

## Procedimiento de ejemplo

### PROCEDIMIENTO N ° 88 - SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A VÍCTIMAS Y FAMILIARES

Nota - La ejecución de este procedimiento requiere el cumplimiento de las pautas contenidas en los documentos: *G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción* y *G-23 - Organización de reuniones cara a cara*.

Procedimiento:

- 1) El Asistente Administrativo se comunicará con el Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad de Vuelo (DO-DSV) en persona o por teléfono, para solicitar toda la información de contacto necesaria del operador dentro de los 2 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación, y la pasará de inmediato al Investigador a cargo (IIC);
- 2) La información de contacto relevante de las víctimas y sus familias se obtendrá oportunamente por una o ambas líneas de acción a continuación:

- a) El Asistente administrativo se comunicará con el operador por el medio más rápido disponible para solicitar la información relevante sobre todas las personas a bordo dentro de los 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación, notificando al IIC tan pronto como se haya recopilado la información.

Nota: El formulario F-08 (*Formulario de información de contacto de víctimas y familias*) se enviará al operador para guiar la recopilación de la información.

- b) El IIC, mientras realiza las acciones iniciales en el lugar del accidente, se pondrá en contacto con el operador en persona para solicitar la información relevante sobre todas las personas a bordo, notificando al Asistente Administrativo tan pronto como se haya recopilado la información.

Note 1: Se utilizará el formulario F-08 para guiar la recopilación de la información.

Note 2: Poco después de un accidente, el representante del operador generalmente puede encontrarse en el lugar del accidente o en las instalaciones del operador.

- 3) El IIC determinará el canal que se utilizará para la primera interacción con las víctimas y las familias dentro de los 5 días hábiles posteriores al accidente, aplicando la guía establecida en el documento *G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción*.

Nota: Cuando la primera interacción se lleva a cabo a través de una reunión cara a cara, se debe mantener una estrecha coordinación con el operador (especialmente en relación con los problemas logísticos) y con el DO-DSV (responsable de la regulación y supervisión de los planes de asistencia para víctimas de accidentes y sus familias).

- 4) El IIC llevará a cabo la primera interacción con las víctimas y sus familias ya sea mediante:

- a) Reunión cara a cara: la cual se organizará siguiendo las pautas establecidas por el documento *G-23 - Organización de reuniones cara a cara*, y se llevará a cabo dentro

**DESCARGO DE RESPONSABILIDAD: El siguiente procedimiento es meramente ficticio, su intención es exclusivamente para propósitos educativos y la OACI no se hace responsable de la adopción de los textos sin haber tenido el cuidado de adaptarlos a las características del sistema de aviación civil en funciones.**

de los primeros 15 días después del accidente.

Nota 1: A menos que haya una solicitud especial de las víctimas y / o sus familias, o una solicitud del operador con el consentimiento de las víctimas y sus familias, todas las reuniones cara a cara se llevarán a cabo en las instalaciones de CAAC.

Nota 2: Al adoptar reuniones cara a cara para la interacción, se debe mantener una estrecha coordinación con el Investigador Jefe y la Sección Administrativa (para fines de organización), con el operador (especialmente en relación con cuestiones logísticas) y con el DO -DSV (responsable de la regulación y supervisión de los planes de asistencia para víctimas de accidentes y sus familias).

Nota 3: Después de una reunión cara a cara, 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.

- b) Sitio web de CAAC: Dentro de los 20 días hábiles posteriores al accidente, se informará previamente a todas las víctimas y familiares de la fecha de publicación, ya sea por correo electrónico o por teléfono.

Nota: 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, al menos 3 días hábiles antes de la fecha de publicación.

- 5) El IIC determinará, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la primera interacción, el canal que se utilizará para las interacciones posteriores, 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.

Nota: La elección del canal de interacción debe observar la orientación establecida por el documento G-88 - *Criterios para la selección de canales para la interacción*.

- 6) El investigador a cargo llevará a cabo las interacciones subsecuentes de acuerdo con el canal seleccionado, y observando los siguientes criterios:

- a) Reuniones cara a cara: se llevarán a cabo en períodos de no menos de 90 días a partir de la reunión anterior.

Nota 1: Todas las reuniones cara a cara se prepararán siguiendo la orientación establecida por el documento G-23 - *Organización de reuniones cara a cara*.

Nota 2: A menos que haya una solicitud especial de las víctimas y / o sus familias, o una solicitud del operador con el consentimiento de las víctimas y sus familias, todas las reuniones cara a cara se llevarán a cabo en las instalaciones de CAAC.

Nota 3: Al adoptar reuniones cara a cara para la interacción, se debe mantener una estrecha coordinación con el Investigador Jefe y la Sección Administrativa (para fines de organización), con el operador (especialmente en relación con cuestiones logísticas) y con el DO-DSV (responsable de la regulación y supervisión de los planes de asistencia para víctimas de accidentes y sus familias).

Nota 4: Para cada reunión cara a cara, 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.

**DESCARGO DE RESPONSABILIDAD:** El siguiente procedimiento es meramente ficticio, su intención es exclusivamente para propósitos educativos y la OACI no se hace responsable de la adopción de los textos sin haber tenido el cuidado de adaptarlos a las características del sistema de aviación civil en funciones.

- b) Sitio web de CAAC: se publicará dentro de los 10 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante, o cada 2 meses si no aparece información relevante, informándose previamente a todas las víctimas y familiares de la fecha de la publicación, ya sea por correo electrónico o por teléfono.

Nota: 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 Jefe de Investigadores, al menos 3 días hábiles antes de la fecha de publicación.

- c) Teléfono: dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante.

Nota: Todas las interacciones realizadas por teléfono se registrarán utilizando el formulario F09 (Formulario de registro para interacciones telefónicas con víctimas de accidentes y sus familias), que se mantendrá en la carpeta electrónica de la investigación.

- d) Correo electrónico: dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante, a través de un mensaje estandarizado para garantizar que cada destinatario reciba la misma información.

Nota: Todas las interacciones realizadas por correo electrónico se archivarán en la carpeta electrónica de la investigación.

- 7) El investigador jefe decidirá sobre cualquier solicitud especial de interacción (por ejemplo, interacción no planificada, uso de un canal diferente al establecido, reunión en un lugar que no sea las instalaciones de CAAC, etc.) de víctimas y familias, el operador u otras fuentes dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud formal.

Nota: La decisión se tomará considerando, 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 de comunicación, el presupuesto disponible (en coordinación con la Administración Oficial), y el apoyo logístico del operador.

SÓLO PARA USO DE INVESTIGADORES