

**Plantilla para el desarrollo de procedimientos**

<b>NÚMERO: 88   TÍTULO: Suministro de información a víctimas y familiares</b>					
<b>Proceso:</b>	<b>Interacción con víctimas y familiares.</b>				
<b>Referencia:</b>	<b>PQ 6.381 - ¿Ha establecido y aplica la autoridad encargada de la investigación procedimientos para garantizar que se proporcione a los familiares y a los supervivientes de un accidente información pertinente y oportuna sobre el avance de la investigación?</b>				
<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
<b>1</b>	Recopilar la información de contacto disponible del operador	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicarse con el Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad de Vuelo (personalmente o por teléfono) para solicitar la información de contacto del operador</li> <li>- Pasar la información obtenida al Investigador a cargo (IIC)</li> </ul>	Dentro de 2 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Jefe de la División de Operaciones Investigador a cargo
<b>2</b>	Obtener información de contacto para víctimas y familiares		Se deben implementar simultáneamente diferentes líneas de acción para garantizar que toda la información necesaria se obtenga de manera oportuna		
		Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>; y</li> <li>- Informar al IIC cuando esté en posesión de toda la información</li> </ul>	Dentro de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Operador Investigador a cargo
		Investigador a cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ponerse en contacto con el operador en persona (generalmente en el lugar del accidente o en las instalaciones del operador) solicitando datos del pasajero para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>; y</li> <li>- Informar al Asistente Administrativo cuando esté en posesión de toda la información</li> </ul>	Durante la acción inicial en el campo	Operador Asistente Administrativo
<b>3</b>	Determinación del canal a utilizar para la primera interacción con víctimas y familiares	Investigador a cargo	De acuerdo con la guía establecida en el documento: <i>G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción</i>	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al accidente	Operador Jefe de la División de Operaciones (Sección responsable del Plan de

					Asistencia)
4	Primera interacción	Investigador a cargo	<p>a) <u>Reunión cara a cara</u>: La reunión se organizará siguiendo las directrices establecidas por el documento <i>G-23 - Organización de reuniones cara a cara</i>, y debe, en principio, tener lugar en las instalaciones de la CAAC</p>	<p>Esta reunión se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días después del accidente, a menos que las víctimas y los miembros de la familia lo consideren poco práctico, cuando se debe acordar una fecha entre el IIC y las víctimas y las familias</p>	<p>Investigador Jefe Oficial Administrativo Asistente Administrativo Operador</p>
			<p>b) <u>Sitio web de CAAC</u>: toda la información que se divulgará para las víctimas y las familias se enviará al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC) por correo electrónico, con copia al Investigador Jefe</p>	<p>Se debe hacer un registro documental que se archivará en el archivo de investigación, que deberá contener, al menos: la fecha, hora y lugar de la reunión, la lista de la presencia de víctimas y familiares, y un extracto de la información divulgada en el evento</p> <p>- La información debe publicarse dentro de los 20 días hábiles posteriores al accidente</p> <p>- Todas las víctimas y familiares deberán ser informados previamente de la fecha de publicación, ya sea por correo electrónico o por teléfono</p> <p>- La información se enviará a la Sección de TI de CAAC al menos 3 días hábiles antes de la fecha de publicación</p>	
5	Determinación del canal prioritario que se utilizará para las interacciones posteriores.	Investigador a cargo	Se realizará evaluando el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, y la efectividad de cada uno de los canales autorizados (de acuerdo con la orientación establecida por el documento <i>G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción</i> )	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la primera interacción	N/A
6	Interacciones posteriores	Investigador a cargo	Las interacciones posteriores se realizarán de acuerdo con el canal seleccionado, de la siguiente manera:		
			<p>a) <u>Reunión cara a cara</u>: las reuniones se organizarán siguiendo la orientación <i>G-23 - Organización de reuniones cara a cara</i> y, en principio, deberían tener lugar en las instalaciones del CAAC</p>	<p>a) Reuniones cara a cara: en períodos de no menos de 90 días desde la última reunión</p> <p>Se debe hacer un registro documental que se archivará en</p>	<p>Investigador Jefe Oficial Administrativo Asistente Administrativo Operador</p>

				el archivo de investigación, que deberá contener, al menos: la fecha, hora y lugar de la reunión, la lista de la presencia de víctimas y familiares, y un extracto de la información divulgada en el evento	
			b) <u>Sitio web de CAAC</u> : toda la información que se divulgará se enviará oportunamente al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC)	b) <u>Sitio web de CAAC</u> : dentro de los 10 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante, y cada 2 meses si no aparece información relevante	Administrador del sitio web
			c) <u>Teléfono</u> : contactando directamente a la víctima y / o representante de la familia. Todas las interacciones realizadas por teléfono se registrarán utilizando el formulario <i>F09 - Formulario de registro para interacciones por teléfono con víctimas de accidentes</i> y sus familias, que se mantendrá en la carpeta electrónica de la investigación	c) <u>Teléfono</u> : dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante	N/A
			d) <u>Correo electrónico</u> : contiene información estandarizada que se enviará (cada víctima / familia recibirá la misma información). Cada correo electrónico se archivará en la carpeta electrónica de la investigación	d) <u>Correo electrónico</u> : dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante	N/A
7	Deliberación sobre cualquier solicitud especial de interacción (por ejemplo, no planificada, uso de un canal que no sea el establecido, reunión en un lugar que no sea las instalaciones de CAAC, etc.) de víctimas y familiares, del operador u otras fuentes	Investigador Jefe	Se realizará evaluando, entre otros aspectos: el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, el impacto del accidente en los medios, el presupuesto disponible, el apoyo logístico del operador	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud formal	Investigador a cargo Oficial Administrativo Operador

## NOTAS

- |    |   |
|----|---|
| N1 | Este procedimiento está relacionado con la regulación de la asistencia a las víctimas de accidentes aéreos y sus familias |
| N2 | Este procedimiento está vinculado al proceso requerido por la PQ 6.343  |

## ARCHIVOS ADJUNTOS

#	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
<b>A</b>	F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias	Plantilla para recopilar información de contacto de víctimas y familiares
<b>B</b>	G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción	Orientación sobre la selección de canales para el suministro de información a víctimas y familiares sobre el progreso de la investigación
<b>C</b>	G-23 - Organización de reuniones presenciales	Orientación sobre la organización de reuniones cara a cara con víctimas y familiares, considerando el apoyo logístico del operador, la coordinación con la regulación sobre Planes de Asistencia, y cubriendo cuestiones prácticas como: selección del lugar de la reunión, dispositivos electrónicos para ser utilizado, apoyo médico / psicológico para la audiencia, criterios para el acceso al evento, medios y plazos para enviar la invitación a la audiencia, etc.
<b>D</b>	F09 - Formulario de registro para interacciones telefónicas con víctimas de accidentes y sus familias	Plantilla para el registro de interacciones telefónicas realizadas con víctimas y familiares con respecto al suministro de información sobre el progreso de la investigación, en particular: la fecha y hora de interacción; los nombres, información de contacto y la relación con las víctimas; y la información divulgada