

Paso 3: Recopilación de datos.

Identificación de factores.

Para que la investigación del incidente tenga éxito en la identificación de todos los factores contribuyentes y las causas subyacentes, será necesario establecer:

- Los eventos que llevaron al incidente.
- Hechos acerca del incidente mismo.
- Hechos relevantes acerca de lo que ocurrió inmediatamente después del incidente.

Mayor orientación respecto a las Técnicas de Fotografía.

Considerar los ángulos en que se deberían sacar las fotos y si se requieren ítems de referencia (ej., reglas y monedas) para darle una perspectiva a la foto en cuanto a la envergadura.

- Todas las fotos que se ocupan en el informe deben estar numeradas con subtítulos.
- Los subtítulos deben explicar en detalle lo que está tratando de mostrar con la foto.
- Deben incluir el tipo de equipo, la fecha y el lugar del incidente.
- Puede incluir la orientación en la que se tomó la foto; por ejemplo noreste y suroeste.

Las fotos que se toman en la escena del incidente pueden incluir lo siguiente:

- Una vista panorámica del lugar del incidente, tomada desde un mínimo de cuatro direcciones.
- Si hubo un movimiento de un equipo involucrado, tomar una vista del trayecto del equipo desde el punto del primer impacto mayor hasta el lugar donde se detuvo.

Las marcas que dejó el impacto están vulnerables a la lluvia y el tránsito; por lo tanto, se debe hacer un registro fotográfico de este tipo de evidencia lo antes posible.

Vistas aéreas de la escena del incidente (cuando los equipos y el tiempo lo permitan)

- Fotos de los objetos impactados por el equipo.
- Las partes más grandes del daño al equipo.
- Fotos detalladas de las partes que se sospecha que fallaron y contribuyeron al incidente.
- Fotos de la ropa y equipos de protección personal que fallaron y los agentes que se sospecha que causaron la falla.
- Tomar una foto y medir las marcas dejadas por el patinazo de un vehículo, señales dejadas en la tierra, etc.
- Cualquier otra foto que se estime que sería de interés para el equipo investigador.

Entrevistas a testigos.

Principios Generales.

- Exactitud: Realizar la entrevista lo antes posible después del incidente.

Los retrasos en realizar las entrevistas pueden afectar la calidad y cantidad de información que se reúna, ya que los recuerdos se debilitan o son contaminados por Influencias externas, es decir, los medios de comunicación, otros testigos, etc.

Tratar de realizar todas las entrevistas antes de que los testigos puedan conversar entre ellos sobre el incidente.

- Preparación: La preparación es esencial para el éxito de la entrevista.

Tomarse el tiempo para juntar antecedentes del accidente o incidente antes de la entrevista.

Considerar la información que se requiere, cuál sería la mejor manera de estructurar la entrevista, quién va a estar involucrado y los antecedentes de los testigos.

- Evaluación de los testigos: Asignar prioridades en el orden de las entrevistas de los testigos de acuerdo con su disponibilidad o su relación con lo ocurrido.

Considerar su experiencia y experticia; es decir, qué tan familiarizados están con el equipo o la operación. Evaluar su motivación y credibilidad; ej., explorar la posibilidad que podrían estar protegiendo a alguien.

- Lugar/ambiente: Asegurarse que los testigos sean entrevistados en un ambiente privado, sin distracciones.

Puede ser beneficioso entrevistar a los testigos en el lugar del incidente, para permitir que el contexto del ambiente les ayude a recordar. Es mejor entrevistar a cada testigo individualmente, con un equipo de dos entrevistadores – uno para liderar la entrevista y otro para dar apoyo y tomar notas. Esto permite la comprobación de las aseveraciones que se hacen en la entrevista, en caso de que se requieran en una fecha posterior.

Ocupar diagramas para ayudar al testigo a recordar los detalles del incidente.

- Registro de la entrevista: El registro del testimonio del testigo debe reflejar precisa y completamente toda la información obtenida.

Hacer notas, lo más detalladas posible, en un formato estándar preferentemente. El registro del testimonio del testigo debe ser verificado por el testigo después de la entrevista, pidiéndole que lea el documento.

Con esto se asegura la correcta interpretación de la información y su precisión. Antes de usar un grabador, se deben considerar los aspectos legales, organizacionales y personales.

- Explicación del proceso de la entrevista: Para evitar la intimidación y aumentar la colaboración, debe presentarse como el entrevistador y explicar el propósito de la entrevista, antes de hacer preguntas.

Desarrollar una relación con los testigos desde el inicio. Tranquilizar a los testigos que el principal objetivo es descubrir los hechos y, no asignar la culpa.

- Escuchar activamente: Estar atento y asegurar que su lenguaje corporal refleje que está interesado, ej., mantener el contacto visual, sentarse frente al testigo, dar retroalimentación para indicar que está escuchando y que entiende lo que se ha dicho. Evitar interrumpir al testigo.
- Comunicación: Usar lenguaje cotidiano.

Tratar de evitar términos técnicos, jerga y siglas para no prestarse a los malos entendimientos o confusión.

Pedir al testigo que responda a las preguntas con tanto detalle como pueda.

- **Comprensión y empatía:** Mantenerse consciente del estado emocional del testigo, por ejemplo, puede ponerse a la defensiva, o puede estar ansioso, estresado, confundido, enojado o angustiado.

Pedir al testigo que responda a las preguntas con tanto detalle como pueda. Si el testigo se emociona, ofrecerle un vaso de agua, un breve recreo o reprogramar la entrevista.

Si el testigo se sintiera más cómodo con un amigo o representante presente, tratar de organizar esto.

- **Cerrando la entrevista:** Siempre terminar la entrevista en una nota positiva y agradecer al testigo su tiempo y colaboración.

Hay que asegurar que tiene la información para comunicarse con usted para pasarle cualquier información que pudiese recordar después de que la entrevista haya terminado.

- **Seguimiento:** Después de una entrevista, muchos de los testigos siguen pensando nuevamente en el evento, en la información que relataron durante la entrevista y con frecuencia se acuerdan de detalles adicionales que no recordaron durante la entrevista.

Vale la pena el tiempo y esfuerzo de llamar a los testigos unos días después de la entrevista inicial, para ver si se han acordado de alguna información distinta.

Técnicas para hacer preguntas.

Los tipos de preguntas que se hacen durante una entrevista afectan en la cantidad y el tipo de información que se recibe.

Tres tipos básicos de preguntas que se usan durante las entrevistas de investigación son:

- **Preguntas Abiertas**
- **Preguntas Cerradas** (que incluyen las preguntas de selección múltiple)
- **Preguntas Dirigidas**

Durante la entrevista, otras técnicas, como Escuchar Activamente y Para frasear, puede aumentar el éxito de la entrevista.

Cada uno de los tres tipos principales de preguntas, cuando se usan apropiadamente, puede suministrar al investigador varios niveles de información.

Cada tipo de Pregunta tiene un propósito distinto y es importante estar consciente de cómo y cuándo se pueden usar de la mejor manera en una entrevista.

El siguiente diagrama muestra una Jerarquía de Técnicas para Hacer Preguntas a los Testigos.

indicando cómo la entrevista debería empezar en forma amplia y paulatinamente concentrarse en conseguir detalles específicos.

Cabe hacer notar que las Preguntas Cerradas y las Preguntas Dirigidas ocurren en una entrevista; sin embargo, se deben usar solamente para la aclaración de información que ya se ha conseguido a través de las preguntas abiertas o de otras fuentes.

Se deben evitar las preguntas capciosas que puedan producir una reacción o respuesta emocional. Cuando se esté entrevistando, concentrarse en juntar evidencia en base a los hechos y evitar la evidencia basada en opiniones, en lo posible.

Cuando se anota la opinión de un testigo, dejar en claro que es una opinión:

Incorrecto: “Él vio el vehículo liviano bajando rápido por la rampa.”

Correcto: “Testigo A vio al vehículo liviano bajando por la rampa, él cree que se estaba moviendo más rápido de lo que debería.”

- Los testigos **no deben firmar nunca declaraciones** que se están juntando para propósitos de una investigación interna.
- **Evitar preguntar** a las personas si hay algo que crean que **pudieran haber hecho mejor o anotar comentarios de esta índole.**

Inmediatamente después de un incidente, **las personas pueden experimentar una culpa mal enfocada y pueden juzgarse a sí mismas en una forma más severa que una investigación posterior.**

Ejemplos de preguntas en una entrevista típica.

Empezar pidiendo al sujeto que explique lo que pasó, en orden cronológico, con sus propias palabras.

- Si se «bloquean», hacerles preguntas sobre lo que pasó, **usando preguntas no dirigidas** del tipo: quién, qué, cuándo, dónde y por qué.
- Empezar con preguntas generales y avanzar hacia las más específicas.

- Pedirles que expliquen:
 - Qué estaban haciendo allí.
 - Qué estaban haciendo justo antes del incidente.
 - Qué hicieron para tratar de prevenir el incidente.
 - Si habían recibido capacitación en el trabajo que estaban haciendo.
 - Quién los capacitó.
 - Cuándo se realizó la capacitación.
 - Cuál fue su entendimiento de los riesgos asociados al trabajo, entre otros.