia entre lineamientos (planes existentes o no, actualizados o no) desarrollados por entes de la APN y estrategias ad hoc desarrolladas por los proveedores de servicios frente a la urgencia (protocolos validados o no por los entes de la APN)</li><li>• Impacto de las normativas y documentos emanados por cada organismo y los recibidos de organismos superiores.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN**

El instrumento de entrevista se divide en 2 partes:

- 1) Preguntas genéricas para los 4MT
- 2) Preguntas específicas adaptadas y dirigidas a cada categoría de personas a entrevistar, organismo y modo de transporte

A su vez, la entrevista semi-estructurada se organiza en 3 secciones:

- A. INTRO a la entrevista y al proyecto. Inducción inicial a la experiencia del entrevistado respecto de la crisis en general en el marco de su organización (cuándo, cómo, dónde, etc)
- B. NÚCLEO de la entrevista. Desarrollo de la crisis:
  - a. evaluación inicial de la situación y flujos de información
  - b. desarrollo de estrategias de respuesta
  - c. implementación práctica de estrategias de respuesta
  - d. comunicación y compromiso
  - e. monitoreo y evaluaciones parciales de la implementación
- C. CIERRE de la entrevista (aclaraciones, chequeo de hipótesis, agradecimiento)



## 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.**
- **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 pandemia por Coronavirus Covid-19? Brevemente, ¿cómo experimentó esta etapa? ¿Qué rol/actitud tomó?**
  2. **¿Cuáles fueron los momentos clave y los sucesos relevantes que identifica en el proceso de preparación para la pandemia? ¿Y en su inicio? ¿Por qué?**



## B. NÚCLEO de la entrevista

TOPICO	DIMENSIONES   INDICADORES	Preguntas	Instrumento
PREPARACIÓN para CRISIS engeneral	Planes preexistentes	<p>3. ¿Su organización tenía planes de crisis, contingencia, emergencia u otros anteeventos disruptivos mayores? ¿Cuáles?</p> <p><i>En caso que sí, solicitar el plan/es (se pide al punto focal y luego se chequea con el nivel superior).</i></p> <p><i>De acuerdo al Plan pre-crisis:</i></p> <p>4. ¿Cómo se procede ante una crisis, contingencia o emergencia que impacte en</p>	ESE



		<p>su organización y en los proveedores de servicios (PS) vinculados a su organización?</p> <p>5. ¿A quién o quienes aplica el Plan? ¿Solo al ente o al ente y PS? ¿Existen variaciones en su aplicación en cuanto al organismo y los PS? ¿Cuáles?</p> <p>6. ¿El Plan está integrado con otras organizaciones? ¿Cuáles? ¿De qué modo?</p> <p>7. El Plan, ¿qué escenarios contemplaba? ¿La crisis actual pudo ajustarse a estos escenarios? ¿Cómo?</p> <p>8. ¿Se realizó difusión del Plan previo a la pandemia? ¿Cómo se realizó?</p> <p>9. ¿Existen prácticas o entrenamientos pautados en el Plan? ¿En qué consisten? ¿Cuál fue la última? ¿Qué información o resultados arrojó?</p>	
	Aplicabilidad de los planes preexistentes a esta pandemia	<p><b><i>En caso de tener un Plan preexistente:</i></b></p> <p>10. ¿Usted considera que el Plan fue útil para afrontar la crisis por Coronavirus? ¿En qué medida? ¿Por qué?</p> <p>11. ¿Cuáles fueron los roles o funciones más determinantes? ¿Por qué?</p> <p>12. ¿Hicieron falta adaptaciones y actualizaciones? ¿Cuáles? ¿Cómo fue el proceso para incorporarlas?</p>	



<b>DESARROLLO de ESTRATEGIAS de GESTIÓN de la CRISIS e IMPLEMENTAC IÓN PRÁCTICA</b>	<b>Comité de crisis</b>	<p><b><i>Comité de crisis:</i></b></p> <p>13. ¿Cuál es la dependencia organizacional del Comité de crisis?</p> <p>14. ¿Quiénes conforman el Comité de crisis? ¿El personal que lo conforma pertenece a esta organización o participan personas de otras organizaciones?</p> <p>¿Cuál es el perfil de las personas seleccionadas para integrarlo? ¿Cuáles son sus conocimientos y experiencias?</p> <p>15. ¿Han contado con todos los recursos necesarios para trabajar?</p> <p>16. ¿La organización llevó un diario o algún otro tipo de sistema de registro acerca de la gestión de la pandemia? En caso que sí, ¿podría caracterizar esta estrategia?</p> <p>17. ¿Cuáles fueron las acciones prioritarias que el comité abordó durante la primera fase de la pandemia?</p> <p>18. ¿El Comité de crisis comunicó resultados de su gestión a los trabajadores y trabajadoras de la organización? ¿Cómo?</p>	
	<b>Impacto de la crisis en el ente regulador</b>	<p>19. ¿Cómo considera que impactó la crisis en el cumplimiento de la misión del organismo (regular y fiscalizar)?</p> <p>20. ¿Cómo considera que impactó la crisis en el personal de su organismo? ¿Podría mencionar alguna situación que dé cuenta de este impacto?</p>	



	<b>Impacto de la crisis en los proveedores de servicios</b>	<p>21. ¿Cuáles fueron las principales demandas recibidas por parte de los PS? ¿Y de los gremios? <i>Si la persona entrevistada no refiere, consultar por: demanda de exenciones, de control, de normativas, canales de comunicación, etc.</i></p> <p>22. ¿Cuáles fueron los principales requerimientos del organismo regulador hacia los proveedores de servicios? ¿Cuáles fueron los principales canales de comunicación?</p> <p>23. ¿Cuándo se emanaron normativas/requerimientos fueron acompañadas por una guía de implementación?</p> <p>24. ¿Se pidió a los PS que realicen sus propios protocolos? ¿Fueron supervisados y autorizados? ¿Cómo fue este proceso?</p>	
	<b>Impacto de la crisis en la continuidad operativa y seguridad operacional</b>	<p>25. ¿En algún momento se debió reorganizar el sistema de respuestas? ¿Por qué? ¿En qué niveles?</p> <p>26. ¿Cómo considera Ud. el impacto de la crisis en la continuidad operativa?</p> <p>27. ¿Cómo considera Ud. el impacto de la crisis en la seguridad operacional?</p> <p>28. ¿Cómo evalúa la gestión de crisis en este organismo? ¿Y en los operadores de su modo de transporte? ¿En el sistema de transporte en general? ¿Podría explicar su respuesta?</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.



## Preguntas para hacerle “a los papeles”

### A. En relación al plan preexistente:

- ¿El Plan se centra en crisis, contingencias, emergencias que impactan en el regulador/fiscalizador, y/o en el mismo y en los proveedores de servicios que su organismo fiscaliza, es decir un plan de crisis que contempla al sistema en su conjunto?
- ¿El Plan establece una categorización en cuanto a severidad? ¿Cuál? ¿A través de qué método y/o qué rol se define finalmente la categoría asignada?
- ¿El Plan incluye la designación de recursos? ¿Cuáles? ¿Cómo? *Si la persona entrevistada no refiere preguntar directamente por: personal, material, infraestructura y presupuesto.*
- ¿El plan define un vocero/a a cargo de las comunicaciones hacia dentro y fuera de la organización?
- Los entrenamientos o prácticas:
- ¿Con qué frecuencia se realizan? ¿Cómo se evalúan?

### B. Comité de crisis:

- ¿Cuál es la dependencia organizacional del Comité de crisis? *Cotejar con el Plan pre-crisis.*
- ¿Cómo han sido las conexiones y vínculos del Comité con otros organismos del transporte, del Estado, PS que usted fiscaliza y/o gremios?

## Información para pedir por nota:

- Estadísticas.



- ¿Han considerado documentos, estudios u otros datos para evaluar la magnitud y severidad de la crisis? ¿Cuáles? En caso positivo pídéselos.
- ¿El Comité de crisis comunicó resultados de su gestión a los trabajadores de la organización? ¿Cómo? Solicitar evidencias.
- ¿Cuáles fueron las principales demandas del organismo hacia los proveedores? ¿Cuáles fueron los principales canales de información? Solicitar normativa generada en el período pandémico de investigación. Cotejar con nuestro banco de datos.
- ¿Cuántas personas trabajan en el ente X? ¿Cuántas de ellas pertenecían a grupos de riesgo (mayores de 60 años, embarazadas y personas con patologías crónicas)? ¿Todas ellas fueron exceptuadas de sus funciones? En caso que no, ¿podría explicarme los criterios?
- ¿Cómo incidió en la continuidad operativa la cantidad de trabajadores exceptuados? ¿Cómo se resolvió esta reducción en el personal?
- ¿Cuántos casos de contagio de Covid-19 hubo entre las personas que trabajan en el ente X?
- ¿Se ha medido el impacto de la actual crisis en la seguridad sanitaria? ¿Cómo? ¿Podrían brindarnos los informes u otra documentación respecto?
- ¿Cómo considera Ud. el impacto de la crisis en la seguridad sanitaria?