



ICAO

SAFETY

# Webinar – Procedimientos AIG

Ejercicio: Procedimiento para el suministro de información a las víctimas y sus familias

Fernando Camargo

*Regional Officer, Technical Assistance*

Jun 2020

[fcamargo@icao.int](mailto:fcamargo@icao.int)





# OBJETIVO

**El propósito de este seminario web es capacitar a todos en el desarrollo de procedimientos para cumplir con los requisitos del programa USOAP y, en consecuencia, cumplir con las obligaciones de los estados signatarios de la Convención de Chicago**



ICAO

SAFETY

# GUION

✈ Rápida revisión acerca de procedimientos

✈ Ejercicio con la PQ 6.381

✈ Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

✈ Etapa 2 - Cumplir los criterios

✈ Etapa 3 - Definición del marco

✈ Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento



| ICAO

SAFETY

# GUION

✈ Rápida revisión acerca de procedimientos

✈ Ejercicio con la PQ 6.381

✈ Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

✈ Etapa 2 - Cumplir los criterios

✈ Etapa 3 - Definición del marco

✈ Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento



ICAO

SAFETY

# Revisión rápida

✈ Inicialmente, haremos una revisión rápida de lo que es un procedimiento y los elementos que requiere el programa USOAP



ICAO

SAFETY

## Revisión rápida

- ✈ Un procedimiento es un plan de acción para su equipo
- ✈ Los procedimientos facilitan el trabajo de todos
  - ✈ todos sabrán lo que hay que hacer
- ✈ Los procedimientos deben ser validados
  - ✈ Para garantizar que sus procedimientos tengan sentido, debe verlos en acción



ICAO

SAFETY

# Revisión rápida

## ✈ Elementos requeridos en un procedimiento

- ✈ Los procedimientos deben aclarar quién hace qué, cómo lo hacen, cuándo lo hacen (o dentro de qué plazos) y en coordinación con quién (según corresponda)

**QUIÉN** hace **QUÉ**, **CÓMO**, **CUANDO** y en **COORDINACIÓN** con quién

# Revisión rápida

 **QUIÉN** - OMS - Persona individualizada (puesto)  
a cargo de ejecutar cada acción / tarea



" El/la jefe/a de la unidad de investigación" ✓

" El/la investigador/a cargo" ✓



~~"La DGAC hará ..."~~

# Revisión rápida

 **QUÉ** - El procedimiento debe detallar cada una de las acciones/tareas que se llevarán a cabo durante la ejecución del procedimiento

- ✈ La idea es dividir los procesos en varias acciones simples y consecutivas (no unirlos)
- ✈ En un procedimiento esperamos ver varias acciones, cada una de ellas con su responsable



# Revisión rápida

✈ **CÓMO** - La manera en la cual la acción/tarea se lleve a cabo debe estar lo suficientemente detallada para permitir que hasta una persona sin experiencia, recién llegada a la organización, pueda llevarla a cabo de manera eficiente

- ✈ El nivel de detalle debe ser el necesario para garantizar que cada vez que se realiza el procedimiento, el resultado esperado sea el mismo, independientemente de la persona que lo realice.

## Revisión rápida

 **CUÁNDO** - Es esencial que cada acción/tarea dentro de un procedimiento tenga una fecha límite para realizarse, para garantizar que el procedimiento se complete de manera puntual

✈ Preste atención a las indicaciones de limitaciones de tiempo en las PQ (por ejemplo, *inmediatamente, lo antes posible, lo antes posible, sin demora, etc.*)

## Revisión rápida

 **En COORDINACIÓN con quién** - En algunas situaciones, será necesario coordinar una acción/tarea específica con una persona determinada (algunas veces en la misma organización o en otra organización)



**“El/la investigador/a responsable proporcionará, en coordinación con el/la Jefe/a de la Junta de Investigación, la invitación al explotador...”**



ICAO

SAFETY

# GUION

✈ Rápida revisión acerca de procedimientos

✈ **Ejercicio con la PQ 6.381**

✈ Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

✈ Etapa 2 - Cumplir los criterios

✈ Etapa 3 - Definición del marco

✈ Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento



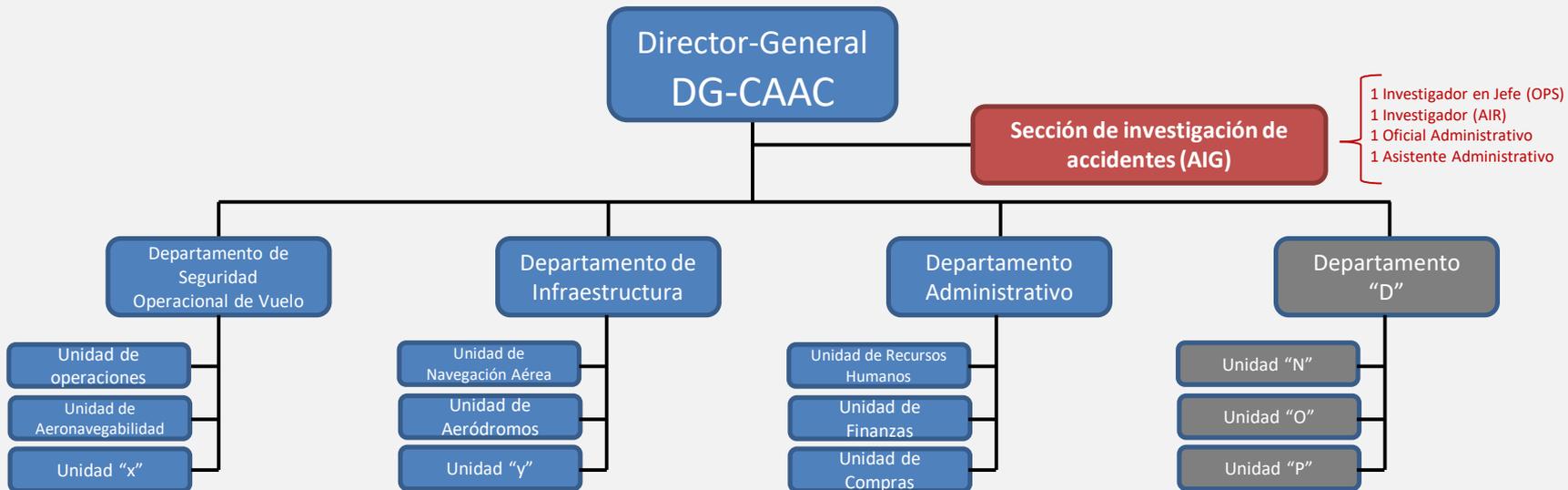
# Vamos a construirlo juntos

- ✈ Ejercicio: Procedimiento para el suministro de información a las familias y sobrevivientes
- ✈ Para hacer los ejercicios, usaremos nuestro escenario ficticio:
  - ✈ Estado - Coronaland
  - ✈ Autoridad - Autoridad de Aviación Civil de Coronaland (CAAC)
  - ✈ La unidad de investigación de accidentes no es independiente y forma parte de la CAAC



# ESCENARIO FICTICIO

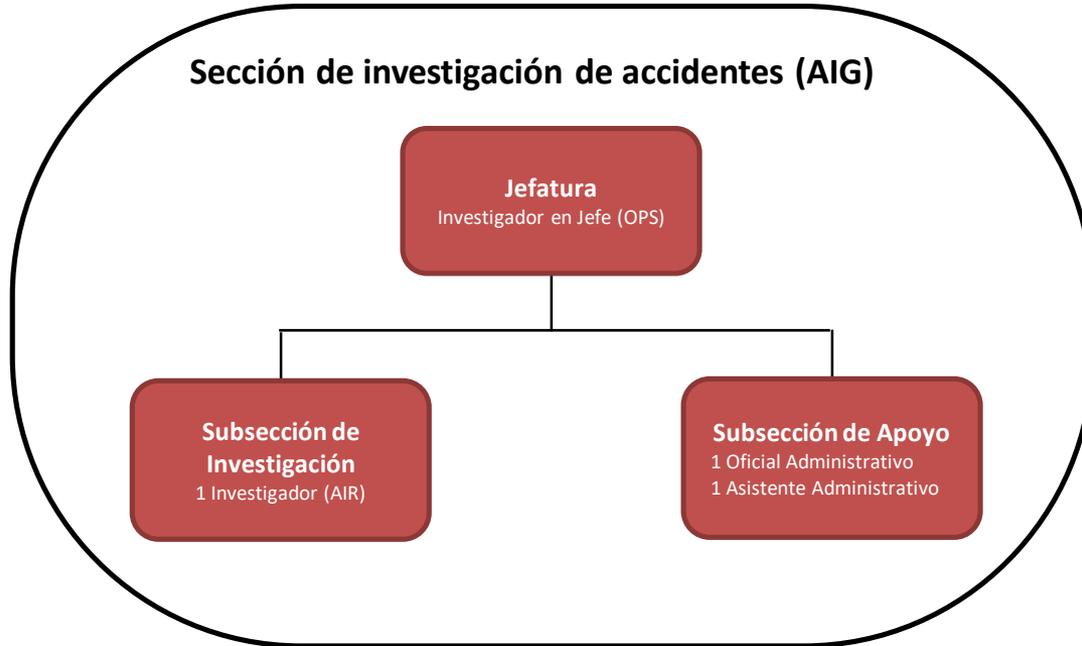
## Autoridad de Aviación Civil de Coronaland (CAAC)





# ESCENARIO FICTICIO

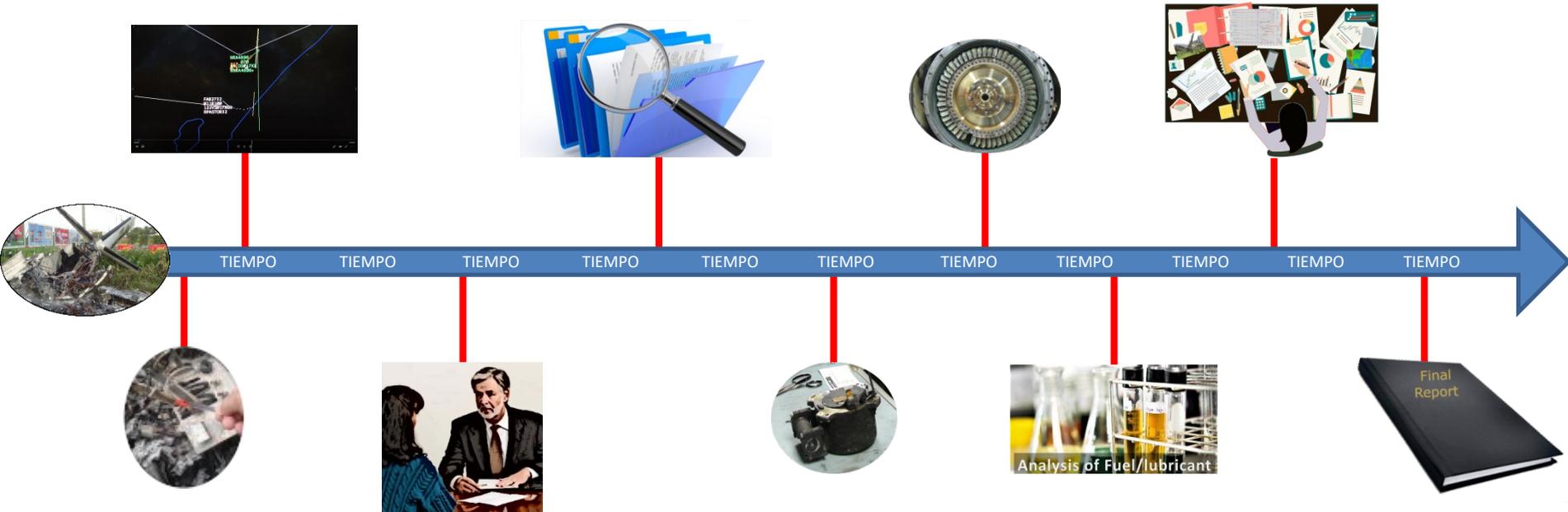
## Sección de investigación de accidentes (AIG)



# Accidente con Corona Air 1234



# Accidente con Corona Air 1234





ICAO

SAFETY

# Vamos a construirlo juntos

## Ejercicio para la 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?*



| ICAO

SAFETY

# GUIÓN

✈ Rápida revisión acerca de procedimientos

✈ **Ejercicio con la PQ 6.381**

✈ **Etapa 1 - Recopilación de información pertinente**

✈ Etapa 2 - Cumplir los criterios

✈ Etapa 3 - Definición del marco

✈ Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento



# Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

✈ Reúna toda la información pertinente para el desarrollo del procedimiento

✈ Dado que el procedimiento de nuestro ejercicio proviene de una PQ, necesitamos conocer el contenido de:

- ✈ La pregunta que trae el protocolo del USOAP
- ✈ Las referencias de OACI a esa PQ
- ✈ La guía para la revisión de evidencia

# Referencias de la OACI

<i>Ref. OACI</i>	<i>Pregunta del protocolo</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Orientación para el examen de la pregunta del protocolo</i>
<b>AIG - Investigación de accidentes e incidentes de aviación -</b>			
AR A39-27 RP A13 5.27 & 5.28 GM Doc 9962 8.5 Doc 9973 CIR 285	AIG 6.381 (CE- 5) Resultados OACI S	¿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?	Yes  1) Examinar los procedimientos existentes. 2) Examinar pruebas para confirmar su efectiva aplicación.

## 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;

## ANNEX 13

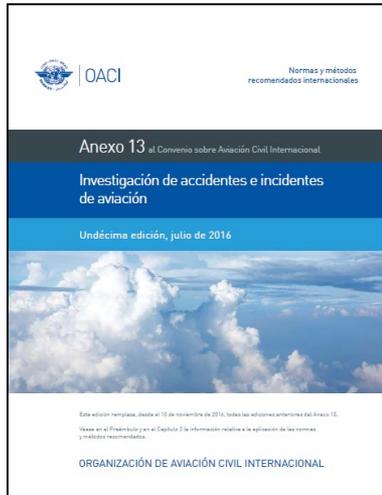
### PARTICIPACIÓN DE ESTADOS CUYOS NACIONALES HAN PERECIDO O SUFRIDO LESIONES GRAVES EN UN ACCIDENTE

#### *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:

...

b) 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; ...



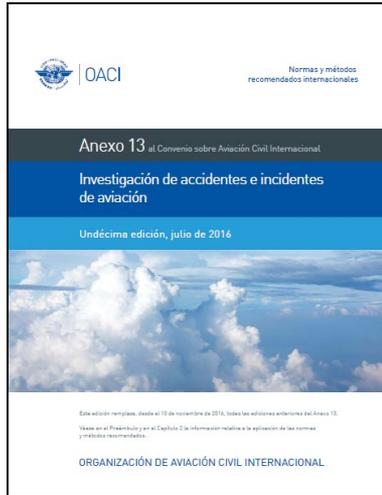


## ANNEX 13

### PARTICIPACIÓN DE 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; ...

## 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...

### DOC 9962





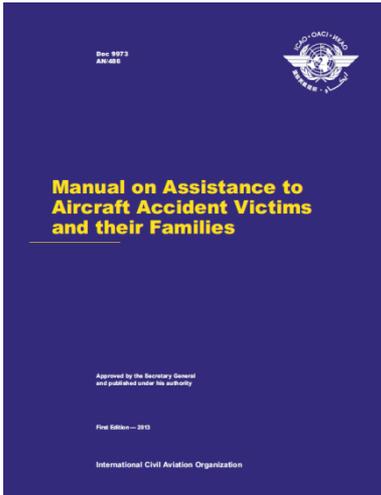
ICAO

SAFETY

## Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

### 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.

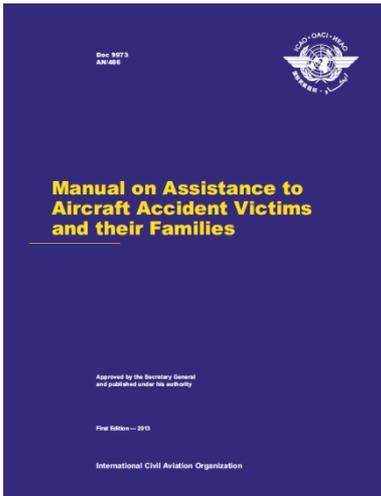


## DOC 9973

### SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE

(cont.)

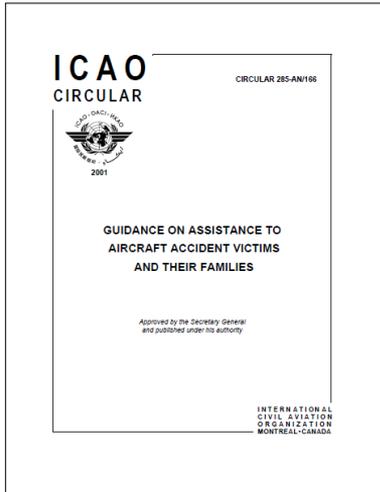
**3.31** Quizás algunos familiares y sobrevivientes consideren que deberían ser autorizados a escuchar la grabación de la voz en el puesto de pilotaje y tener acceso a una transcripción de la misma. La revelación de las grabaciones del registrador de la voz depende de las políticas y la legislación nacionales.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





## SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

### CIR 285



**3.12** La provisión de un flujo continuo de información es fundamental para un programa efectivo de asistencia familiar

...

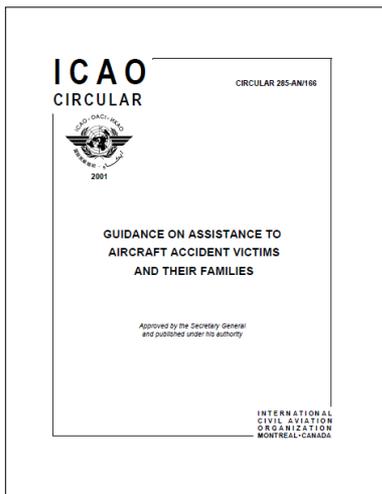
A más largo plazo, las familias y los sobrevivientes pueden recibir, a través de avisos periódicos, información actualizada sobre el progreso de la investigación del accidente y qué asistencia adicional pueden esperar para facilitar su adaptación a la vida después del accidente. En la medida apropiada, se debe invitar a las familias a asistir a audiencias públicas relacionadas con el accidente.



## EXTRACTOS DEL GRABADOR DE VOZ DE LA CABINA

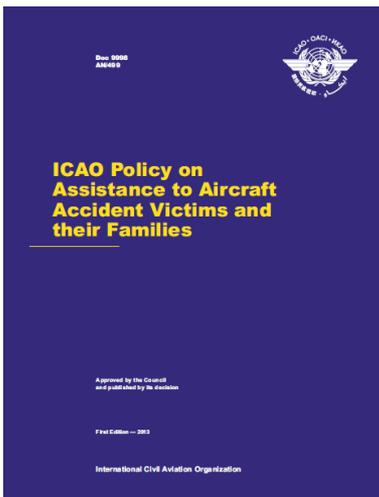
(cont.)

### CIR 285



**3.16** Algunas familias y sobrevivientes pueden considerar que deberían tener derecho a escuchar la grabación de voz de la cabina y tener acceso a una transcripción de la grabación de voz de la cabina. La divulgación de grabaciones de voz de cabina depende de la política y legislación nacional. **La divulgación de grabaciones de voz y transcripciones de la cabina de pilotos es contraria a las normas internacionales que figuran en el Anexo 13.**

DOC 9998



## Plan de asistencia a los familiares

...

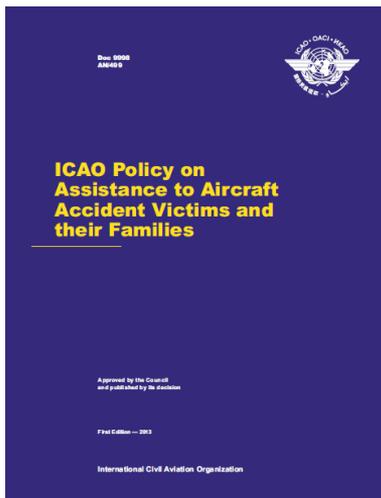
2.5 El Consejo recomienda que en un plan de asistencia a los familiares se consideren los factores siguientes:

- 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 forma parte de la Ref. OACI para el PQ, pero es relevante para el procedimiento

## Proveedores de asistencia a los familiares

DOC 9998



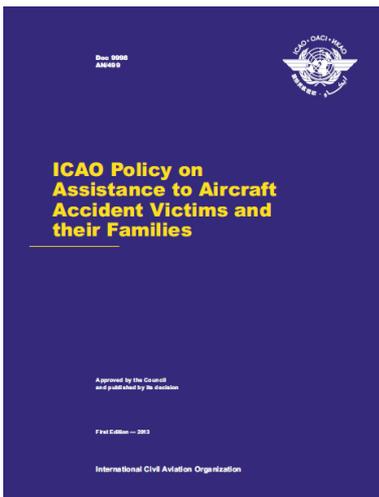
2.10 Hay cinco grupos principales que intervienen en la prestación de asistencia a los familiares:

- a) el gobierno del Estado del suceso y otros Estados que intervienen en éste;
- b) los explotadores de servicios aéreos;
- c) 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.

No forma parte de la Ref. OACI para el PQ, pero es relevante para el procedimiento

DOC 9998



## Gobierno

### *Estado del suceso*

...

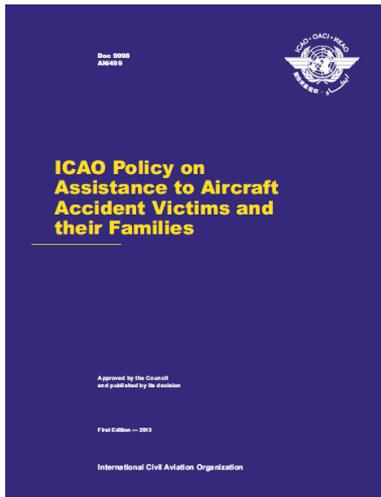
2.13 El Consejo recomienda a los Estados que designen y especifiquen en sus reglamentos y/o políticas un coordinador/organismo de coordinación con el fin de asegurar que los diversos proveedores de asistencia a los familiares trabajen de manera eficiente y coordinada para proporcionar la asistencia más 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 forma parte de la Ref. OACI para el PQ, pero es relevante para el procedimiento

DOC 9998

## *Autoridad de investigación de un accidente de aviación*

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.



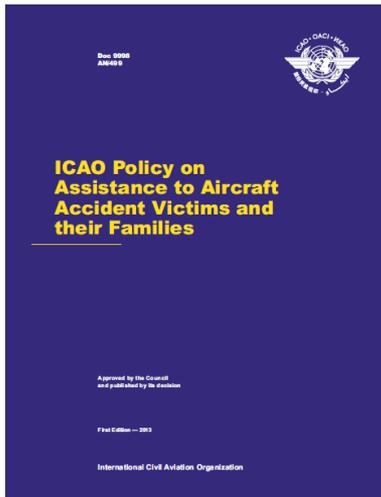
No forma parte de la Ref. OACI para el PQ, pero es relevante para el procedimiento

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 examen de las evidencias

<i>Ref. OACI</i>	<i>Pregunta del protocolo</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Orientación para el examen de la pregunta del protocolo</i>
----------------------	-------------------------------	------------------	--

## **AIG 6.000 - Investigación de accidentes e incidentes de aviación -**

AR A39-27 RP A13 5.27 & 5.28 GM Doc 9962 8.5 Doc 9973 CIR 285	AIG 6.381 (CE- 5) Resultados OACI S	¿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?
--	--	--

Yes

- 1) Examinar los procedimientos existentes.
- 2) Examinar pruebas para confirmar su efectiva aplicación.

# Orientación para examen de las evidencias

<i>Ref. OACI</i>	<i>Pregunta del protocolo</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Orientación para el examen de la pregunta del protocolo</i>
AR A39-27 RP A13 5.27 & 5 GM Doc 9962 8.5 Doc 9973 CIR 285	<b>El auditor revisará el procedimiento para verificar si contiene todas las características básicas de cualquier procedimiento (quién / qué / cuándo / cómo / coordinación) y otros elementos requeridos</b>	investigación?	de aviación -  1) Examinar los procedimientos existentes. 2) Examinar pruebas para confirmar su efectiva aplicación.



# Orientación para examen de las evidencias

<i>Ref. OACI</i>	<i>Pregunta del protocolo</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Orientación para el examen de la pregunta del protocolo</i>
AR A39-27 RP A13 5.27 & 5.28 GM Doc 9962 8.5 Doc 9973 CIR 285	OACI S	proporcione a los familiares y a los supervivientes de un accidente información pertinente y oportuna sobre el avance de la investigación?	<p>de aviación -</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Examinar los procedimientos existentes.</li> <li>2) Examinar pruebas para confirmar su efectiva aplicación.</li> </ol>

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





ICAO

SAFETY

# GUION

✈ Rápida revisión acerca de procedimientos

✈ **Ejercicio con la PQ 6.381**

✈ Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

✈ **Etapa 2 - Cumplir los criterios**

✈ Etapa 3 - Definición del marco

✈ Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento



## Etapa 2 - Cumplir los criterios

<i>Ref. OACI</i>	<i>Pregunta del protocolo</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Orientación para el examen de la pregunta del protocolo</i>
	<b>AIG 6.381 - Investigación de accidentes e incidentes de aviación -</b>		
AR A39-27 RP A13 5.27 & 5.28 GM Doc 9962 8.5 Doc 9973 CIR 285	AIG 6.381 (CE- 5) Resultado OACI S	¿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?	Yes  1) Examinar los procedimientos existentes. 2) Examinar pruebas para confirmar su efectiva aplicación.



## Criterios establecidos por la PQ:

*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?*



## Criterios establecidos por la PQ:

*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?*



**El procedimiento debe garantizar que se proporcionará información**

Criterios es Q:

*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?*

**El procedimiento debe garantizar que se proporcionará información**

Eso significa la necesidad de establecer medidas de control

Criterios es

*PQ 6.381 - Para 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?*



## Criterios establecidos por la PQ:

*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?*



**No toda / cualquier información, pero pertinente y oportuna**

Criterios establecidos

*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?*



## Criterios establecidos por la PQ:

*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?*



Criterios establecidos por la PQ:

*PQ 6.381 - ¿Ha establecido y ~~la~~ 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?*

**El tema es el avance de la investigación**



## Criterios establecidos por la PQ:

*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?*



**El requisito está dirigido a familias y sobrevivientes**  
*(no incluye amigos, abogados, prensa, etc.)*

Criterios establecidos por

PQ 6.381 - ¿Ha establecido y aplicado 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?



# La comprensión de algunos de los criterios

Criterio establecido por la PQ :

*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?*



### ✈ Elementos en la PQ que merecen un análisis:

- ✈ Información pertinente
- ✈ Información oportuna
- ✈ Avance de la investigación
- ✈ Familias



### ✈ Información pertinente:

- ✈ Dirige hacia importantes conclusiones en términos de "causas", "factores contribuyentes" o "recomendaciones de seguridad"
- ✈ Confirma o rechaza hipótesis / líneas de investigación
- ✈ Prepara para posibles conflictos de intereses y expectativas



## MUY IMPORTANTE

- ✈ Las víctimas y los miembros de la familia pueden tener expectativas y objetivos diferentes a los nuestros
  - ✈ A menudo, lo que quieren es obtener elementos para demandas judiciales
- ✈ Siempre tenemos que tener en cuenta el objetivo de la investigación.



ICAO

SAFETY

**MUY IMPORTANTE**

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



### ✈ Información oportuna:

- ✈ Cuando sea factible para todos los involucrados
- ✈ No puede obstaculizar el progreso de la investigación.
- ✈ Diferentes enfoques entre accidentes con aviación comercial y con aviación no comercial



### ✈ Avance de la investigación:

- ✈ La investigación es un proceso que tiene como objetivo producir mejoras en el sistema.
- ✈ El progreso se realiza a través de líneas de investigación.



### ✈ Familia:

- 1. Grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas.*
- 2. Conjunto de ascendientes, descendientes, colaterales y afines de un linaje.*
- 3. Hijos o descendencia.*
- 4. Conjunto de personas que comparten alguna condición, opinión o tendencia.*

...

*(Diccionario de la Real Academia Española)*



### ✈ Familia :

- ✈ La legislación nacional puede contener una definición / delimitación de "familia"
- ✈ Debe coincidir con el concepto adoptado por el reglamento de asistencia a las víctimas de accidentes aéreos y sus familias



ICAO

SAFETY

# GUION

✈ Rápida revisión acerca de procedimientos

✈ **Ejercicio con la PQ 6.381**

✈ Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

✈ Etapa 2 - Cumplir los criterios

✈ **Etapa 3 - Definición del marco**

✈ Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento



ICAO

SAFETY

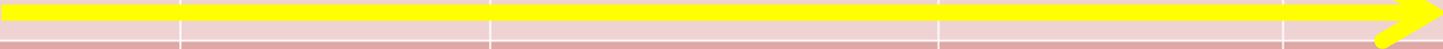
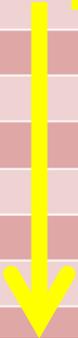
## Etapa 3 - Definición del marco

- ✈ "Lluvia de ideas" para averiguar qué tareas serían parte del procedimiento
- ✈ Podemos usar 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					

## Dos formas posibles de usar la plantilla

Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
...					
n					



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					
N1					
N2					
...					
Nn					
ARCHIVOS ADJUNTOS					
#	TÍTULO		DESCRIPCIÓN		
A					
B					
...					
n					

Nota: la plantilla es solo una herramienta, e incluso después de completar sus campos no tendremos el procedimiento



**NÚMERO:** 88 | **TÍTULO:** Suministro de información a víctimas y familiares.

**Proceso:** Interacción con víctimas y familiares.

**Referencia:** 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)
- ✈ Varias posibilidades para responder a accidentes (diferentes enfoques posibles)

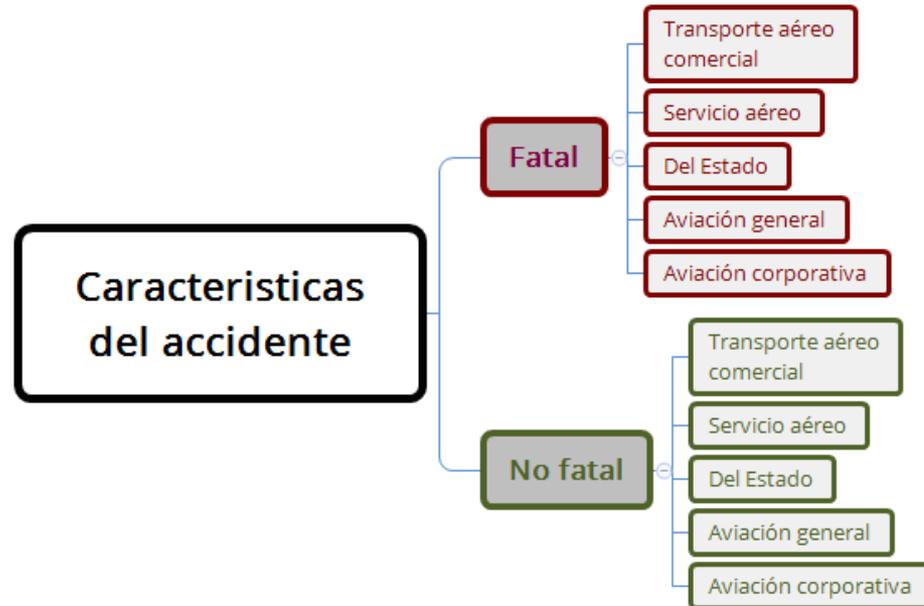


# Relación con otros procesos

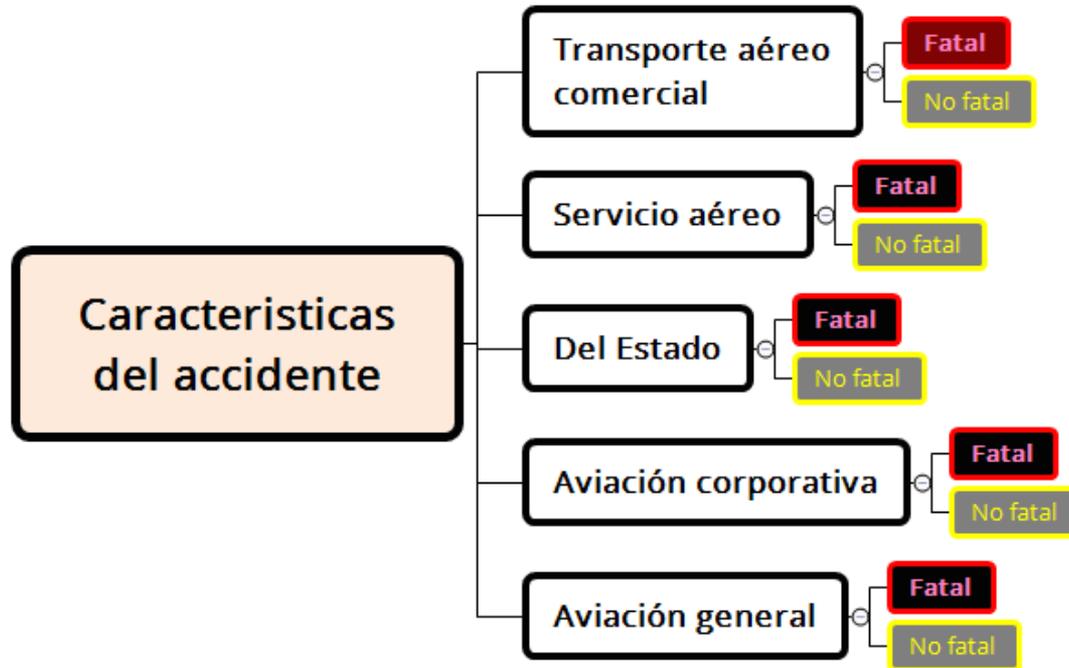
## NOTAS

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

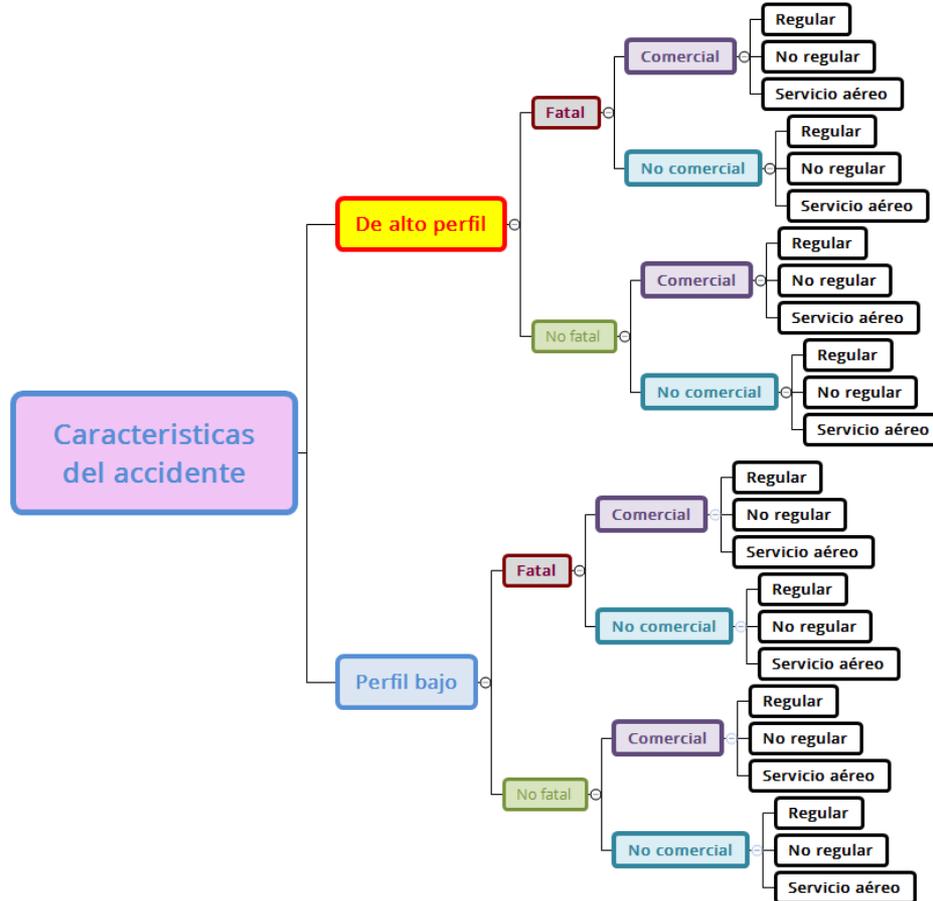
## Ejemplos de estructuras para definir procesos (PQ 6.343)



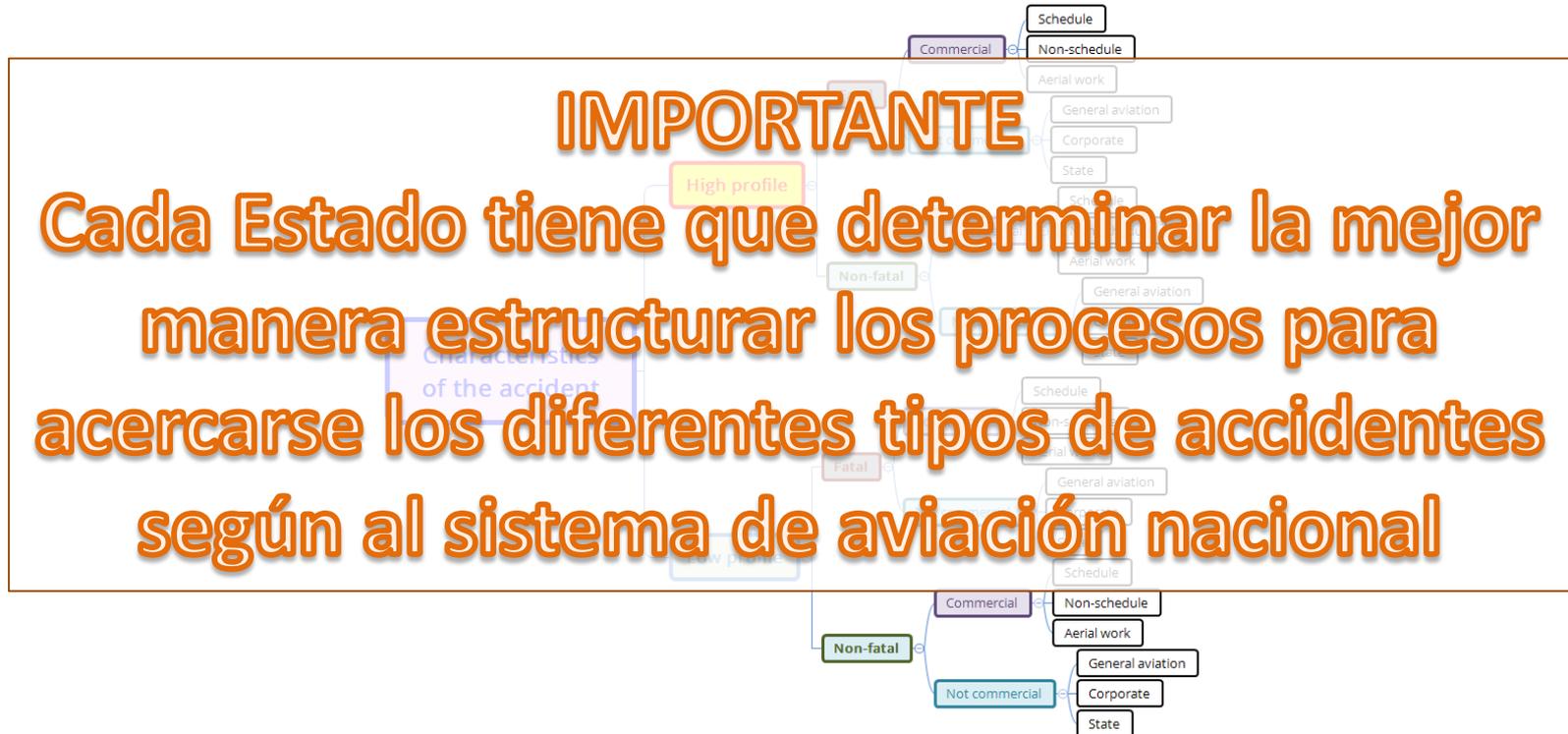
## Ejemplos de estructuras para definir procesos (PQ 6.343)



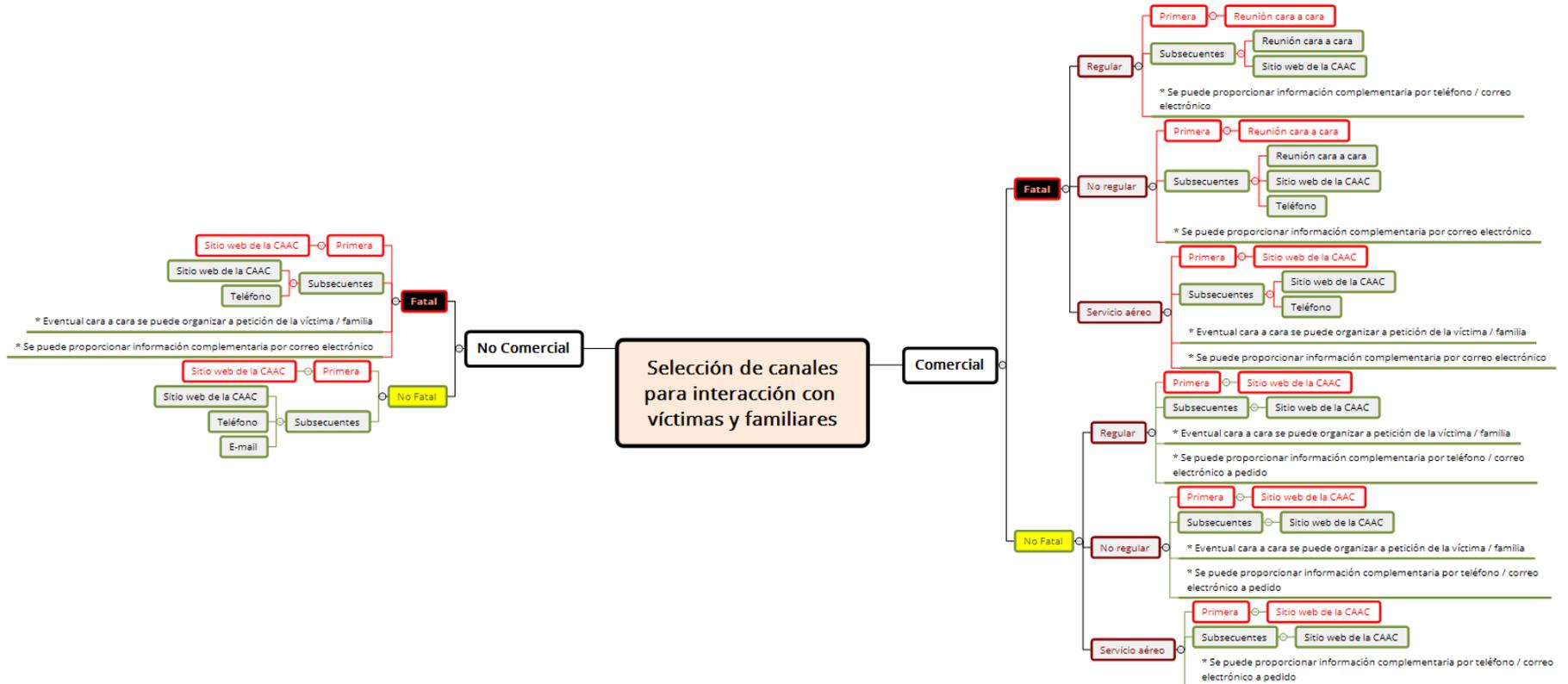
## Ejemplos



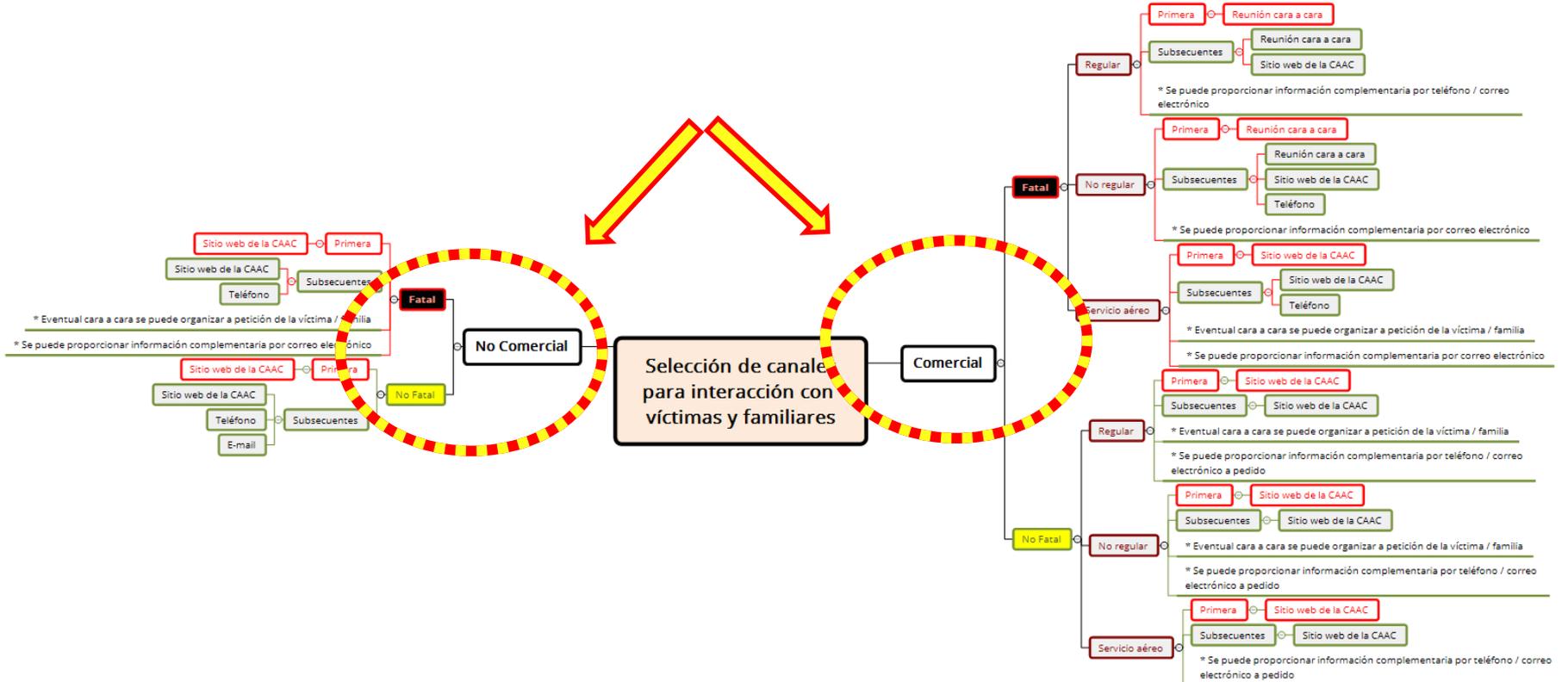
## Ejemplos de estructuras para definir procesos (PQ 6.343)



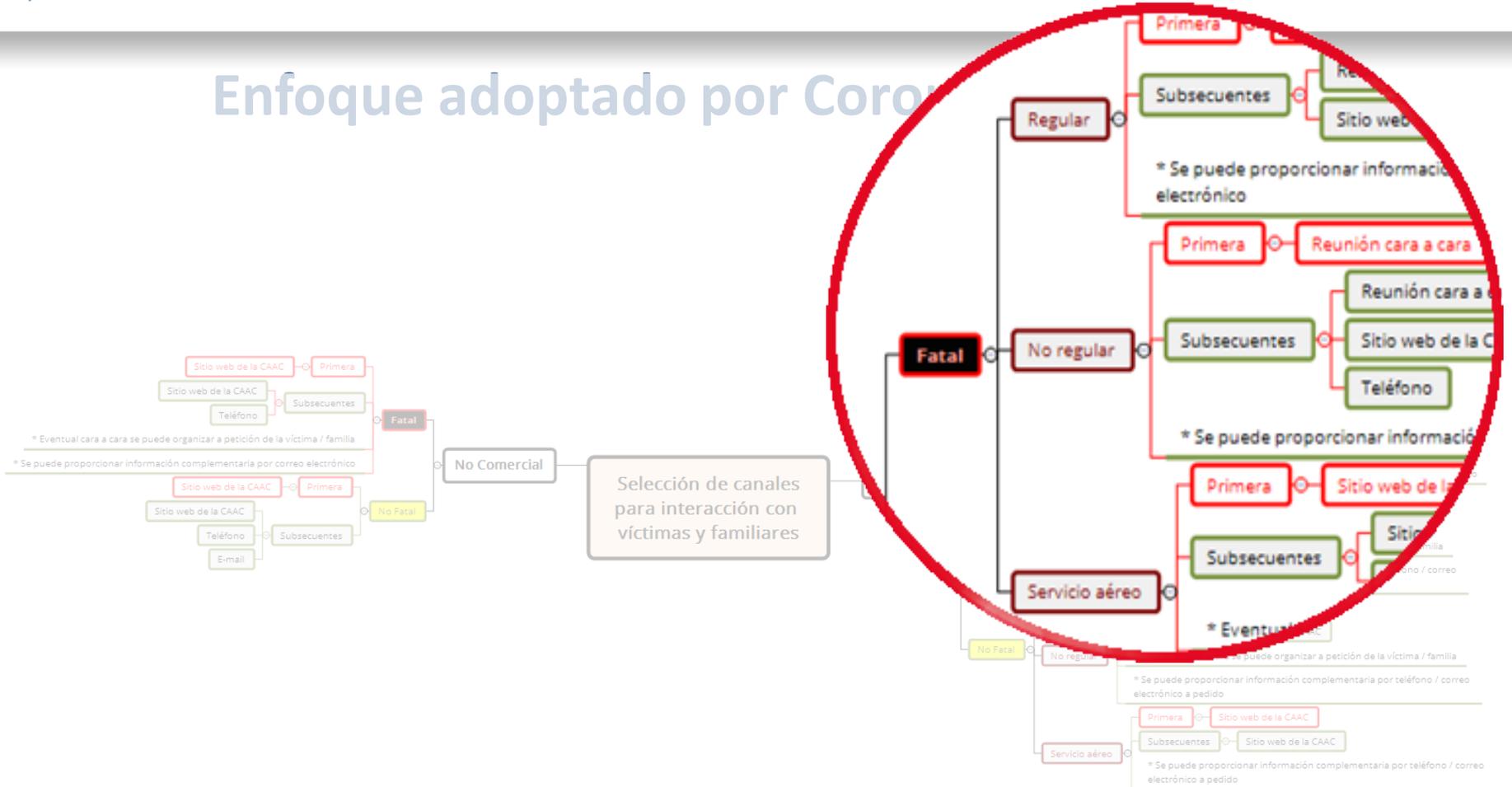
## Enfoque adoptado por Coronaland (CAAC)



## Enfoque adoptado por Coronaland (CAAC)



## Enfoque adoptado por Coronel





## Uso de documentos complementarios

- ✈ Regla general: los procedimientos deben ser detallados
- ✈ Procesos complejos: los procedimientos detallados pueden no ser prácticos
  - ✈ el procedimiento se vuelve grande y confuso
  - ✈ difícil de actualizar



## Uso de documentos complementarios

Cuando un procedimiento tiene tareas que permiten varias alternativas, podemos hacer uso de los documentos de apoyo complementarios (generalmente documentos de orientación), haciendo el procedimiento más sencillo



# Uso de documentos complementarios

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



## Lo primero que hay que hacer

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Recopilar la información de contacto disponible del operador				



## Lo primero que hay que hacer

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Recopilar la información de contacto disponible del operador	Asistente Administrativo			



## Lo primero que hay que hacer

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Recopilar la información de contacto disponible del operador	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicarse con el Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad de Vuelo (personalmente o por teléfono) para solicitar la información de contacto del operador</li><li>- Pasar la información obtenida al Investigador a cargo (IIC)</li></ul>		



## Lo primero que hay que hacer

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Recopilar la información de contacto disponible del operador	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicarse con el Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad de Vuelo (personalmente o por teléfono) para solicitar la información de contacto del operador</li><li>- Pasar la información obtenida al Investigador a cargo (IC)</li></ul>	Dentro de 2 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	



## Lo primero que hay que hacer

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
1	Recopilar la información de contacto disponible del operador	Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicarse con el Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad de Vuelo (personalmente o por teléfono) para solicitar la información de contacto del operador</li><li>- Pasar la información obtenida al Investigador a cargo (IIC)</li></ul>	Dentro de 2 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Jefe de la División de Operaciones Investigador a cargo



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares				



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares	Asistente Administrativo			



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares	Asistente Administrativo	<b>- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</b>		



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares	Asistente Administrativo	- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>	Dentro de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares	Asistente Administrativo	- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>	Dentro de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Operador Investigador a cargo



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
------	---	---	--	---	---

**Muchas veces, especialmente en el caso de la aviación no comercial, la forma más rápida de contactar al operador es en el lugar del accidente, durante la acción inicial**



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares	Asistente Administrativo	<p>Se deben implementar simultáneamente diferentes líneas de acción para garantizar que toda la información necesaria se obtenga de manera oportuna</p> <p>- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i></p>	Dentro de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Operador Investigador a cargo



Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares	Asistente Administrativo	Se deben implementar simultáneamente diferentes líneas de acción para garantizar que toda la información necesaria se obtenga de manera oportuna		
		Investigador a cargo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>; v</li><li>- Informar al IIC cuando esté en posesión de toda la información</li></ul>	Dentro de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Operador Investigador a cargo
		Investigador a cargo			



# Etapa 3 - Definición del marco

Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares		Se deben implementar simultáneamente diferentes líneas de acción para garantizar que toda la información necesaria se obtenga de manera oportuna		
		Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>; y</li><li>- Informar al IIC cuando esté en posesión de toda la información</li></ul>	Dentro de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Operador Investigador a cargo
		Investigador a cargo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ponerse en contacto con el operador en persona (generalmente en el lugar del accidente o en las instalaciones del operador) solicitando datos del pasajero para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>; y</li><li>- Informar al Asistente Administrativo cuando esté en posesión de toda la información</li></ul>		



# Etapa 3 - Definición del marco

Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares		Se deben implementar simultáneamente diferentes líneas de acción para garantizar que toda la información necesaria se obtenga de manera oportuna		
		Asistente Administrativo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>; y</li><li>- Informar al IIC cuando esté en posesión de toda la información</li></ul>	Dentro de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Operador Investigador a cargo
		Investigador a cargo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ponerse en contacto con el operador en persona (generalmente en el lugar del accidente o en las instalaciones del operador) solicitando datos del pasajero para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i>; y</li><li>- Informar al Asistente Administrativo cuando esté en posesión de toda la información</li></ul>	Durante la acción inicial en el campo	



# Etapa 3 - Definición del marco

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
2	Obtener información de contacto para víctimas y familiares		Se deben implementar simultáneamente diferentes líneas de acción para garantizar que toda la información necesaria se obtenga de manera oportuna		
		Asistente Administrativo	- Comunicarse con el operador por teléfono (alternativamente por correo electrónico o en persona) solicitando la información de todas las personas a bordo para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i> ; y - Informar al IIC cuando esté en posesión de toda la información	Dentro de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación	Operador Investigador a cargo
		Investigador a cargo	- Ponerse en contacto con el operador en persona (generalmente en el lugar del accidente o en las instalaciones del operador) solicitando datos del pasajero para completar el formulario <i>F-08 - Formulario de información de contacto de víctimas y familias</i> ; y - Informar al Asistente Administrativo cuando esté en posesión de toda la información	Durante la acción inicial en el campo	Operador Asistente Administrativo



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Determinación del canal a utilizar para la primera interacción con víctimas y familiares				



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Determinación del canal a utilizar para la primera interacción con víctimas y familiares	Investigador a cargo			



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Determinación del canal a utilizar para la primera interacción con víctimas y familiares	Investigador a cargo	De acuerdo con la guía establecida en el documento: <i>G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción</i>		



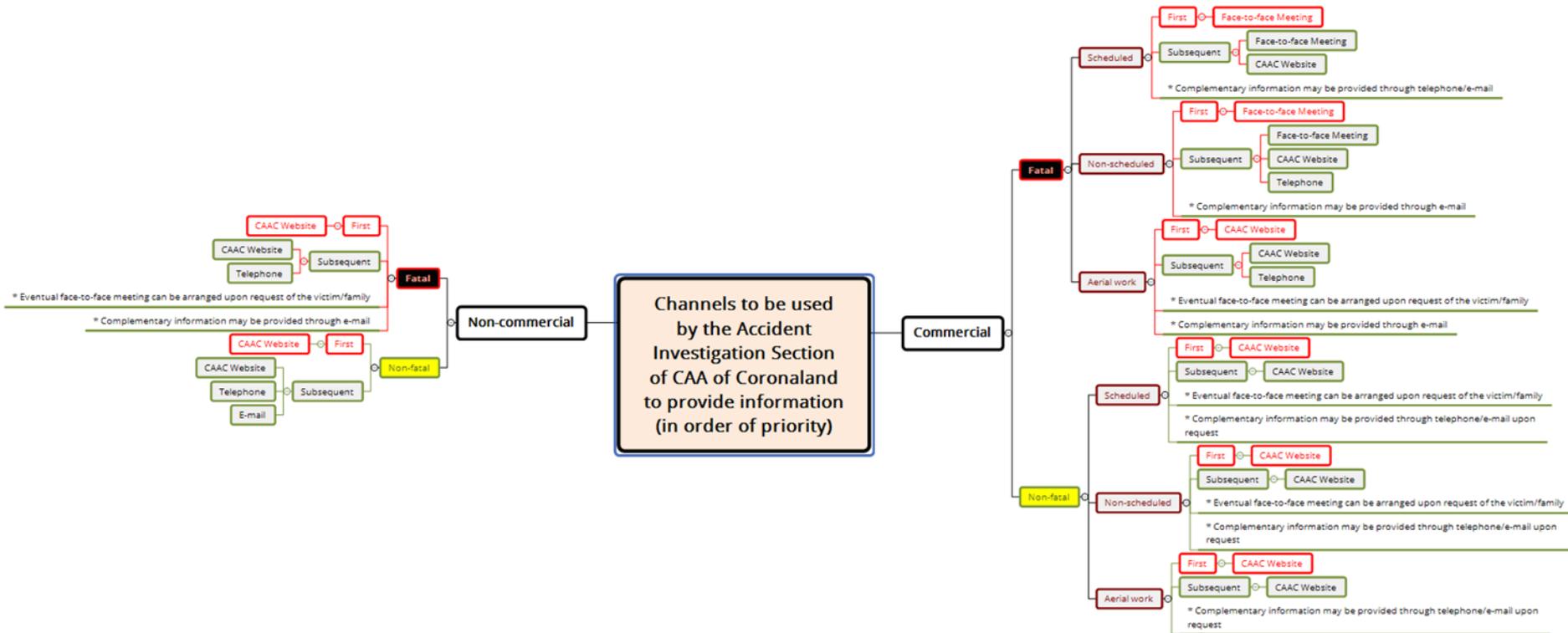
## Después...

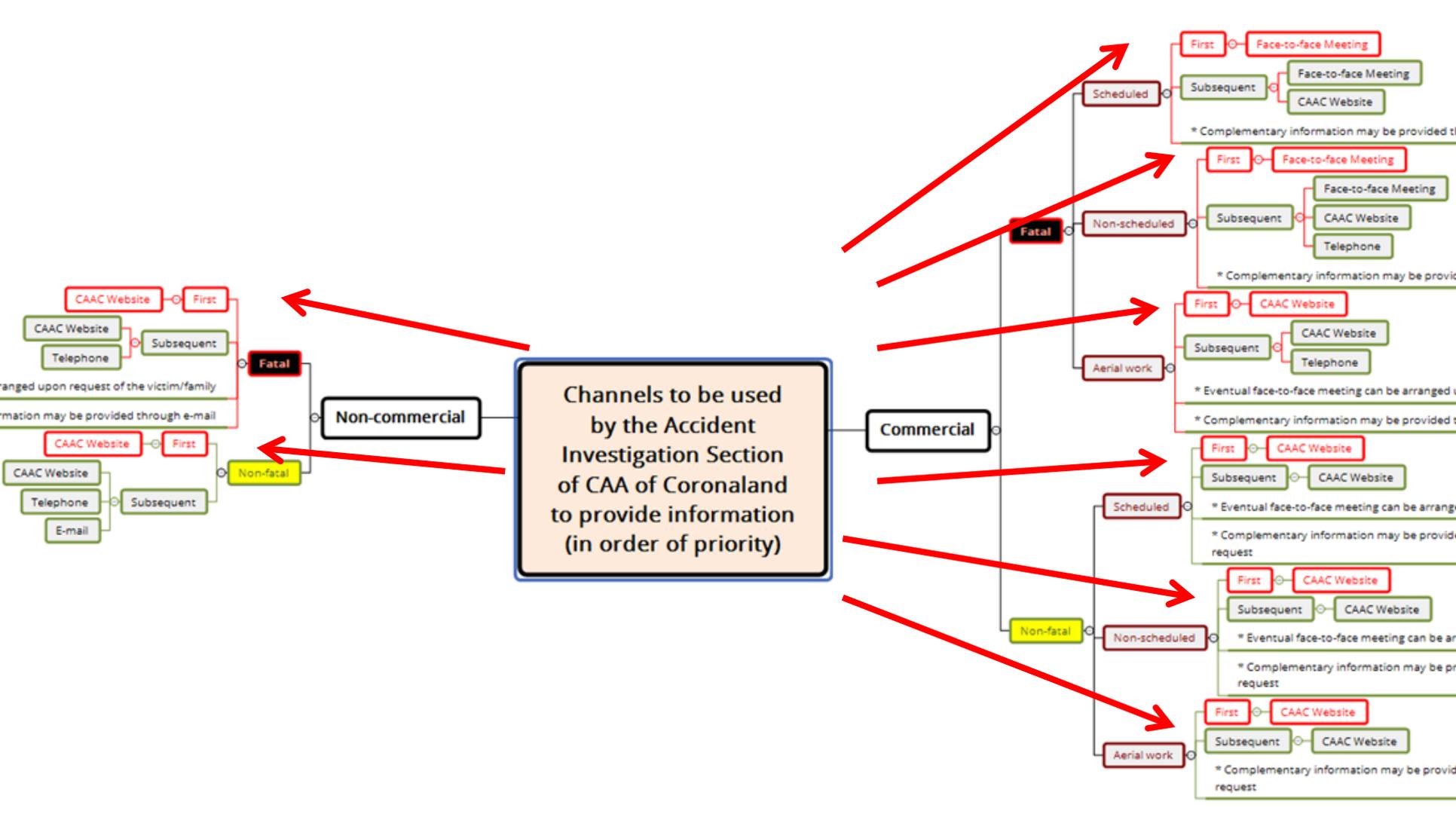
<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Determinación del canal a utilizar para la primera interacción con víctimas y familiares	Investigador a cargo	De acuerdo con la guía establecida en el documento: <i>G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción</i>	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al accidente	



## Después...

Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
3	Determinación del canal a utilizar para la primera interacción con víctimas y familiares	Investigador a cargo	De acuerdo con la guía establecida en el documento: <i>G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción</i>	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al accidente	Operador Jefe de la División de Operaciones (Sección responsable del Plan de Asistencia)







## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Primera interacción				



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Primera interacción	Investigador a cargo			



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Primera interacción	Investigador a cargo	a) <u>Reunión cara a cara</u> : La reunión se organizará siguiendo las directrices establecidas por el documento <i>G-23 - Organización de reuniones cara a cara</i> , y debe, en principio, tener lugar en las instalaciones de la CAAC		



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Primera interacción	Investigador a cargo	a) <u>Reunión cara a cara</u> : La reunión se organizará siguiendo las directrices establecidas por el documento <i>G-23 - Organización de reuniones cara a cara</i> , y debe, en principio, tener lugar en las instalaciones de la CAAC	Esta reunión se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días después del accidente, a menos que las víctimas y los miembros de la familia lo consideren poco práctico, cuando se debe acordar una fecha entre el IIC y las víctimas y las familias	



## Después...

Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Primera interacción	Investigador a cargo	a) <u>Reunión cara a cara</u> : La reunión se organizará siguiendo las directrices establecidas por el documento G-23 - <i>Organización de reuniones cara a cara</i> , y debe, en principio, tener lugar en las instalaciones de la CAAC	Esta reunión se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días después del accidente, a menos que las víctimas y los miembros de la familia lo consideren poco práctico, cuando se debe acordar una fecha entre el IIC y las víctimas y las familias	Investigador Jefe Oficial Administrativo Asistente Administrativo Operador



Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Primera interacción	Investigador a cargo	<p>a) <u>Reunión cara a cara</u>: La reunión se organizará siguiendo las directrices establecidas por el documento <i>G-23 - Organización de reuniones cara a cara</i>, y debe, en principio, tener lugar en las instalaciones de la CAAC</p> <p>b) <u>Sitio web de CAAC</u>: toda la información que se divulgará para las víctimas y las familias se enviará al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC) por correo electrónico, con copia al Investigador Jefe</p>	Esta reunión se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días después del accidente, a menos que las víctimas y los miembros de la familia lo consideren poco práctico, cuando se debe acordar una fecha entre el IIC y las víctimas y las familias	Investigador Jefe Oficial Administrativo Asistente Administrativo Operador



# Etapa 3 - Definición del marco

Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Primera interacción	Investigador a cargo	a) <u>Reunión cara a cara</u> : La reunión se organizará siguiendo las directrices establecidas por el documento G-23 - <i>Organización de reuniones cara a cara</i> , y debe, en principio, tener lugar en las instalaciones de la CAAC	Esta reunión se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días después del accidente, a menos que las víctimas y los miembros de la familia lo consideren poco práctico, cuando se debe acordar una fecha entre el IIC y las víctimas y las familias	Investigador Jefe Oficial Administrativo Asistente Administrativo Operador
			b) <u>Sitio web de CAAC</u> : toda la información que se divulgará para las víctimas y las familias se enviará al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC) por correo electrónico, con copia al Investigador Jefe	<ul style="list-style-type: none"><li>- La información debe publicarse dentro de los 20 días hábiles posteriores al accidente</li><li>- Todas las víctimas y familiares deberán ser informados previamente de la fecha de publicación, ya sea por correo electrónico o por teléfono</li><li>- La información se enviará a la Sección de TI de CAAC al menos 3 días hábiles antes de la fecha de publicación</li></ul>	



# Etapa 3 - Definición del marco

Paso	QUÉ (Descripción detallada de la tarea)	QUIÉN (Persona designada responsable de la ejecución)	CÓMO (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	CUANDO (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	En COORDINACIÓN con quién (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
4	Primera interacción	Investigador a cargo	<p>a) <u>Reunión cara a cara</u>: La reunión se organizará siguiendo las directrices establecidas por el documento G-23 - <i>Organización de reuniones cara a cara</i>, y debe, en principio, tener lugar en las instalaciones de la CAAC</p>	<p>Esta reunión se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días después del accidente, a menos que las víctimas y los miembros de la familia lo consideren poco práctico, cuando se debe acordar una fecha entre el IIC y las víctimas y las familias</p>	<p>Investigador Jefe Oficial Administrativo Asistente Administrativo Operador</p>
			<p>b) <u>Sitio web de CAAC</u>: toda la información que se divulgará para las víctimas y las familias se enviará al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC) por correo electrónico, con copia al Investigador Jefe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La información debe publicarse dentro de los 20 días hábiles posteriores al accidente</li> <li>- Todas las víctimas y familiares deberán ser informados previamente de la fecha de publicación, ya sea por correo electrónico o por teléfono</li> <li>- La información se enviará a la Sección de TI de CAAC al menos 3 días hábiles antes de la fecha de publicación</li> </ul>	<p>Administrador del sitio web Investigador jefe</p>



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Determinación del canal prioritario que se utilizará para las interacciones posteriores.				



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Determinación del canal prioritario que se utilizará para las interacciones posteriores.	Investigador a cargo			



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Determinación del canal prioritario que se utilizará para las interacciones posteriores.	Investigador a cargo	Se realizará evaluando el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, y la efectividad de cada uno de los canales autorizados (de acuerdo con la orientación establecida por el documento <i>G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción</i> )		



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Determinación del canal prioritario que se utilizará para las interacciones posteriores.	Investigador a cargo	Se realizará evaluando el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, y la efectividad de cada uno de los canales autorizados (de acuerdo con la orientación establecida por el documento <i>G-88 - Criterios para la selección de canales para la interacción</i> )	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la primera interacción	



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
5	Determinación del canal prioritario que se utilizará para las interacciones posteriores.	Investigador a cargo	Se realizará evaluando el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, y la efectividad de cada uno de los canales autorizados (de acuerdo con la orientación establecida por el documento G-88 - <i>Criterios para la selección de canales para la interacción</i> )	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la primera interacción	N/A

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la
6	<div data-bbox="92 511 426 762" style="border: 2px solid yellow; padding: 10px;">           Interacciones posteriores         </div>				

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la
6	Interacciones posteriores	Investigador a cargo			

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la
6	Interacciones posteriores	Investigador a cargo	<p>Las interacciones posteriores se realizarán de acuerdo con el canal seleccionado, de la siguiente manera:</p> <p>a) <u>Reunión cara a cara</u>: las reuniones se organizarán siguiendo la orientación <i>G-23 - Organización de reuniones cara a cara</i> y, en principio, deberían tener lugar en las instalaciones del CAAC</p> <p>b) <u>Sitio web de CAAC</u>: toda la información que se divulgará se enviará oportunamente al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC)</p> <p>c) <u>Teléfono</u>: contactando directamente a la víctima y / o representante de la familia. Todas las interacciones realizadas por teléfono se registrarán utilizando el formulario <i>F09 - Formulario de registro para interacciones por teléfono con víctimas de accidentes</i> y sus familias, que se mantendrá en la carpeta electrónica de la investigación</p> <p>d) <u>Correo electrónico</u>: contiene información estandarizada que se enviará (cada víctima / familia recibirá la misma información). Cada correo electrónico se archivará en la carpeta electrónica de la investigación</p>		

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la
6	Interacciones posteriores	Investigador a cargo	<p>Las interacciones posteriores se realizarán de acuerdo con el canal seleccionado, de la siguiente manera:</p> <p>a) <u>Reunión cara a cara</u>: las reuniones se organizarán siguiendo la orientación G-23 - <i>Organización de reuniones cara a cara</i> y, en principio, deberían tener lugar en las instalaciones del CAAC</p> <p>b) <u>Sitio web de CAAC</u>: toda la información que se divulgará se enviará oportunamente al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC)</p> <p>c) <u>Teléfono</u>: contactando directamente a la víctima y / o representante de la familia. Todas las interacciones realizadas por teléfono se registrarán utilizando el formulario F09 - <i>Formulario de registro para interacciones por teléfono con víctimas de accidentes</i> y sus familias, que se mantendrá en la carpeta electrónica de la investigación</p> <p>d) <u>Correo electrónico</u>: contiene información estandarizada que se enviará (cada víctima / familia recibirá la misma información). Cada correo electrónico se archivará en la carpeta electrónica de la investigación</p>	<p>a) Reuniones cara a cara: en periodos de no menos de 90 días desde la última reunión</p> <p>b) <u>Sitio web de CAAC</u>: dentro de los 10 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante, y cada 2 meses si no aparece información relevante</p> <p>c) <u>Teléfono</u>: dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante</p> <p>d) <u>Correo electrónico</u>: dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante</p>	

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la
6	Interacciones posteriores	Investigador a cargo	Las interacciones posteriores se realizarán de acuerdo con el canal seleccionado, de la siguiente manera:		
			a) <u>Reunión cara a cara</u> : las reuniones se organizarán siguiendo la orientación <i>G-23 - Organización de reuniones cara a cara</i> y, en principio, deberían tener lugar en las instalaciones del CAAC	a) Reuniones cara a cara: en periodos de no menos de 90 días desde la última reunión	Investigador Jefe Oficial Administrativo Asistente Administrativo Operador
			b) <u>Sitio web de CAAC</u> : toda la información que se divulgará se enviará oportunamente al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC)	b) <u>Sitio web de CAAC</u> : dentro de los 10 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante, y cada 2 meses si no aparece información relevante	Administrador del sitio web
			c) <u>Teléfono</u> : contactando directamente a la víctima y / o representante de la familia. Todas las interacciones realizadas por teléfono se registrarán utilizando el formulario <i>F09 - Formulario de registro para interacciones por teléfono con víctimas de accidentes</i> y sus familias, que se mantendrá en la carpeta electrónica de la investigación	c) <u>Teléfono</u> : dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante	N/A
			d) <u>Correo electrónico</u> : contiene información estandarizada que se enviará (cada víctima / familia recibirá la misma información). Cada correo electrónico se archivará en la carpeta electrónica de la investigación	d) <u>Correo electrónico</u> : dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante	N/A



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Deliberación sobre cualquier solicitud especial de interacción (por ejemplo, no planificada, uso de un canal que no sea el establecido, reunión en un lugar que no sea las instalaciones de CAAC, etc.) de víctimas y familiares, del operador u otras fuentes				



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Deliberación sobre cualquier solicitud especial de interacción (por ejemplo, no planificada, uso de un canal que no sea el establecido, reunión en un lugar que no sea las instalaciones de CAAC, etc.) de víctimas y familiares, del operador u otras fuentes	Investigador Jefe			



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Deliberación sobre cualquier solicitud especial de interacción (por ejemplo, no planificada, uso de un canal que no sea el establecido, reunión en un lugar que no sea las instalaciones de CAAC, etc.) de víctimas y familiares, del operador u otras fuentes	Investigador Jefe	Se realizará evaluando, entre otros aspectos: el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, el impacto del accidente en los medios, el presupuesto disponible, el apoyo logístico del operador		



## Después...

<b>Paso</b>	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea cuando corresponda)
7	Deliberación sobre cualquier solicitud especial de interacción (por ejemplo, no planificada, uso de un canal que no sea el establecido, reunión en un lugar que no sea las instalaciones de CAAC, etc.) de víctimas y familiares, del operador u otras fuentes	Investigador Jefe	Se realizará evaluando, entre otros aspectos: el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, el impacto del accidente en los medios, el presupuesto disponible, el apoyo logístico del operador	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud formal	



## Después...

Paso	<b>QUÉ</b> (Descripción detallada de la tarea)	<b>QUIÉN</b> (Persona designada responsable de la ejecución)	<b>CÓMO</b> (Determinación de la forma en que se realizará la tarea y los medios que se utilizarán)	<b>CUANDO</b> (Establezca el cronograma para el procedimiento, determinando los plazos para las tareas relevantes)	<b>En COORDINACIÓN con quién</b> (Identifique a las personas para coordinar la ejecución de la tarea)
7	Deliberación sobre cualquier solicitud especial de interacción (por ejemplo, no planificada, uso de un canal que no sea el establecido, reunión en un lugar que no sea las instalaciones de CAAC, etc.) de víctimas y familiares, del operador u otras fuentes	Investigador Jefe	Se realizará evaluando, entre otros aspectos: el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, el impacto del accidente en los medios, el presupuesto disponible, el apoyo logístico del operador	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud formal	Investigador a cargo Oficial Administrativo Operador



ICAO

SAFETY

# GUIÓN

✈ Rápida revisión acerca de procedimientos

✈ **Ejercicio con la PQ 6.381**

✈ Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

✈ Etapa 2 - Cumplir los criterios

✈ Etapa 3 - Definición del marco

✈ **Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento**



| ICAO

SAFETY

## Etapa 4 - 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***

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

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

Procedimiento:

- 1) El Asistente Administrativo se comunicará con el Jefe de la División de Operaciones del Departamento de Seguridad de Vuelo (DO-DSV) en persona o por teléfono, para solicitar toda la información de contacto necesaria del operador dentro de los 2 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación, y la pasará de inmediato al Investigador a cargo (IIC);
- 2) La información de contacto relevante de las víctimas y sus familias se obtendrá oportunamente por una o ambas líneas de acción a continuación:
  - a) El Asistente administrativo se comunicará con el operador por el medio más rápido disponible para solicitar la información relevante sobre todas las personas a bordo dentro de los 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación, notificando al IIC tan pronto como se haya recopilado la información.

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

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

Cont.

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

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

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

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

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

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

Cont.

- 4) El IIC llevará a cabo la primera interacción con las víctimas y sus familias ya sea mediante:
  - a) Reunión cara a cara: la cual se organizará siguiendo las pautas establecidas por el documento *G-23 - Organización de reuniones cara a cara*, y se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días después del accidente.

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

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

Nota 3: Después de una reunión cara a cara, se debe hacer un registro documental que se archivará en el archivo de investigación, que deberá contener, al menos: la fecha, hora y lugar de la reunión, la lista de la presencia de víctimas y familiares, y un extracto de la información divulgada en el evento.

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

Cont.

Nota 3 está en rojo ¿por qué?

4) El

a

ento

s 15

d del

rán a

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

Nota 3: Después de una reunión cara a cara, se debe hacer un registro documental que se archivará en el archivo de investigación, que deberá contener, al menos: la fecha, hora y lugar de la reunión, la lista de la presencia de víctimas y familiares, y un extracto de la información divulgada en el evento.

## PROCEDIMIENTO N.º 88 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A VÍCTIMAS Y FAMILIARES

Cont.

4) El **Debido a que la idea de registrar reuniones solo se produjo al escribir el procedimiento (la plantilla ya se había completado)**

Esto es para mostrar que la plantilla es realmente una herramienta de soporte (y no el procedimiento en sí)

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

Nota 3: Después de una reunión cara a cara, se debe hacer un registro documental que se archivará en el archivo de investigación, que deberá contener, al menos: la fecha, hora y lugar de la reunión, la lista de la presencia de víctimas y familiares, y un extracto de la información divulgada en el evento.



# Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento

4

Primera interacción

Investigador a cargo

a) Reunión cara a cara: La reunión se organizará siguiendo las directrices establecidas por el documento G-23 - *Organización de reuniones cara a cara*, y debe, en principio, tener lugar en las instalaciones de la CAAC

Esta reunión se llevará a cabo dentro de los primeros 15 días después del accidente, a menos que las víctimas y los miembros de la familia lo consideren poco práctico, cuando se debe acordar una fecha entre el IIC y las víctimas y las familias

Se debe hacer un registro documental que se archivará en el archivo de investigación, que deberá contener, al menos: la fecha, hora y lugar de la reunión, la lista de la presencia de víctimas y familiares, y un extracto de la información divulgada en el evento

Investigador Jefe  
Oficial Administrativo  
Asistente Administrativo  
Operador

b) Sitio web de CAAC: toda la información que se divulgará para las víctimas y las familias se enviará al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC) por correo electrónico, con copia al Investigador Jefe

- La información debe publicarse dentro de los 20 días hábiles posteriores al accidente

- Todas las víctimas y familiares deberán ser informados previamente de la fecha de publicación, ya sea por correo electrónico o por teléfono

- La información se enviará a la Sección de TI de CAAC al menos 3 días hábiles antes de la fecha de publicación

Administrador del sitio web  
Investigador jefe

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

Cont.

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

Nota: Toda la información que se divulgará para las víctimas y las familias se enviará al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC) por correo electrónico, con copia al Investigador Jefe, al menos 3 días hábiles antes de la fecha de publicación.

- 5) El IIC determinará, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la primera interacción, el canal que se utilizará para las interacciones posteriores, evaluando:
- el ritmo de la investigación
  - la disponibilidad del IIC
  - la disponibilidad de víctimas y familiares, y
  - la efectividad de cada uno de los canales autorizados

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

# PROCEDURE No 18 - FORWARDING OF ADREP ACCIDENT DATA REPORTS TO ICAO

Cont.

- 6) El investigador a cargo llevará a cabo las interacciones subsecuentes de acuerdo con el canal seleccionado, y observando los siguientes criterios:
- a) Reuniones cara a cara: se llevarán a cabo en períodos de no menos de 90 días a partir de la reunión anterior.

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

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

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

**Nota 4: Para cada reunión cara a cara, se debe hacer un registro documental que se archivará en el archivo de investigación, que deberá contener, al menos: la fecha, hora y lugar de la reunión, la lista de la presencia de víctimas y familiares, y un extracto de la información divulgada en el evento.**

6

Interacciones posteriores

Investigador a cargo

Las interacciones posteriores se realizarán de acuerdo con el canal seleccionado, de la siguiente manera:

a) Reunión cara a cara: las reuniones se organizarán siguiendo la orientación G-23 - *Organización de reuniones cara a cara* y, en principio, deberían tener lugar en las instalaciones del CAAC

a) Reuniones cara a cara: en periodos de no menos de 90 días desde la última reunión

Se debe hacer un registro documental que se archivará en el archivo de investigación, que deberá contener, al menos: la fecha, hora y lugar de la reunión, la lista de la presencia de víctimas y familiares, y un extracto de la información divulgada en el evento

Investigador Jefe  
Oficial Administrativo  
Asistente Administrativo  
Operador

b) Sitio web de CAAC: toda la información que se divulgará se enviará oportunamente al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC)

b) Sitio web de CAAC: dentro de los 10 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante, y cada 2 meses si no aparece información relevante

Administrador del sitio web

c) Teléfono: contactando directamente a la víctima y/ o representante de la familia. Todas las interacciones realizadas por teléfono se registrarán utilizando el formulario F09 - *Formulario de registro para interacciones por teléfono con víctimas de accidentes* y sus familias, que se mantendrá en la carpeta electrónica de la investigación

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

N/A

d) Correo electrónico: contiene información estandarizada que se enviará (cada víctima/ familia recibirá la misma información). Cada correo electrónico se archivará en la carpeta electrónica de la investigación

d) Correo electrónico: dentro de los 5 días hábiles posteriores a la aparición de información relevante

N/A

## PROCEDURE No 18 - FORWARDING OF ADREP ACCIDENT DATA REPORTS TO ICAO

Cont.

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

Nota: Toda la información que se divulgará para las víctimas y las familias se enviará al Administrador del sitio web (de la Sección de TI de CAAC) por correo electrónico, con copia al Jefe de Investigadores, al menos 3 días hábiles antes de la fecha de publicación.

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

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

## PROCEDURE No 18 - FORWARDING OF ADREP ACCIDENT DATA REPORTS TO ICAO

Cont.

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

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

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

Nota: La decisión se tomará considerando, entre otros aspectos, el ritmo de la investigación, la disponibilidad del IIC, la disponibilidad de víctimas y familiares, el impacto del accidente en los medios de comunicación, el presupuesto disponible (en coordinación con la Administración Oficial), y el apoyo logístico del operador.



ICAO

SAFETY



*fcamargo@icao.int*



Esta presentación estará disponible en el Portal seguro de la OACI, en el grupo:

**NACC\_AIG\_REF**

Si usted no se ha unido a este grupo, se recomienda altamente que lo haga.



ICAO

SAFETY

# GUION

✈ Rápida revisión acerca de procedimientos

✈ Ejercicio con la PQ 6.381

✈ Etapa 1 - Recopilación de información pertinente

✈ Etapa 2 - Cumplir los criterios

✈ Etapa 3 - Definición del marco

✈ Etapa 4 - Escribiendo el procedimiento



# OBJETIVO

**El propósito de este seminario web es capacitar a todos en el desarrollo de procedimientos para cumplir con los requisitos del programa USOAP y, en consecuencia, cumplir con las obligaciones de los estados signatarios de la Convención de Chicago**



ICAO

SAFETY



ICAO

North American  
Central American  
and Caribbean  
(NACC) Office  
Mexico City

South American  
(SAM) Office  
Lima

ICAO  
Headquarters  
Montréal

Western and  
Central African  
(WACAF) Office  
Dakar

European and  
North Atlantic  
(EUR/NAT) Office  
Paris

Middle East  
(MID) Office  
Cairo

Eastern and  
Southern African  
(ESAF) Office  
Nairobi

Asia and Pacific  
(APAC) Sub-office  
Beijing

Asia and Pacific  
(APAC) Office  
Bangkok



THANK YOU