



## Suministro de información a los familiares y sobrevivientes de accidentes

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?



ICAO

SAFETY

# Vamos a hacerlo juntos

- ✈ Etapa 1 – Reuniendo la información relevante
- ✈ Etapa 2 – Definiendo el marco operativo
- ✈ Etapa 3 – Escribiendo el procedimiento



# Vamos a hacerlo juntos

- ✈ Ejercicio: Suministro de información a los familiares y sobrevivientes de accidentes
- ✈ Para hacer los ejercicios utilizaremos nuestro escenario ficticio:
  - ✈ Estado – Coronaland
  - ✈ Autoridad – Autoridad de Aviación Civil de Coronaland (CAAC)
  - ✈ La unidad de investigación de accidentes no es independiente, ya que es parte de la CAAC



ICAO

SAFETY

# Vamos a hacerlo juntos

- ✈ Etapa 1 – Reuniendo la información relevante
- ✈ Etapa 2 – Definiendo el marco operativo
- ✈ Etapa 3 – Escribiendo el procedimiento



# Etapa 1 – Reuniendo la información relevante

✈ Reúna toda la información relevante al desarrollo del procedimiento

✈ Considerando que el procedimiento de este ejercicio viene de una PQ, necesitamos saber el contenido de:

- ✈ La pregunta del protocolo USOAP

- ✈ Las referencias de la OACI relacionadas con dicha PQ

- ✈ La orientación para la revisión de la evidencia



## Suministro de información a los familiares y sobrevivientes de accidentes

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?

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?

## Elementos clave:

1. Establecido y aplica
2. Información pertinente y oportuna
3. Avance

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?

## Establecido y aplica

- Esta PQ requiere evidencia de su implementación



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?

## Información pertinente y oportuna

- No cualquier información (no es conveniente tener reuniones frecuentes)
  - Puede llevar a conclusiones importantes en términos de “causas”, “factores contribuyentes” o “recomendaciones de seguridad operacional”
  - Esté preparado a enfrentar potenciales conflictos de interés y diferentes expectativas de las familias
- Necesita ser oportuna (siempre que sea posible, antes de divulgar la información)

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?

## Avance

- Nuevas líneas de investigación
- Resultados de exámenes y pruebas
- Emisión de recomendaciones de Seguridad operacional
- Obstáculos a la investigación



ICAO

SAFETY

## MUY IMPORTANTE

- ✈ Las víctimas y familiares pueden tener expectativas y metas que son muy diferentes a las nuestras
  - ✈ Frecuentemente lo que buscan es obtener elementos para demandas legales
- ✈ Siempre debemos tener en cuenta el objetivo de la investigación



ICAO

SAFETY

## **MUY IMPORTANTE**

**Es esencial dejar en claro  
lo que pueden y no pueden  
esperar de nuestra investigación**



# Referencias de la OACI

AR

A39–27

RP

A13

5.27 & 5.28

GM

Doc 9962

8.5

Doc 9973

Cir 285



ICAO

SAFETY

# Etapa 1 – Reuniendo la información relevante

## AR A39-27

*La Asamblea:*

1. *Exhorta* a los Estados miembros a reafirmar su compromiso de prestar asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares;
2. *Insta* a los Estados miembros a sancionar legislación, reglamentación y/o políticas para prestar asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares, considerando el Anexo 9 y la Política de la OACI contenida en el **Doc 9998**, y en cumplimiento del Artículo 28 del Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1999 y la Resolución núm. 2 de la Conferencia de Montreal;

...





ICAO

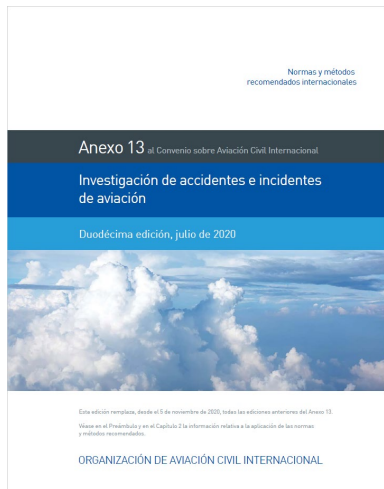
SAFETY

# Etapa 1 – Reuniendo la información relevante

## PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

ESTADOS CUYOS NACIONALES HAN PERECIDO O  
SUFRIDO LESIONES GRAVES EN UN ACCIDENTE

### ANEXO 13



### *Derechos y prerrogativas*

5.27 Un Estado que tenga especial interés en un accidente por haber perecido o haber sufrido lesiones graves en el accidente nacionales del mismo, tendrá derecho a nombrar a un experto, el cual tendrá las siguientes prerrogativas:

- visitar el lugar del accidente;
- tener acceso a la información fáctica pertinente que apruebe para divulgación al público el Estado que realiza la investigación, así como la información sobre el progreso de la investigación; y
- recibir copia del informe final.

Esto no impedirá que el Estado también participe en la identificación de las víctimas y proporcione asistencia en reuniones con supervivientes de ese Estado.

*Nota.* — *En el Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares (Doc 9973) se proporcionan directrices relativas a dicha asistencia.*

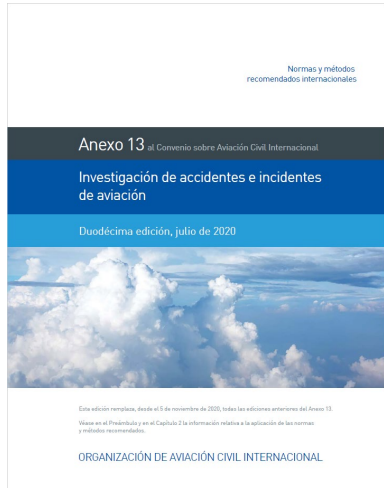


ICAO

SAFETY

# Etapa 1 – Reuniendo la información relevante

## ANEXO 13



### **PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN** ESTADOS CUYOS NACIONALES HAN PERECIDO O SUFRIDO LESIONES GRAVES EN UN ACCIDENTE

#### ***Derechos y prerrogativas***

**5.28 Recomendación.**— *El Estado que realiza la investigación debería divulgar, al menos durante el primer año de la investigación, información fáctica comprobada e indicar el progreso de la investigación de manera oportuna.*



## 8.5 TRATO CON LOS FAMILIARES DE LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES

### DOC 9962



...

8.5.2 A las víctimas de accidentes y a sus familiares no se les permite participar en la investigación. Sin embargo, en el Anexo 13 de la OACI, párrafo 5.27, “Estados cuyos nacionales han perecido o sufrido lesiones graves en un accidente”, se prevén ciertos derechos y prerrogativas de los Estados que tienen un interés especial en un accidente porque sus nacionales han perecido o sufrido lesiones graves en el accidente. Específicamente, esos Estados podrán nombrar un experto, quien tendrá las siguientes prerrogativas::

...

b) tener acceso a la información fáctica pertinente que apruebe para la divulgación al público el Estado que realiza la investigación, así como la información sobre el progreso de la investigación; ...



## DOC 9962



## 8.5 TRATO CON LOS FAMILIARES DE LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES

...

8.5.6 Las responsabilidades generales respecto al trato con las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares incumben a la línea aérea, que debería tener un plan para tratar con las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares. No obstante, el Estado del suceso debería vigilar esas actividades. Por lo tanto, la [autoridad de investigación de accidentes] debería establecer la coordinación con los miembros pertinentes de la familia, o sus representantes, para facilitar información sobre las conclusiones y el progreso de la investigación y para facilitar el acceso necesario a expertos de otros Estados, de conformidad con las disposiciones del Anexo 13 de la OACI, párrafo 5.27, y con el Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares (Doc 9973) de la OACI.

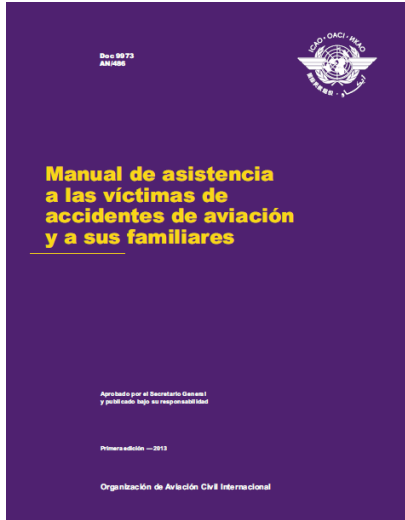


ICAO

SAFETY

# Etapa 1 – Reuniendo la información relevante

DOC 9973



## PREÁMBULO

El objetivo del presente documento reside en proporcionar orientación sobre los tipos de asistencia que pueden prestarse a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares, así como las vías disponibles para hacerlo. Apunta a preparar mejor a todas las partes implicadas, facilitar la coordinación entre ellas y describir el alcance de sus intervenciones. En este documento se aborda asimismo la sanción de la legislación, los reglamentos o las políticas correspondientes por los Estados y sus explotadores de aeronaves en apoyo de las víctimas de accidentes de aviación y de sus familiares.



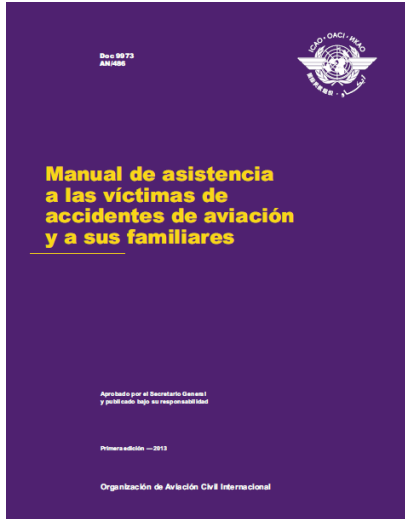
ICAO

SAFETY

# Etapa 1 – Reuniendo la información relevante

## SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE

DOC 9973



**3.30** A medida que la autoridad de investigación de accidentes avance en sus pesquisas, debería proporcionarse a los familiares y los sobrevivientes, mediante avisos periódicos, información actualizada y validada sobre la marcha de las mismas antes de hacerla pública. Según proceda, debería invitarse a los familiares a asistir a reuniones públicas sobre el accidente y proporcionarles copias de los informes a medida que se desclasifiquen siguiendo el proceso habitual de la autoridad de investigación de accidentes. También deberían notificárseles la fecha de publicación de dichos informes y el programa de las reuniones con el fin de que puedan prepararse en consecuencia. Debe prestarse atención al facilitar información en varios idiomas para garantizar que las traducciones sean precisas. Los preavisos pueden efectuarse a través de correo electrónico y de las asociaciones de familiares.



ICAO

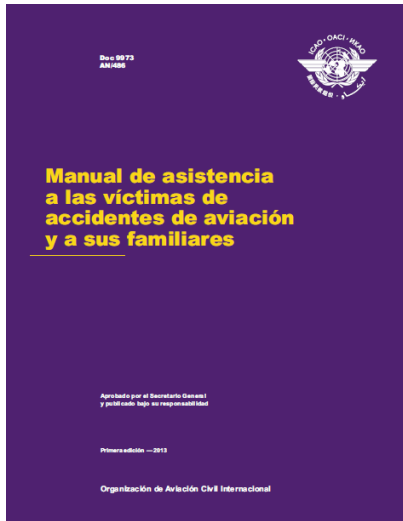
SAFETY

# Etapa 1 – Reuniendo la información relevante

DOC 9973

## SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE

(cont.)

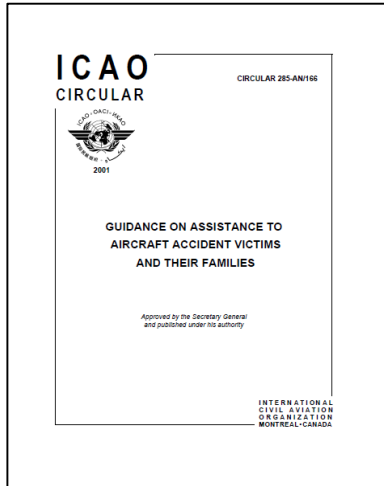


**3.31** Quizás algunos familiares y sobrevivientes consideren que deberían ser autorizados a escuchar la grabación de la voz en el puesto de pilotaje y tener acceso a una transcripción de la misma. La revelación de las grabaciones del registrador de la voz depende de las políticas y la legislación nacionales. **Dicha revelación de las grabaciones y las transcripciones es contraria a la norma 5.12, No divulgación de la información, del Anexo 13...**



## INTRODUCCIÓN

### CIR 285

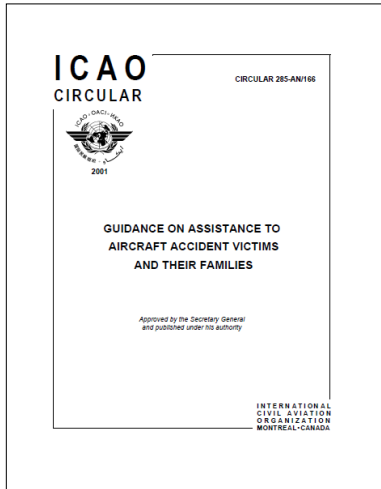


Esta circular debería permitirle a los Estados a preparar un plan para brindar asistencia a los familiares ante un suceso de accidente de aeronave. Dicho plan debería estar listo para su adaptación a otros desastres en los que hay un gran número de fallecimientos.



## SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

### CIR 285



**3.12** El suministro de un flujo de información continua es esencial para un programa efectivo de asistencia a los familiares

...

A largo plazo, podría suministrarse a las familias y sobrevivientes, mediante avisos periódicos, información actualizada sobre el avance de la investigación de accidente y cuál es la asistencia adicional que podrían esperar con la finalidad de facilitar su ajuste a la vida posterior al accidente. En la medida de lo posible, las familias deberían ser invitadas a atender audiencias públicas relacionadas con el accidente.



ICAO

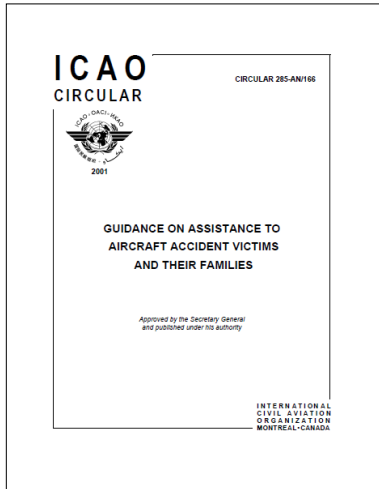
SAFETY

# Etapa 1 – Reuniendo la información relevante

## EXTRACTOS DE LOS REGISTRADORES DE VOZ EN LA CABINA

(cont.)

CIR 285



**3.16** Algunos familiares y sobrevivientes podrían considerar que podrían tener derecho a escuchar las grabaciones de voz en la cabina y tener acceso a una transcripción de la grabación de voz de la cabina. La divulgación de las grabaciones depende de las políticas y legislaciones nacionales. **La divulgación de las grabaciones y transcripciones de voz de la cabina es opuesta a las normas internacionales en el Anexo 13.**



# No es parte de la Referencia de la OACI para la PQ, pero es relevante al procedimiento

DOC 9998

## Plan de asistencia a los familiares

...

2.5 El Consejo recomienda que en un plan de asistencia a los familiares se consideren los factores siguientes:

- a) beneficiarios de la asistencia a los familiares;
- b) tipos de asistencia a los familiares que hay que proporcionar;
- c) momento en que debe proporcionarse la asistencia a los familiares;
- d) proveedores de la asistencia a los familiares;
- e) revisión periódica y puesta en práctica del plan; y
- f) promulgación de la legislación, los reglamentos y/o las políticas necesarias para implementar el plan.



# No es parte de la Referencia de la OACI para la PQ, pero es relevante al procedimiento

DOC 9998

## Proveedores de asistencia a los familiares

(cont.)

2.10 Hay cinco grupos principales que intervienen en la prestación de asistencia a los familiares:

- a) el gobierno del Estado del suceso y otros Estados que intervienen en éste;
- b) los explotadores de servicios aéreos;c) the airport operators;
- c) los explotadores de aeropuerto;
- d) las terceras partes (p. ej., los organismos asistenciales no gubernamentales y las empresas comerciales); y
- e) las asociaciones de familiares, si procede.

Nota.— Cada grupo tiene diferentes recursos y responsabilidades en la labor de asistencia a los familiares. El trabajo de estos grupos debe estar sincronizado y bien coordinado a fin de ofrecer una respuesta eficaz de asistencia a los familiares.

Doc 9998  
AN-479



**Política de la OACI  
sobre asistencia a las  
víctimas de accidentes  
de aviación y sus familiares**

Aprobada por el Consejo  
y publicada por su decisión

Primera edición — 2013

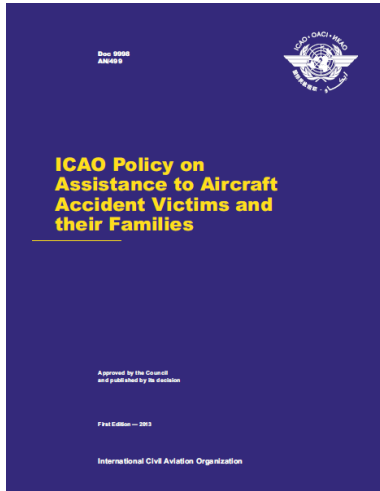
Organización de Aviación Civil Internacional

# No es parte de la Referencia de la OACI para la PQ, pero es relevante al procedimiento

## Gobierno

(cont.)

DOC 9998



### *Estado del suceso*

...

2.13 El Consejo recomienda a los Estados que designen y especifiquen en sus reglamentos y/o políticas un coordinador/organismo de coordinación con el fin de asegurar que los diversos proveedores de asistencia a los familiares trabajen de manera eficiente y coordinada para proporcionar la asistencia más adecuada y oportuna posible. El coordinador/organismo de coordinación también puede ser el punto de contacto entre los familiares, los organismos gubernamentales y las organizaciones no gubernamentales.

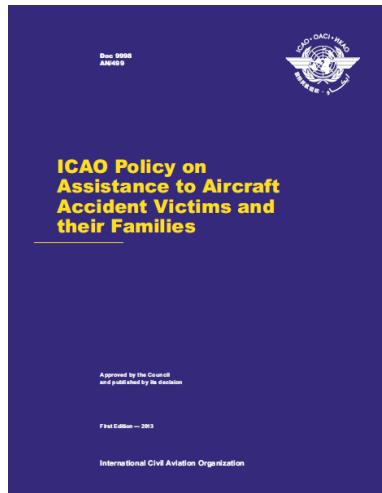
# No es parte de la Referencia de la OACI para la PQ, pero es relevante al procedimiento

DOC 9998

## Autoridad de investigación de un accidente de aviación

(cont.)

2.14 El Consejo pone énfasis en que el único objetivo de la investigación de un accidente de aviación, conforme se define en el Anexo 13 - Investigación de accidentes e incidentes de aviación, es la prevención de accidentes e incidentes, no la atribución de culpa o responsabilidad, y es independiente de la prestación de asistencia a los familiares. Sin embargo, la autoridad de investigación de accidentes tiene la responsabilidad de facilitar información pertinente, oportuna y validada a los familiares y a los supervivientes de accidentes, en relación con la marcha de la investigación, siempre y cuando no ponga en peligro el objetivo de ésta.



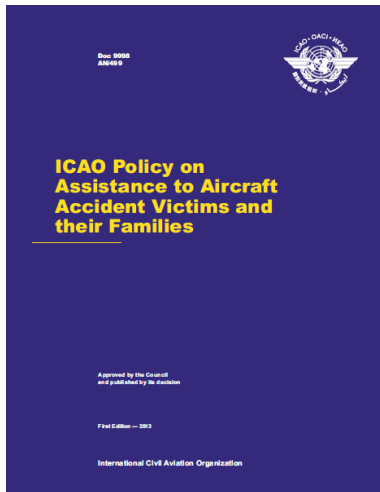
# No es parte de la Referencia de la OACI para la PQ, pero es relevante al procedimiento

DOC 9998

## Autoridad de investigación de un accidente de aviación

(cont.)

2.15 Para asegurar la rapidez de la información validada a las víctimas de accidentes y sus familiares, el Consejo recomienda que la autoridad de investigación de accidentes, o cualquier otra autoridad competente, considere el nombramiento de una persona de enlace como punto focal para asegurar la comunicación eficaz con otros proveedores de asistencia a los familiares y coordinar las visitas al lugar del accidente por parte de los familiares y supervivientes, cuando sea necesario y cuando el acceso sea posible.





# Orientación para la revisión de la evidencia

- 1) Emisión de la revisión de los procedimientos
- 2) Revisión de la evidencia para confirmar su aplicación efectiva.

**Registro de reuniones (minutas, video, fotografías), correos electrónicos, comunicados de prensa, sitios web, etc.**



## Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

- ✈ Realizar una “lluvia de ideas” para averiguar cuales tareas serían parte del procedimiento
- ✈ Se puede utilizar la plantilla que desarrollamos para guiarnos en el proceso

NÚMERO:		TÍTULO:			
Proceso:					
Referencia:					
Paso	QUÉ <small>(Descripción detallada de la tarea)</small>	QUIÉN <small>(Persona designada responsable de la ejecución)</small>	CÓMO <small>(Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)</small>	CUANDO <small>(Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)</small>	En COORDINACIÓN con quién <small>(Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)</small>
1					
2					
3					
4					
5					
6					
...					
n					
NOTAS					
N1					
N2					
...					
Nn					
ARCHIVOS ADJUNTOS					
#	TÍTULO	DESCRIPCIÓN			
A					
B					
...					
n					



<b>NÚMERO:</b>		<b>TÍTULO:</b>			
<b>Proceso:</b>					
<b>Referencia:</b>					
<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> <small>(Descripción detallada de la tarea)</small>	<b>QUIÉN</b> <small>(Persona designada responsable de la ejecución)</small>	<b>CÓMO</b> <small>(Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)</small>	<b>CUANDO</b> <small>(Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)</small>	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> <small>(Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea o corresponda)</small>
1					
2					
3					
4					
5					
6					
...					
n					
N1					
N2					
...					
Nn					
<b>ARCHIVOS ADJUNTOS</b>					
#	<b>TÍTULO</b>		<b>DESCRIPCIÓN</b>		
A					
B					
...					
n					

Nota – la plantilla es tan solo una herramienta, aun llenando los campos no tendremos el procedimiento



**NÚMERO:** 15

**TÍTULO:** Suministro de información a las víctimas y familiares

**Proceso:** Informes

**Referencias:**

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?



## Relación con otros procesos

- ✈ El procedimiento está estrechamente relacionado con los procesos de respuesta establecidos para los diferentes tipos de accidentes (PQ 6.343)
- ✈ Distintas posibilidades para responder a los accidentes (distintos posibles acercamientos)



# Relación con otros procesos

## NOTES

N1

Este procedimiento está relacionado a la normatividad de asistencia a las víctimas de accidentes aéreos y sus familiares

N2

Este procedimiento está relacionado al proceso requerido por la PQ 6.343



# NOTAS

- ✈ Hay diferentes maneras de mantener informados a las víctimas y sus familiares
- ✈ Es importante encontrar el formulario adecuado para cada caso
  - ✈ Esto se puede planificar cuando se determinen las Clases de Accidentes (PQ 6.343)



## ✈ Para el ejemplo de Coronaland, hemos determinado:

### Apéndice A – Tipos de Accidentes en Coronaland

Clase	Tipo de operación	Nivel de lesión	Repercusión Social	Participación de otros Estados	Lecciones de Seguridad operacional esperadas
1	Comercial – PAX (Programada)	Fatal No fatal	Alto perfil	Representante Acreditado Sin representante acreditado	Esperadas
2	Comercial – PAX (No programada) Aviación General	Fatal	Alto perfil	Representante Acreditado	Esperadas
3	Comercial – PAX (No programada)	Fatal	Bajo perfil	Sin representante acreditado	Esperadas
4	Comercial – PAX (No programada)	No fatal	Bajo perfil	Sin representante acreditado	Esperadas
	Aviación general Agricultura Otro	Fatal			
5	Aviación general Agricultura Otro	No fatal	Bajo perfil	Sin representante acreditado	Esperadas
6	Aviación general Agricultura Otro	No fatal	Bajo perfil	Sin representante acreditado	No esperadas

NOTAS:

- a) Cualquier accidente puede catalogarse en una clase más alta a discreción del Investigador en Jefe
- b) Los accidentes que no puedan clasificarse directamente en cualquiera de las clases serán asignados a alguna clasificación por el Investigador en Jefe

## ✈ Para el ejemplo de Coronaland, hemos determinado:

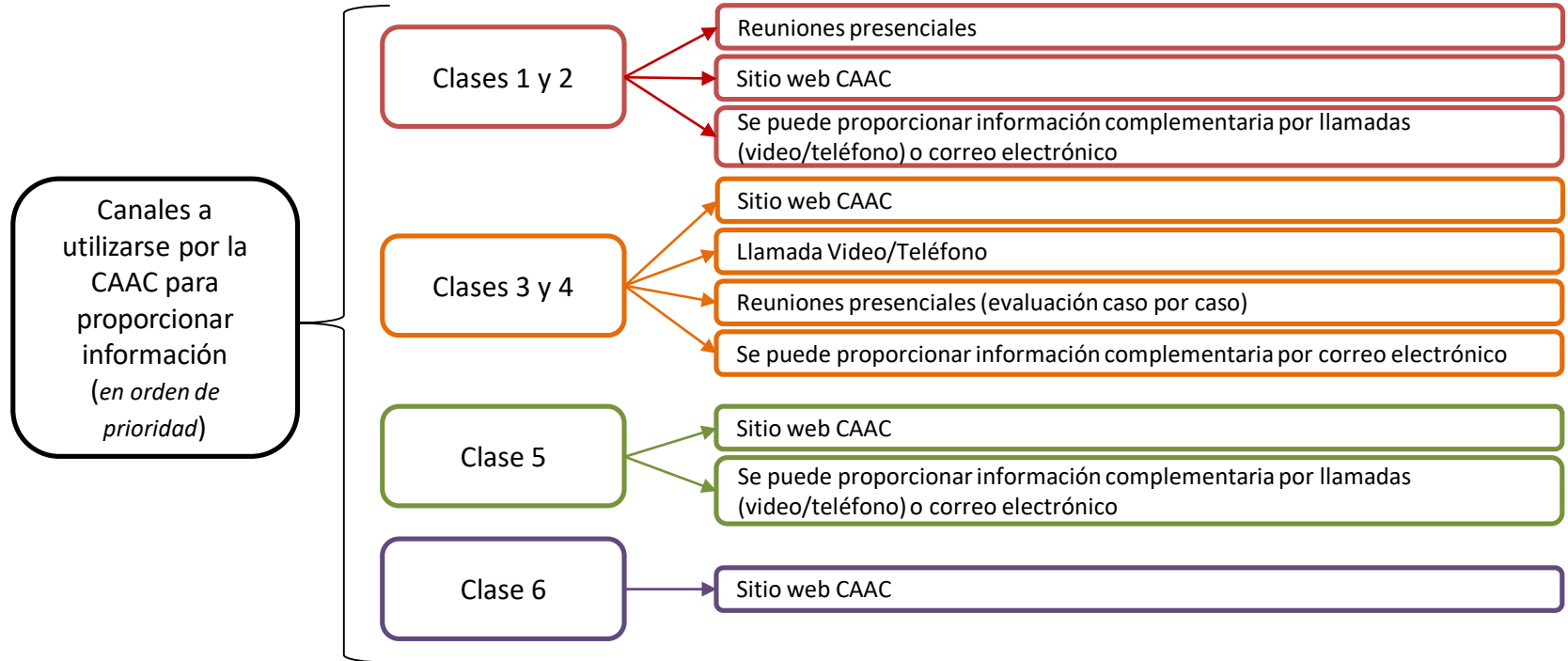
### Apéndice B – Tipos de acercamientos para cada tipo de accidente

Clase	Tamaño mínimo del equipo de investigación	Despliegue al sitio	Involucramiento del patólogo	Involucramiento del Oficial de Relaciones Públicas	Involucramiento del oficial de relaciones exteriores	Modelo del Informe Final
1	1 IIC, 1 Coordinador y 3 grupos Presidente	Y	Y/N	Y	Y	Completo
2	1 IIC, 1 Coordinador y 3 grupos Presidente	Y	Y	Y	Y	Completo
3	1 IIC, 1 Investigador (OPS o AIR)	Y	Y	Si lo solicita el IIC	N	Completo
4	1 IIC, 1 Investigador (OPS o AIR)	Y	Y/N	Si lo solicita el IIC	N	Completo
5	1 IIC	Decisión del IIC	N	Si lo solicita el IIC	N	Corto
6	1 IIC	N	N	Si lo solicita el IIC	N	Corto

**NOTAS:**

- a) Los insumos en este Apéndice pueden verse como material de orientación para los pasos iniciales de la investigación, cualquier acercamiento distinto puede adoptarse cuando sea requerido por las circunstancias de la investigación y aprobado por el Investigador en Jefe
- b) Nada en este Apéndice previene al IIC de solicitar cualquier asistencia de conformidad con las circunstancias del accidente

✈ Para el ejemplo de Coronaland, hemos determinado:







# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Obtener la información de contacto del explotador				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Obtener la información de contacto del explotador	Asistente Administrativo			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Obtener la información de contacto del explotador	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo contactará al Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad Operacional de Vuelo (personalmente o vía telefónica) para solicitar la información de contacto del explotador, informando al Investigador encargado por correo electrónico.		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Obtener la información de contacto del explotador	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo contactará al Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad Operacional de Vuelo (personalmente o vía telefónica) para solicitar la información de contacto del explotador, informando al Investigador encargado por correo electrónico.	Dentro de dos días a partir del establecimiento de la investigación	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Obtener la información de contacto del explotador	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo contactará al Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad Operacional de Vuelo (personalmente o vía telefónica) para solicitar la información de contacto del explotador, informando al Investigador encargado por correo electrónico.	Dentro de dos días a partir del establecimiento de la investigación	Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad Operacional de Vuelo



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener la información de contacto de las víctimas y familiares				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener la información de contacto de las víctimas y familiares	Asistente Administrativo			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener la información de contacto de las víctimas y familiares	Asistente Administrativo	<p>El Asistente Administrativo, contactará al explotador usando los medios más expeditos disponibles para solicitar la información relevante de todas las personas a bordo.</p> <p>Nota: El Formulario 16/AIG (Formulario de Información de contacto de las víctimas y familiares) deberá enviarse al explotador para guiar la recolección de la información.</p>		





# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener la información de contacto de las víctimas y familiares	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo,, contactará al explotador usando los medios más expeditos disponibles para solicitar la información relevante de todas las personas a bordo. Nota: El Formulario 16/AIG (Formulario de Información de contacto de las víctimas y familiares) deberá enviarse al explotador para guiar la recolección de la información.	Dentro de cinco días laborales después del establecimiento de la investigación	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener la información de contacto de las víctimas y familiares	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo,, contactará al explotador usando los medios más expeditos disponibles para solicitar la información relevante de todas las personas a bordo. Nota: El Formulario 16/AIG (Formulario de Información de contacto de las víctimas y familiares) deberá enviarse al explotador para guiar la recolección de la información.	Dentro de cinco días laborales después del establecimiento de la investigación	Explotador



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Proporcionar al Investigador encargado la información de contacto de las víctimas y familiares				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Proporcionar al Investigador encargado la información de contacto de las víctimas y familiares	Asistente Administrativo			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Proporcionar al Investigador encargado la información de contacto de las víctimas y familiares	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo retransmitirá al Investigador encargado, por correo electrónico, el Formulario 16/AIG con la información suministrada por el explotador.		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Proporcionar al Investigador encargado la información de contacto de las víctimas y familiares	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo retransmitirá al Investigador encargado, por correo electrónico, el Formulario 16/AIG con la información suministrada por el explotador.	Dentro de dos días laborales a partir de la recepción de la información del explotador	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Proporcionar al Investigador encargado la información de contacto de las víctimas y familiares	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo retransmitirá al Investigador encargado, por correo electrónico, el Formulario 16/AIG con la información suministrada por el explotador.	Dentro de dos días laborales a partir de la recepción de la información del explotador	Investigador encargado



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Definición de la primera interacción				





# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Definición de la primera interacción	Investigador encargado			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Definición de la primera interacción	Investigador encargado	<p>El Investigador encargado, en coordinación con el Oficial de Relaciones Públicas, determinará la fecha de la primera interacción.</p> <p>Nota 1: El canal a utilizarse para la interacción estará basado en el Apéndice C (Canales a ser utilizados por la CAAC para proporcionar información a las víctimas y familias) del proceso para determinar la extensión de la investigación.</p> <p>Nota 2: Para las interacciones, la coordinación con el explotador es también requerida con propósitos de logística y el DO-FSD (responsable de la reglamentación y vigilancia de los planes de asistencia para las víctimas de accidentes y sus familiares).</p>		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Definición de la primera interacción	Investigador encargado	<p>El Investigador encargado, en coordinación con el Oficial de Relaciones Públicas, determinará la fecha de la primera interacción.</p> <p>Nota 1: El canal a utilizarse para la interacción estará basado en el Apéndice C (Canales a ser utilizados por la CAAC para proporcionar información a las víctimas y familias) del proceso para determinar la extensión de la investigación.</p> <p>Nota 2: Para las interacciones, la coordinación con el explotador es también requerida con propósitos de logística y el DO-FSD (responsable de la reglamentación y vigilancia de los planes de asistencia para las víctimas de accidentes y sus familiares).</p>	En un plazo de 15 días posteriores al final de las acciones en el sitio	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Definición de la primera interacción	Investigador encargado	<p>El Investigador encargado, en coordinación con el Oficial de Relaciones Públicas, determinará la fecha de la primera interacción.</p> <p>Nota 1: El canal a utilizarse para la interacción estará basado en el Apéndice C (Canales a ser utilizados por la CAAC para proporcionar información a las víctimas y familias) del proceso para determinar la extensión de la investigación.</p> <p>Nota 2: Para las interacciones, la coordinación con el explotador es también requerida con propósitos de logística y el DO-FSD (responsable de la reglamentación y vigilancia de los planes de asistencia para las víctimas de accidentes y sus familiares).</p>	En un plazo de 15 días posteriores al final de las acciones en el sitio	<b>Oficial de Relaciones Públicas</b> <b>Explotador (según sea aplicable)</b> <b>DO-FSD (según sea aplicable)</b>



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Interacciones mediante reuniones presenciales (preparación)				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Interacciones mediante reuniones presenciales (preparación)	Oficial de Relaciones Públicas			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Interacciones mediante reuniones presenciales (preparación)	Oficial de Relaciones Públicas	<p>El Oficial de Relaciones Públicas, en coordinación con el Investigador Encargado y el explotador, organizará las reuniones presenciales.</p> <p>Nota 1: La preparación de la reunión presencial con las víctimas y los familiares cumplirá con las disposiciones del Manual respecto a la organización de reuniones y eventos por la CAAC (MOMEC).</p> <p>Nota 2: Como parte del Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación, el explotador es responsable del transporte, hospedaje y alimentación para las víctimas y familiares para las reuniones con el equipo de investigación.</p>		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Interacciones mediante reuniones presenciales (preparación)	Oficial de Relaciones Públicas	<p>El Oficial de Relaciones Públicas, en coordinación con el Investigador Encargado y el explotador, organizará las reuniones presenciales.</p> <p>Nota 1: La preparación de la reunión presencial con las víctimas y los familiares cumplirá con las disposiciones del Manual respecto a la organización de reuniones y eventos por la CAAC (MOMEC).</p> <p>Nota 2: Como parte del Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación, el explotador es responsable del transporte, hospedaje y alimentación para las víctimas y familiares para las reuniones con el equipo de investigación.</p>	Dentro de un plazo de dos semanas previos a la fecha de la interacción	





# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Interacciones mediante reuniones presenciales (preparación)	Oficial de Relaciones Públicas	<p>El Oficial de Relaciones Públicas, en coordinación con el Investigador Encargado y el explotador, organizará las reuniones presenciales.</p> <p>Nota 1: La preparación de la reunión presencial con las víctimas y los familiares cumplirá con las disposiciones del Manual respecto a la organización de reuniones y eventos por la CAAC (MOMEC).</p> <p>Nota 2: Como parte del Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación, el explotador es responsable del transporte, hospedaje y alimentación para las víctimas y familiares para las reuniones con el equipo de investigación.</p>	Dentro de un plazo de dos semanas previos a la fecha de la interacción	Investigador encargado Explotador



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
6	Interacciones mediante reuniones presenciales (finalización)				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
6	Interacciones mediante reuniones presenciales (finalización)	Investigador encargado			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
6	Interacciones mediante reuniones presenciales (finalización)	Investigador encargado	<p>El Investigador encargado, en coordinación con el Investigador en Jefe y el Oficial de Regionales Públicas sostendrá reuniones presenciales, proporcionando la información relevante sobre el avance de la investigación.</p> <p>Nota: El investigador encargado podrá delegar parte de la presentación o la presentación completa a los miembros del equipo, según corresponda.</p>		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
6	Interacciones mediante reuniones presenciales (finalización)	Investigador encargado	El Investigador encargado, en coordinación con el Investigador en Jefe y el Oficial de Regionales Públicas sostendrá reuniones presenciales, proporcionando la información relevante sobre el avance de la investigación. Nota: El investigador encargado podrá delegar parte de la presentación o la presentación completa a los miembros del equipo, según corresponda.	En la fecha designada para la interacción	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
6	Interacciones mediante reuniones presenciales (finalización)	Investigador encargado	El Investigador encargado, en coordinación con el Investigador en Jefe y el Oficial de Regionales Públicas sostendrá reuniones presenciales, proporcionando la información relevante sobre el avance de la investigación. Nota: El investigador encargado podrá delegar parte de la presentación o la presentación completa a los miembros del equipo, según corresponda.	En la fecha designada para la interacción	Investigador en jefe Oficial de Relaciones Públicas



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Nota de información de las reuniones presenciales (preparación)				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Nota de información de las reuniones presenciales (preparación)	Investigador encargado			





# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Nota de información de las reuniones presenciales (preparación)	Investigador encargado	<p>El Investigador encargado preparará,, una nota de información que contenga el extracto de la información presentada en la reunión presencial y enviada por correo electrónico al Asistente Administrativo (con copias al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas) para su publicación en el sitio web.</p> <p>Nota: El Asistente Administrativo publicará la nota de información en un día laboral.</p>		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Nota de información de las reuniones presenciales (preparación)	Investigador encargado	El Investigador encargado preparará,, una nota de información que contenga el extracto de la información presentada en la reunión presencial y enviada por correo electrónico al Asistente Administrativo (con copias al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas) para su publicación en el sitio web.  Nota: El Asistente Administrativo publicará la nota de información en un día laboral.	Dentro de un día a partir de la interacción	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Nota de información de las reuniones presenciales (preparación)	Investigador encargado	El Investigador encargado preparará,, una nota de información que contenga el extracto de la información presentada en la reunión presencial y enviada por correo electrónico al Asistente Administrativo (con copias al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas) para su publicación en el sitio web.  Nota: El Asistente Administrativo publicará la nota de información en un día laboral.	Dentro de un día a partir de la interacción	Investigador en jefe Oficial de Relaciones Públicas Asistente Administrativo



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
8	Nota de información de las reuniones presenciales (publicación)				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
8	Nota de información de las reuniones presenciales (publicación)	Asistente Administrativo			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
8	Nota de información de las reuniones presenciales (publicación)	Asistente Administrativo	<p>El Asistente Administrativo publicará la nota de información sobre las reuniones presenciales en la página web informando al investigador encargado y al Oficial de Relaciones Públicas por correo electrónico.</p> <p>Nota: La publicación será preparada en el área dedicada a temas AIG.</p>		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
8	Nota de información de las reuniones presenciales (publicación)	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo publicará la nota de información sobre las reuniones presenciales en la página web informando al investigador encargado y al Oficial de Relaciones Públicas por correo electrónico. Nota: La publicación será preparada en el área dedicada a temas AIG.	Dentro de un día laboral a partir de su recepción	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
8	Nota de información de las reuniones presenciales (publicación)	Asistente Administrativo	El Asistente Administrativo publicará la nota de información sobre las reuniones presenciales en la página web informando al investigador encargado y al Oficial de Relaciones Públicas por correo electrónico. Nota: La publicación será preparada en el área dedicada a temas AIG.	Dentro de un día laboral a partir de su recepción	Oficial de Relaciones Públicas Asistente Administrativo





# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
9	Interacciones a través del sitio web, correo electrónico y llamadas video/telefónicas				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
9	Interacciones a través del sitio web, correo electrónico y llamadas video/telefónicas	Investigador encargado			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
9	Interacciones a través del sitio web, correo electrónico y llamadas video/telefónicas	Investigador encargado	El Investigador encargado preparará una nota de información que contenga el avance de la investigación (la cual será utilizada en las interacciones realizadas mediante el sitio web, correo electrónico y llamadas de video/teléfono), y la enviará por correo electrónico al Asistente Administrativo, al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas.		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
9	Interacciones a través del sitio web, correo electrónico y llamadas video/telefónicas	Investigador encargado	El Investigador encargado preparará una nota de información que contenga el avance de la investigación (la cual será utilizada en las interacciones realizadas mediante el sitio web, correo electrónico y llamadas de video/teléfono), y la enviará por correo electrónico al Asistente Administrativo, al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas.	Dentro de tres días previos a la fecha de la interacción	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
9	Interacciones a través del sitio web, correo electrónico y llamadas video/telefónicas	Investigador encargado	El Investigador encargado preparará una nota de información que contenga el avance de la investigación (la cual será utilizada en las interacciones realizadas mediante el sitio web, correo electrónico y llamadas de video/teléfono), y la enviará por correo electrónico al Asistente Administrativo, al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas.	Dentro de tres días previos a la fecha de la interacción	Investigador en Jefe Oficial de Relaciones Públicas Asistente Administrativo



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
10	Interacciones mediante el sitio web (finalización)				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
10	Interacciones mediante el sitio web (finalización)	Asistente Administrativo			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
10	Interacciones mediante el sitio web (finalización)	Asistente Administrativo	Para las interacciones mediante la página web, el Asistente Administrativo publicará la nota de información en el sitio web en el área dedicada a temas AIG, enviando el enlace para esta publicación, por correo electrónico, a las víctimas y familiares con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas.		





# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
10	Interacciones mediante el sitio web (finalización)	Asistente Administrativo	Para las interacciones mediante la página web, el Asistente Administrativo publicará la nota de información en el sitio web en el área dedicada a temas AIG, enviando el enlace para esta publicación, por correo electrónico, a las víctimas y familiares con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas.	En la fecha designada para la interacción	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
10	Interacciones mediante el sitio web (finalización)	Asistente Administrativo	Para las interacciones mediante la página web, el Asistente Administrativo publicará la nota de información en el sitio web en el área dedicada a temas AIG, enviando el enlace para esta publicación, por correo electrónico, a las víctimas y familiares con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas.	En la fecha designada para la interacción	Investigador en jefe Investigador encargado Oficial de Relaciones Públicas



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
11	Interacciones a través de correo electrónico (finalización)				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
11	Interacciones a través de correo electrónico (finalización)	Asistente Administrativo			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
11	Interacciones a través de correo electrónico (finalización)	Asistente Administrativo	Para las interacciones mediante correo electrónico, el Asistente Administrativo enviará la nota de información por correo electrónico a las víctimas y familiares con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas, publicando la nota de información en el sitio web, en el área dedicada a temas AIG.		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
11	Interacción a través de correo electrónico (finalización)	Asistente Administrativo	Para las interacciones mediante correo electrónico, el Asistente Administrativo enviará la nota de información por correo electrónico a las víctimas y familiares con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas, publicando la nota de información en el sitio web, en el área dedicada a temas AIG.	En la fecha designada para la interacción	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
11	Interacción a través de correo electrónico (finalización)	Asistente Administrativo	Para las interacciones mediante correo electrónico, el Asistente Administrativo enviará la nota de información por correo electrónico a las víctimas y familiares con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas, publicando la nota de información en el sitio web, en el área dedicada a temas AIG.	En la fecha designada para la interacción	Investigador en jefe Oficial de Relaciones Públicas



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
12	Interacciones a través de llamadas de video/teléfono (finalización)				





# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
12	Interacciones a través de llamadas de video/teléfono (finalización)	Oficial de Relaciones Públicas			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
12	Interacciones a través de llamadas de video/teléfono (finalización)	Oficial de Relaciones Públicas	Para las interacciones mediante llamadas de video/teléfono el Oficial de Relaciones Públicas hará llamadas individuales o video llamadas colectivas con las víctimas y familiares para proporcionar la información respecto al avance de la investigación, dando lectura a la nota de información preparada por el investigador encargado.		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
12	Interacciones a través de llamadas de video/teléfono (finalización)	Oficial de Relaciones Públicas	Para las interacciones mediante llamadas de video/teléfono el Oficial de Relaciones Públicas hará llamadas individuales o video llamadas colectivas con las víctimas y familiares para proporcionar la información respecto al avance de la investigación, dando lectura a la nota de información preparada por el investigador encargado.	En la fecha designada para la interacción	



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
12	Interacciones a través de llamadas de video/teléfono (finalización)	Oficial de Relaciones Públicas	Para las interacciones mediante llamadas de video/teléfono el Oficial de Relaciones Públicas hará llamadas individuales o video llamadas colectivas con las víctimas y familiares para proporcionar la información respecto al avance de la investigación, dando lectura a la nota de información preparada por el investigador encargado.	En la fecha designada para la interacción	Investigador en Jefe Oficial de Relaciones Públicas



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
13	Determinación de las interacciones posteriores				



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
13	Determinación de las interacciones posteriores	Investigador encargado			



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
13	Determinación de las interacciones posteriores	Investigador encargado	<p>El Investigador encargado discutirá y determinará junto con el Investigador en jefe y el Oficial de Relaciones Públicas la necesidad de establecer interacciones con las víctimas y familiares de los accidentes bajo investigación.</p> <p>Nota 1: Las discusiones deberán realizarse en persona o de manera virtual.</p> <p>Nota 2: La determinación de una interacción llevará a la aplicación de este procedimiento a partir del paso 4.</p>		



# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
13	Determinación de las interacciones posteriores	Investigador encargado	<p>El Investigador encargado discutirá y determinará junto con el Investigador en jefe y el Oficial de Relaciones Públicas la necesidad de establecer interacciones con las víctimas y familiares de los accidentes bajo investigación.</p> <p>Nota 1: Las discusiones deberán realizarse en persona o de manera virtual.</p> <p>Nota 2: La determinación de una interacción llevará a la aplicación de este procedimiento a partir del paso 4.</p>	Por lo menos cada dos meses	





# Etapa 2 – Definiendo el marco operativo

<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 cómo se realizará la tarea y qué medios se utilizarán)	<b>CUÁNDO</b> (Establecer el cronograma del procedimiento, determinando las fechas límite de las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identificar a las personas con quién coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
13	Determinación de las interacciones posteriores	Investigador encargado	<p>El Investigador encargado discutirá y determinará junto con el Investigador en jefe y el Oficial de Relaciones Públicas la necesidad de establecer interacciones con las víctimas y familiares de los accidentes bajo investigación.</p> <p>Nota 1: Las discusiones deberán realizarse en persona o de manera virtual.</p> <p>Nota 2: La determinación de una interacción llevará a la aplicación de este procedimiento a partir del paso 4.</p>	Por lo menos cada dos meses	Investigador en jefe Oficial de Relaciones Públicas



ICAO

SAFETY

# Vamos a hacerlo juntos

- ✈ Etapa 1 – Reuniendo la información relevante
- ✈ Etapa 2 – Definiendo el marco operativo
- ✈ Etapa 3 – Escribiendo el procedimiento



ICAO

SAFETY

# Escribiendo el procedimiento

✈ Después de esta “lluvia de ideas” y con la plantilla completada, probablemente podremos escribir el procedimiento

## ***DESCARGO DE RESPONSABILIDAD***



**DISCLAIMER**

***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.***

#### DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

El siguiente procedimiento es meramente ficticio, su intención es exclusivamente para propósitos educativos y la CAAC 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.

### PROCEDIMIENTO No 15/CAAC-AIG – SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LAS VÍCTIMAS Y FAMILIARES

#### INTRODUCCIÓN

Conforme la autoridad de investigación de accidentes procede con la investigación, se debe proporcionar, mediante avisos periódicos, información actualizada, validada sobre el avance de la investigación a los miembros de familia y sobrevivientes antes de que la información sea liberada al público.

Este procedimiento tiene como finalidad apoyar a las víctimas de accidentes de aviación, garantizando el suministro de información relevante y oportuna sobre el avance de la investigación.

#### PROCEDIMIENTO

1- El Asistente Administrativo, dentro de dos días a partir del establecimiento de la investigación, contactará al Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad Operacional de Vuelo (personalmente o vía telefónica) para solicitar la información de contacto del explotador, informando al Investigador encargado por correo electrónico.

2- El Asistente Administrativo, dentro de cinco días laborales después del establecimiento de la investigación, contactará al explotador usando los medios más expeditos disponibles para solicitar la información relevante de todas las personas a bordo.

*Nota: El Formulario 16/AIG (Formulario de información de contacto de las víctimas y familiares) deberá enviarse al explotador para guiar la recolección de la información.*

3- El Asistente Administrativo, dentro de dos días laborales a partir de la recepción de la información del explotador, retransmitirá al Investigador encargado, por correo electrónico, el Formulario 16/AIG con la información suministrada por el explotador.

4- El Investigador en Jefe determinará, en coordinación con el Investigador en jefe y el Oficial de Relaciones Públicas, en un plazo de 10 días a partir del establecimiento de la investigación, la fecha y el lugar de la interacción con las víctimas y los familiares, basado en las características del accidente.

*Nota 1: El Manual de Investigación proporciona orientación en el proceso para determinar la extensión de la investigación para cada tipo de accidente, incluyendo los canales de prioridad para comunicarse con las víctimas y los familiares para cada clase de accidente.*

*Nota 2: Cuando la interacción toma lugar a través de una reunión presencial, se deberá mantener coordinación cercana con el explotador (especialmente en lo relativo a temas de logística) y con el DO-FSD (responsable de la regulación y vigilancia de los planes de asistencia para las víctimas de accidentes y sus familiares).*

5- El Oficial de Relaciones Públicas, en coordinación con el Investigador Encargado y el explotador, y dentro de un plazo de dos semanas previas a la fecha de la interacción, organizará las reuniones presenciales.

*Nota 1: La preparación de la reunión presencial con las víctimas y los familiares cumplirá con las disposiciones del Manual respecto a la organización de reuniones y eventos por la CAAC (MOMEC).*

#### DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

El siguiente procedimiento es meramente ficticio, su intención es exclusivamente para propósitos educativos y la CAAC 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.

*Nota 2: Como parte del Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación, el explotador es responsable del transporte, hospedaje y alimentación para las víctimas y familiares para las reuniones con el equipo de investigación.*

6- El Investigador encargado, en coordinación con el Investigador en Jefe y el Oficial de Regionales Públicas, y en la fecha designada para la interacción, sostendrá reuniones presenciales, proporcionando la información relevante sobre el avance de la investigación.

*Nota: El investigador encargado podrá delegar parte de la presentación o la presentación completa a los miembros del equipo, según corresponda.*

7- El Investigador encargado preparará, dentro de un día a partir de la interacción, una nota de información que contenga el extracto de la información presentada en la reunión presencial y enviada por correo electrónico al Asistente Administrativo (con copias al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas) para su publicación en el sitio web.

*Nota: El Asistente Administrativo publicará la nota de información en un día laboral.*

8- El Asistente Administrativo publicará la nota de información sobre las reuniones presenciales en la página web, dentro de un día laboral a partir de su recepción, informando al Investigador encargado y al Oficial de Relaciones Públicas por correo electrónico.

*Nota: La publicación será preparada en el área dedicada a temas AIG.*

9- El Investigador encargado preparará, dentro de tres días previos a la fecha de la interacción, una nota de información que contenga el avance de la investigación (la cual será utilizada en las interacciones realizadas mediante el sitio web, correo electrónico y llamadas de video/teléfono), y la enviará por correo electrónico al Asistente Administrativo, al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas.

10- Para las interacciones mediante la página web, el Asistente Administrativo publicará la nota de información en el sitio web, en la fecha designada para la interacción, en el área dedicada a temas AIG, enviando el enlace para esta publicación, por correo electrónico, a las víctimas y familiares con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas.

11- Para las interacciones mediante correo electrónico, el Asistente Administrativo enviará la nota de información por correo electrónico a las víctimas y familiares, en la fecha designada para la interacción, con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas, publicando la nota de información en el sitio web, en el área dedicada a temas AIG.

12- Para las interacciones mediante llamadas de video/teléfono, en la fecha designada para la interacción, el Oficial de Relaciones Públicas hará llamadas individuales o video llamadas colectivas con las víctimas y familiares para proporcionar la información respecto al avance de la investigación, dando lectura a la nota de información preparada por el investigador encargado.

13- El Investigador encargado discutirá y determinará junto con el Investigador en jefe y el Oficial de Relaciones Públicas, por lo menos cada dos meses, la necesidad de establecer interacciones con las víctimas y familiares de los accidentes bajo investigación.

*Nota 1: Las discusiones deberán realizarse en persona o de manera virtual.*

*Nota 2: La determinación de una interacción llevará a la aplicación de este procedimiento a partir del paso 4.*

### **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.*

## **PROCEDIMIENTO No 15/CAAC-AIG – SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LAS VÍCTIMAS Y FAMILIARES**

### **INTRODUCCIÓN**

Conforme la autoridad de investigación de accidentes procede con la investigación, se debe proporcionar, mediante avisos periódicos, información actualizada, validada sobre el avance de la investigación a los miembros de familia y sobrevivientes antes de que la información sea liberada al público.

Este procedimiento tiene como finalidad apoyar a las víctimas de accidentes de aviación, garantizando el suministro de información relevante y oportuna sobre el avance de la investigación.

## **PROCEDIMIENTO**

- 1- El Asistente Administrativo, dentro de dos días a partir del establecimiento de la investigación, contactará al Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad Operacional de Vuelo (personalmente o vía telefónica) para solicitar la información de contacto del explotador, informando al Investigador encargado por correo electrónico.
- 2- El Asistente Administrativo, dentro de cinco días laborales después del establecimiento de la investigación, contactará al explotador usando los medios más expeditos disponibles para solicitar la información relevante de todas las personas a bordo.

*Nota: El Formulario 16/AIG (Formulario de Información de contacto de las víctimas y familiares) deberá enviarse al explotador para guiar la recolección de la información.*

- 3- El Asistente Administrativo, dentro de dos días laborales a partir de la recepción de la información del explotador, retransmitirá al Investigador encargado, por correo electrónico, el Formulario 16/AIG con la información suministrada por el explotador.
- 4- El Investigador en Jefe determinará, en coordinación con el Investigador en jefe y el Oficial de Relaciones Públicas, en un plazo de 10 días a partir del establecimiento de la investigación, la fecha y el lugar de la interacción con las víctimas y los familiares, basado en las características del accidente.

*Nota 1: El Manual de investigación proporciona orientación en el proceso para determinar la extensión de la investigación para cada tipo de accidente, incluyendo los canales de prioridad para comunicarse con las víctimas y los familiares para cada clase de accidente.*

*Nota 2: Cuando la interacción toma lugar a través de una reunión presencial, se deberá mantener coordinación cercana con el explotador (especialmente en lo relativo a temas de logística) y con el DO-FSD (responsable de la reglamentación y vigilancia de los planes de asistencia para las víctimas de accidentes y sus familiares).*



5- El Oficial de Relaciones Públicas, en coordinación con el Investigador Encargado y el explotador, y dentro de un plazo de dos semanas previos a la fecha de la interacción, organizará las reuniones presenciales.

*Nota 1: La preparación de la reunión presencial con las víctimas y los familiares cumplirá con las disposiciones del Manual respecto a la organización de reuniones y eventos por la CAAC (MOMEC).*

*Nota 2: Como parte del Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación, el explotador es responsable del transporte, hospedaje y alimentación para las víctimas y familiares para las reuniones con el equipo de investigación.*

6- El Investigador encargado, en coordinación con el Investigador en Jefe y el Oficial de Regionales Públicas, y en la fecha designada para la interacción, sostendrá reuniones presenciales, proporcionando la información relevante sobre el avance de la investigación.

*Nota: El investigador encargado podrá delegar parte de la presentación o la presentación completa a los miembros del equipo, según corresponda.*

7- El Investigador encargado preparará, dentro de un día a partir de la interacción, una nota de información que contenga el extracto de la información presentada en la reunión presencial y enviada por correo electrónico al Asistente Administrativo (con copias al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas) para su publicación en el sitio web.

*Nota: El Asistente Administrativo publicará la nota de información en un día laboral.*

- 8- El Asistente Administrativo publicará la nota de información sobre las reuniones presenciales en la página web, dentro de un día laboral a partir de su recepción, informando al investigador encargado y al Oficial de Relaciones Públicas por correo electrónico.

*Nota: La publicación será preparada en el área dedicada a temas AIG.*

- 9- El Investigador encargado preparará, dentro de tres días previos a la fecha de la interacción, una nota de información que contenga el avance de la investigación (la cual será utilizada en las interacciones realizadas mediante el sitio web, correo electrónico y llamadas de video/teléfono), y la enviará por correo electrónico al Asistente Administrativo, al Investigador en Jefe y al Oficial de Relaciones Públicas.
- 10- Para las interacciones mediante la página web, el Asistente Administrativo publicará la nota de información en el sitio web, en la fecha designada para la interacción, en el área dedicada a temas AIG, enviando el enlace para esta publicación, por correo electrónico, a las víctimas y familiares con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas.

- 11- Para las interacciones mediante correo electrónico, el Asistente Administrativo enviará la nota de información por correo electrónico a las víctimas y familiares, en la fecha designada para la interacción, con copia al Investigador en Jefe, el Investigador encargado y el Oficial de Relaciones Públicas, publicando la nota de información en el sitio web, en el área dedicada a temas AIG.
- 12- Para las interacciones mediante llamadas de video/teléfono, en la fecha designada para la interacción, el Oficial de Relaciones Públicas hará llamadas individuales o video llamadas colectivas con las víctimas y familiares para proporcionar la información respecto al avance de la investigación, dando lectura a la nota de información preparada por el investigador encargado.
- 13- El Investigador encargado discutirá y determinará junto con el Investigador en jefe y el Oficial de Relaciones Públicas, por lo menos cada dos meses, la necesidad de establecer interacciones con las víctimas y familiares de los accidentes bajo investigación.

*Nota 1: Las discusiones deberán realizarse en persona o de manera virtual.*

*Nota 2: La determinación de una interacción llevará a la aplicación de este procedimiento a partir del paso 4.*



| ICAO

SAFETY





## Provision of all information and elements required throughout the investigation process

6.391 Has the State, as a State participating in an aircraft accident or serious incident investigation, established and implemented procedures to ensure that it provides the State conducting an investigation with all the information and elements required throughout the investigation process?