

**PROCEDIMIENTO DE  
INFORMACIÓN A VÍCTIMAS DE  
ACCIDENTES MAYORES Y SUS  
FAMILIARES**

**Área de Información a Víctimas de  
Accidentes y sus Familiares (IVAF) -  
COORDINACIÓN INSTITUCIONAL**



Junta de Seguridad en el Transporte

Av. Belgrano 1370, piso 12º

Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, C1093AAO

(54+11) 4382-8890/91

[www.argentina.gob.ar/jst](http://www.argentina.gob.ar/jst)

[info@jst.gob.ar](mailto:info@jst.gob.ar)

Publicado por la JST. En caso de utilizar este material de forma total o parcial se sugiere citar según el siguiente formato Fuente: Junta de Seguridad en el Transporte.



## ÍNDICE

1. Introducción .....	4
1.1 Marco Normativo .....	4
1.2 Áreas y personal interviniente en el procedimiento .....	5
3.1.1 1.2.1 Centro de Control y Respuesta .....	5
1.2.2 Responsable del Área de IVAF .....	5
1.2.3 Equipo IVAF .....	5
1.2.4 Director/a Nacional de Investigación de Sucesos del modo que corresponda .....	6
1.2.5 Investigadores de campo e Investigador A Cargo .....	6
1.2.6 Director/a de Asuntos Jurídicos .....	6
1.2.7 Director del Área de Estudios y Desarrollo de la DNISAE .....	6
1.2.8 Responsable del área de Comunicación Institucional .....	7
1.2.9 Mesa de Entrada .....	7
1.2.10 Personal administrativo cuenta info@jst.gob.ar .....	7
1.3 Alcance .....	7
1.4 Políticas y Lineamientos .....	8
2. Objetivo .....	8
3. Desarrollo del Procedimiento .....	9
3.1.2 3.1 Notificación y activación del procedimiento .....	9
3.1.3 Primeras acciones .....	9



3.1.4	Actuaciones en campo del equipo de IVAF.....	9
<b>3.2</b>	<b>Comunicación durante la investigación.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3</b>	<b>Entrega de Informes.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Entrega de Informe Preliminar .....</b>	<b>12</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Entrega del Informe Provisional .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4</b>	<b>Entrega del Informe de Seguridad Operacional .....</b>	<b>15</b>
<b>3.5</b>	<b>Cuando existiesen fatalidades nacionales como consecuencia de un suceso ocurrido en otro estado o bien extranjeros fallecidos en accidentes en territorio argentino .....</b>	<b>16</b>
<b>3.5.1</b>	<b>Accidente con nacionales argentinos en otro estado.....</b>	<b>17</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Accidente con nacionales de otros Estados en territorio argentino ...</b>	<b>18</b>
<b>3.6</b>	<b>Sobre la información y coordinación de encuentros.....</b>	<b>19</b>
<b>3.7</b>	<b>Apertura y Actualización del Expediente Electrónico de IVAF .....</b>	<b>19</b>
<b>3.7.1</b>	<b>Actuaciones Administrativas.....</b>	<b>20</b>
<b>4.</b>	<b>Abreviaturas.....</b>	<b>22</b>
<b>3</b>	<b>Flujograma.....</b>	<b>23</b>
<b>Anexo 1 - Equipamiento para salida a campo .....</b>		<b>25</b>



## 1. Introducción

La Junta de Seguridad en el Transporte (JST) tiene el deber de proporcionar a las víctimas y familiares de accidentes de todos los modos de transporte (ferroviario, aeronáutico, automotriz, marítimo, fluvial y lacustre) el acceso a información actualizada, fehaciente y veraz sobre el desarrollo de las investigaciones técnicas que lleva a cabo, en un marco que permita sostener el curso de trabajo, siempre que los datos sean de dominio público y se preserve la confidencialidad de la investigación.

La implementación del proceso de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares (IVAF) es tarea del responsable del Área de IVAF. Para garantizar el cumplimiento eficiente y efectivo del mismo, es necesario que el personal involucrado tenga pleno conocimiento sobre las características y objetivos que persigue el trabajo de la Junta de Seguridad en el Transporte, los fundamentos del área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares, y conocimientos básicos sobre los cuatro modos de transporte.

Con todo esto, el área de IVAF debe ser referente y fuente de consulta para aquellos afectados por un accidente investigado por la JST, a fin de que puedan resolver todas las consultas referidas a la marcha de la investigación, sintiéndose contenidos y escuchados en todo momento.

En función de ello, el presente documento describe el procedimiento para brindar información a víctimas de accidentes y a sus familiares en caso de que ocurra un accidente mayor.

### 1.1 Marco Normativo

El marco de actuación de la JST, en cuanto a la ejecución de sus procesos y procedimientos, debe adecuarse y orientarse según la siguiente normativa vigente:

#### **General**



- [Ley N° 27.275](#) – Derecho de Acceso a la Información Pública.
- [Ley N° 24.766](#) - Confidencialidad.
- [Ley N° 25.326](#) – Protección de datos personales

### Particular y documentos asociados

- [Ley N° 27.514](#) – Creación de la Junta de Seguridad en el Transporte.
- [Documento 9998](#) - Políticas de OACI sobre Asistencia a Víctimas y Familiares.
- [Documento 9973](#) - Manual de Asistencia a las Víctimas de Aviación y sus familiares – OACI.
- [Convenio sobre Aviación Civil Internacional](#) – Chicago 1944 – Anexo 13.
- [Resolución MSC.255 \(84\)](#) - Adopción del Código de Normas Internacionales y Prácticas Recomendadas para la Investigación de los Aspectos de Seguridad de Siniestros y Sucesos Marítimos – OMI.
- [Convenio Interamericano de Transporte Internacional de Bienes por Carretera de 1989](#)

## 1.2 Áreas y personal interviniente en el procedimiento

### 3.1.1 1.2.1 Centro de Control y Respuesta

- Recabar la información sobre la ocurrencia de los sucesos, clasificarla y notificar al respecto.

### 1.2.2 Responsable del Área de IVAF

- Coordinar las acciones de información a víctimas de accidentes y sus familiares y verificar el cumplimiento efectivo de cada uno de los procedimientos que lo componen.

### 1.2.3 Equipo IVAF

- Colaborar con el responsable en las actividades de información a víctimas y familiares de accidentes.



### **1.2.4 Director/a Nacional de Investigación de Sucesos del modo que corresponda**

- Notificar al responsable del área de IVAF quienes son los investigadores designados para ir a campo.
- Solicitar al Investigador A Cargo (IAC) la recolección de datos de víctimas y familiares.
- Notificar la existencia de fallecidos y heridos graves con riesgo de vida durante un accidente.

### **1.2.5 Investigadores de campo e Investigador A Cargo**

- Recopilar los datos tanto de fallecidos y heridos graves, como de sus familiares (en caso de que los mismos se acerquen al lugar del accidente) y entregarlos al responsable del Área IVAF designado.
- Compartir con el responsable del Área IVAF la situación en torno al accidente.
- Suministrar los datos sobre la investigación que el responsable del área de IVAF requiera a pedido de los familiares.
- En el caso del Investigador a Cargo, coordinar con el responsable del Área de IVAF las entrevistas que necesite realizar con los familiares y/o heridos.

### **1.2.6 Director/a de Asuntos Jurídicos**

- Solicitar, por pedido del Área de IVAF, los datos de víctimas y familiares a los juzgados intervinientes.
- Realizar las comunicaciones oficiales necesarias a fin de recopilar la información sobre los familiares de los fallecidos y heridos de gravedad.
- Coordinar la comunicación con el Área de IVAF para llevar un control estricto de las investigaciones de accidentes con fallecidos y/o heridos graves.
- Notificar al responsable del Área del IVAF sobre las resoluciones de aprobación del Informe de Seguridad Operacional.

### **1.2.7 Director del Área de Estudios y Desarrollo de la DNISAE**



- Enviar al responsable de IVAF el Informe Básico.

### **1.2.8 Responsable del área de Comunicación Institucional**

- Articula con el responsable del área de IVAF los comunicados de prensa y la publicación de los distintos Informes generados por las Direcciones Nacionales de Investigación de los cuatro modos.
- Difunde ante los medios de comunicación y publica en el sitio web del organismo, en las redes sociales y cualquier otro medio oficial que considera pertinente, los informes resultantes de las investigaciones que emita la JST.

### **1.2.9 Mesa de Entrada**

- Gestiona la apertura de expedientes a solicitud del integrante del área de IVAF encargado de los trámites administrativos.

### **1.2.10 Personal administrativo cuenta [info@jst.gov.ar](mailto:info@jst.gov.ar)**

- Notifica de manera inmediata al responsable del Área IVAF sobre las consultas recibidas de parte de víctimas y/o familiares a través de este medio.
- Gestiona la recepción de consultas que puedan surgir de familiares que se acerquen de modo espontáneo a la JST.

## **1.3 Alcance**

El procedimiento de IVAF ante Accidente Mayor es transversal a las cuatro direcciones modales del organismo, siendo las mismas la Dirección Nacional de Investigación de Sucesos (DNIS) Aeronáuticos, la DNIS Automotores, la DNIS Ferroviarios y la DNIS Marítimos, Lacustres y Fluviales. Los investigadores de cada una de ellas colaboran en la obtención de datos de familiares y heridos en los accidentes en los que interviene la JST. El área de IVAF, por su parte, canaliza las consultas que llegan de parte de los familiares, permitiendo que los investigadores trabajen de la manera más independiente posible.

Además, el área de IVAF también trabaja en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos, también en el objetivo de acceder a los datos de los familiares, y con la Coordinación de Comunicación, a fin de organizar el trabajo para que la publicación y





difusión de la información disponible se haga sí y sólo sí cuando los familiares ya hayan accedido a la misma.

En cuanto a los familiares y heridos graves, el área de IVAF les provee información respecto del avance de la investigación que la JST.

El proceso se activa cuando ocurre el suceso y culmina con la resolución de las consultas que se presenten luego de la entrega del Informe de Seguridad Operacional

## 1.4 Políticas y Lineamientos

Este apartado refiere a los criterios y lineamientos generales que establecen pautas de operación y principios de actuación que se presentan al operar los procedimientos.

La Ley 27.514 establece que la JST debe asegurar la transparencia en sus investigaciones, es por ello que el área de IVAF es responsable de garantizar la comunicación eficaz de las distintas instancias en las cuales se brindan los avances de las investigaciones.

La información difundida debe respetar los criterios de confidencialidad. La JST proporcionará información sobre la investigación técnica de un accidente y vinculada a los hechos fácticos comprobados.

## 2. Objetivo

El proceso de IVAF tiene como objetivo generar un canal de comunicación fluida y constante con las víctimas de accidentes y sus familiares, a fin de que reciban información precisa, certera y fidedigna sobre la investigación que el organismo está llevando a cabo, de primera mano y sin intermediarios.



El presente documento detalla el proceso que la Junta de Seguridad en el Transporte aplica a la gestión del canal de comunicación e información con las víctimas de accidentes mayores y sus familiares sobre la investigación que lleva a cabo.

### **3. Desarrollo del Procedimiento**

El área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares (IVAF) establece el siguiente procedimiento, que se llevará a cabo cuando ocurran accidentes considerados mayores, en cualquiera de los cuatro modos de transporte (aeronáutico, automotor, ferroviario y marítimo, fluvial y lacustre) siempre y cuando los mismos no sucedan en el ámbito aerocomercial

#### **3.1.2 3.1 Notificación y activación del procedimiento**

Ante la ocurrencia de un accidente mayor, el responsable de IVAF recibirá una notificación por medio del grupo de WhatsApp creado para este fin y, dentro de las dos horas posteriores, deberá preparar su equipamiento para salida a campo (ver Anexo 1 – Equipamiento para salida a campo) y concurrir al Comité de Crisis, emplazado en la sede central del organismo, que será conformado en la sede central del organismo.

Además, inmediatamente luego de haber recibido la notificación, convocará al equipo de IVAF, el cual deberá presentarse allí con todo su equipamiento (de acuerdo al citado Anexo 1) en un plazo no mayor a dos horas.

#### **3.1.3 Primeras acciones**

Una vez que el responsable de IVAF se reúna con su equipo procederá a coordinar tanto el traslado al lugar del accidente como los primeros pasos a seguir en el campo. Luego de ello, se procederá al traslado.

#### **3.1.4 Actuaciones en campo del equipo de IVAF**

Las tareas del equipo de IVAF en campo se desarrollan de la siguiente manera:



**a) Llegada al campo:** En la hora posterior al arribo al sitio donde ocurrió el suceso el responsable del área identificará a las autoridades locales actuantes en el accidente y actualizará la información sobre heridos, fallecidos y lugares donde están siendo trasladados. También dispondrá, en coordinación con las citadas autoridades, un lugar donde se pueda recibir y reunir a los familiares de las víctimas del suceso que se acerquen al lugar, que se denominará Centro de Atención a Familiares o CAF, el cual deberá estar lo más alejado posible del sitio del accidente.

**b) Recolección de datos en el CAF:** a medida que los familiares arriben al lugar y sean derivados al CAF, el responsable del área de IVAF procederá a recabar los datos necesarios que permitirán mantener el contacto en las horas posteriores. A saber:

- Nombre
- Apellido
- DNI
- Vínculo
- Teléfono
- Mail

Además, dentro de las 2 horas posteriores al arribo al lugar del hecho, el responsable del área de IVAF coordinará con las autoridades locales presentes la recolección de los datos de aquellos familiares de víctimas que, por el motivo que sea, no puedan acercarse al lugar. Para poder proceder a la comunicación les solicitará que se provean estos datos del modo más inmediato que sea posible.

En el caso de que entre las víctimas se encuentren nacionales de un estado extranjero, el pedido de datos se realizará mediante un correo electrónico dirigido (ver texto en el Anexo), en el cual se hará una solicitud de búsqueda de los mismos tanto a la autoridad de investigación del país en cuestión como a su embajada o consulado.



- c) Reunión con las víctimas y los familiares:** dentro de las 24 horas posteriores a la ocurrencia del suceso, se organizará una reunión, a la cual serán convocadas tanto las víctimas como los familiares a través de los medios coordinados en el contacto inicial. Esta reunión tendrá como objetivo presentar el organismo y explicar a los familiares las características de la investigación que se realizará. Además, se brindarán detalles sobre los trabajos que se llevaron a cabo por parte de los investigadores de la JST hasta el momento y cuáles son los pasos a seguir en la investigación. En ella deberán participar la máxima autoridad de la JST que se encuentre presente en el lugar y el responsable de IVAF.

En caso de que haya familiares que no puedan acercarse al sitio del suceso, se procederá a comunicarse con ellos, en primera instancia, por vía telefónica, y se les dará la misma información brindada en la reunión informativa. Al mismo tiempo, y teniendo en cuenta que pueden ser necesarias más de una reunión durante el trabajo de campo, se establecerá para los siguientes encuentros un sistema de comunicación adecuado que permita que todos los familiares reciban la información al mismo tiempo, tanto los presentes como los que se encuentren en otro lugar.

En caso de que sea necesario realizar más de una reunión, las mismas se realizarán cada 24 horas.

Finalizada cada una de las reuniones con familiares el responsable de IVAF dará aviso a su par del área de Comunicación Institucional enviándole tanto al teléfono personal como al corporativo un mensaje de WhatsApp indicando que la información ya fue dada a los familiares y que se encuentra en condiciones de ser difundida.

### **3.2 Comunicación durante la investigación**

Durante el tiempo en que se desarrolla la investigación pueden darse distintas instancias de comunicación con las víctimas y/o familiares motivadas por las siguientes cuestiones:



- a) **Entrega de Informes que surgen del avance de la Investigación:** Informe Básico, Informe Preliminar, Informe Provisional e Informe de Seguridad Operacional (ISO). Los plazos de finalización de estos Informes se encuentran descritos en los procesos de uso interno “Desarrollo de los Informes Básico, Provisional y Preliminar” y “Desarrollo del Proyecto de Informe de Seguridad Operacional (PISO) y publicación del Informe de Seguridad Operacional (ISO)”.
- a) **A requerimiento del Investigador a cargo (IAC):** En este caso en particular, el integrante del área de IVAF que tiene el suceso a cargo se pondrá en contacto con los familiares para:
- Solicitar información o documentación accesoria que aporte datos a la investigación.
  - Acordar la entrega de efectos personales que se encuentren en posesión de la JST, siempre y cuando los mismos hayan sido hallados entre los restos de los vehículos, trenes y/o aeronaves accidentadas.
  - Coordinar entrevistas.
  - Coordinar reunión (presencial o virtual) para la notificación de novedades.
- b) **Consultas de víctimas y/o familiares respecto del avance de la investigación,** como así también inquietudes que surjan del proceso. Para dar respuesta, el responsable de IVAF se pondrá en contacto dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de la consulta con el investigador a cargo (IAC), para recolectar la información necesaria a fin de atender las necesidades de los familiares.

## 3.3 Entrega de Informes

### 3.3.1 Entrega de Informe Preliminar

El Informe Preliminar es elaborado de acuerdo a lo estipulado en el proceso de uso interno “Desarrollo de los informes Básico, Provisional y Preliminar”. Para proceder a su entrega, el personal designado del IVAF que actúa ante los familiares y víctimas de un suceso seguirá los siguientes pasos:



1. El integrante del área de IVAF que tiene a cargo el suceso recibirá una copia del Informe Preliminar, que será remitido por el Investigador a Cargo de la DINS correspondiente. Con la copia en su poder:

- Dentro de las 24 horas de recibido se contactará con los puntos focales de los familiares y víctimas por el medio más adecuado (teléfono, correo electrónico, WhatsApp), informará sobre la existencia del Informe Preliminar, explicará sus características y objetivos y anunciará el envío del mismo, acordando por los familiares el método acordado (correo electrónico o correspondencia postal)
- Dentro de las 24 horas posteriores a esta comunicación, el integrante del área de IVAF enviará el Informe Preliminar por la vía acordada, solicitando en ese acto el acuse de recibo.
- Una vez recibido este acuse (o transcurridos 15 días corridos sin una respuesta correspondiente), el personal designado de IVAF realizará la notificación oficial vía GDE al área de Comunicación Institucional dando aviso de las actuaciones para que el mismo sea publicado y difundido por los canales oficiales que considere apropiados.

2.- Si luego de los 30 días de ocurrido el suceso, el Informe Preliminar no es recibido, el personal designado del área de IVAF:

- Se comunicará inmediatamente vía telefónica con el Investigador a Cargo del modo que corresponda para obtener una copia del mismo.
- Una vez recibida la copia del Informe Preliminar procederá como se indica en el punto 1.

3.- Todas estas actuaciones quedarán asentadas en un Informe dentro de la plataforma GEDE que será adjuntado al expediente junto con la captura de los envíos y las confirmaciones de recepción (en caso de que hubiese esto último).

4.- En caso de que haya fallecidos naturales de otro país, y este Estado haya designado un experto, se coordinará con él el modo más conveniente para realizar una reunión virtual para que todos los familiares puedan recibir la información. En dicha reunión, será el experto quien les entregue una copia del informe.



5.- En el caso de que no hubiese un experto designado, el responsable del área de IVAF contactará a los familiares y resolverá cuál es el modo más conveniente para realizar una reunión virtual. Luego de dicha reunión, se procederá a enviar el Informe Preliminar vía correo electrónico.

### **3.3.2 Entrega del Informe Provisional**

Si llegando a los 12 meses de la ocurrencia del suceso la JST considera que no será posible terminar la investigación, la DNISAE confeccionará un Informe Provisional, el cual debe ser remitido al responsable de IVAF.

Dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del informe, el responsable del área de IVAF organizará una reunión y enviará una invitación para participar de la misma a los siguientes actores:

- Los puntos focales de las familias
- El Presidente de la JST
- El/la Director/a Nacional de Investigación de Sucesos del modo en cuestión}
- El/la Director/a de Asuntos Jurídicos
- El/la Investigador/a A Cargo
- El/la Responsable de IVAF.

En el caso de que haya familiares que, por el motivo que sea, no pueden participar de manera presencial de la reunión, se coordinarán los medios necesarios para que la misma sea transmitida de manera virtual.

Si, por el motivo que fuera, durante la reunión se torna necesario brindar a los puntos focales algún tipo de información que no deba ser divulgada fuera de la misma, se le requerirá a todos los presentes la firma de un acta de confidencialidad.

Además, se confeccionará un acta de la reunión, donde se dejará asentado quienes participaron, consignando su nombre, apellido y DNI.



En caso de que haya fallecidos naturales de otro país, y este Estado haya designado un experto, se coordinará con él el modo más conveniente para realizar una reunión virtual para que todos los familiares puedan recibir la información. En dicha reunión, será el experto quien les entregue una copia del informe.

En el caso de que no hubiese un experto designado, el área de IVAF contactará a los familiares y resolverá cuál es el modo más conveniente para realizar una reunión virtual. Luego de dicha reunión, se procederá a enviar el Informe Provisional vía correo electrónico.

Todo lo actuado en la reunión quedará asentado en un informe que será adjuntado al expediente en conjunto con una copia digitalizada del acta.

### **3.4 Entrega del Informe de Seguridad Operacional**

Una vez finalizada la investigación, el/la Directora/a de Asuntos Jurídicos notificará al responsable del área de IVAF vía GEDE que se ha procedido a la firma de la resolución aprobatoria del Informe de Seguridad Operacional. Dentro de dicho documento, embeberá también una copia del citado Informe, el cual mediante este acto queda liberado para ser entregado a las víctimas y sus familiares.

Dentro de las 48 horas posteriores a la recepción de dicha comunicación oficial, el responsable del área de IVAF organizará una reunión y enviará una invitación para participar de la misma a los siguientes actores:

- Los puntos focales de las familias
- El Presidente de la JST
- El/la Director/a Nacional de Investigación de Sucesos del modo en cuestión
- El/la Director/a de Asuntos Jurídicos
- El/la Investigador/a A Cargo
- El/la Responsable de IVAF.





La reunión se coordinará para ser llevada a cabo dentro de los 15 días hábiles posteriores al envío de la invitación en las instalaciones de la JST o en el lugar que se haya determinado en función con acordado con los puntos focales y/o familiares.

En el caso de que haya familiares que, por el motivo que sea, no pueden participar de manera presencial de la reunión, se coordinarán los medios necesarios para que la misma sea transmitida de manera virtual.

Si, por el motivo que fuera, durante la reunión se torna necesario brindar a los puntos focales algún tipo de información que no deba ser divulgada fuera de la misma, se le requerirá a todos los presentes la firma de un acta de confidencialidad.

Además, se confeccionará un acta de la reunión, donde se dejará asentado quienes participaron, consignando su nombre, apellido y DNI.

En caso de que haya fallecidos naturales de otro país, y este Estado haya designado un experto, se coordinará con él el modo más conveniente para realizar una reunión virtual para que todos los familiares puedan recibir la información. En dicha reunión, será el experto quien les entregue una copia del informe.

En el caso de que no hubiese un experto designado, el área de IVAF contactará a los familiares y resolverá cuál es el modo más conveniente para realizar una reunión virtual. Luego de dicha reunión, se procederá a enviar el Informe de Seguridad Operacional vía correo electrónico.

Todo lo actuado en la reunión quedará asentado en un informe que será adjuntado al expediente en conjunto con una copia digitalizada del acta.

### **3.5 Cuando existiesen fatalidades nacionales como consecuencia de un suceso ocurrido en otro estado o bien extranjeros fallecidos en accidentes en territorio argentino**



Dentro de las tareas de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares pueden encontrarse dos situaciones puntuales. Una es que el accidente ocurra en otro Estado, pero involucre a víctimas de nacionalidad argentina. La otra es la existencia de fallecidos naturales de otro país en un suceso que ocurra en Argentina.

En ambos casos el área de IVAF podrá tomar intervención a través de un experto.

El objetivo de esta participación será oficiar de nexo con el organismo de investigación del país involucrado, a fin de gestionar la información que se produzca para poder enviarla a los familiares de las víctimas del suceso. En caso de accidentes ocurridos en el exterior, el experto oficiará de facilitador en el acompañamiento de aquellas familiares que viajen al lugar del accidente colaborando con las visitas al sitio del suceso y con la entrega de información, al tiempo que realizará las tareas pertinentes a fin de hacerle llegar la información en tiempo y forma a aquellos familiares que decidan no viajar.

Las prerrogativas de este experto serán:

- a) visitar el lugar del accidente;
- 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; y
- c) recibir copia del informe final.

La intervención se realizará de acuerdo a los siguientes procedimientos:

### **3.5.1 Accidente con nacionales argentinos en otro estado**

Este proceso se desarrolla de la siguiente manera:

- 1.- Notificación del accidente: el integrante de IVAF que se encuentre de turno recibirá la notificación de la ocurrencia del suceso a través del grupo oficial de WhatsApp creado ad hoc.



- 2.- Las autoridades del organismo decidirán la pertinencia de enviar un experto para que colabore con la información a familiares y notificará por vía telefónica la decisión al responsable de IVAF
- 3.- El responsable de IVAF designará a una persona de su área en calidad de experto, al tiempo que se comunicará con las autoridades nacionales pertinentes para informarse sobre el envío de especialistas para colaborar con el reconocimiento de las víctimas.
- 4.- El responsable de IVAF también consultará a la DNIS a la que corresponda el suceso si corresponde el envío de un Representante Acreditado.
- 5.- Una vez en el sitio del suceso el experto se pondrá en contacto con el responsable de asistencia a familiares a cargo, con quien coordinará las acciones a llevar a cabo.
- 6.- Durante el período que dure la investigación el experto oficiará de nexo entre el organismo de investigación del estado donde ocurra el suceso y los familiares, manteniendo el contacto y haciendo la entrega de los informes como se describe en los puntos 3.4.2 Entrega de Informe Preliminar; 3.4.3 Entrega de Informe Provisional; 3.4.5 Entrega de Informe de Seguridad Operacional.

### **3.5.2 Accidente con nacionales de otros Estados en territorio argentino**

En el caso de un accidente con fallecidos naturales de otros Estados en territorio argentino el procedimiento que se pondrá en marcha será el siguiente:

- 1.- El responsable de IVAF recibirá la notificación de la ocurrencia del suceso a través del grupo de WhatsApp oficial del organismo.
- 2.- Luego de constatar la existencia de víctimas fatales naturales de un estado extranjero, el responsable de IVAF notificará por email al organismo de investigación del Estado involucrado. En dicha misiva, solicitará colaboración para la recolección de los datos de los familiares, de acuerdo con lo descripto en el punto 3.1 Notificación del Suceso y



Recolección de Datos, y consultará sobre la intención de dicho organismo de designar (y si fuera necesario, enviar) un experto.

Por otra parte, se enviará un correo electrónico a la embajada o consulado del Estado involucrado con la misma notificación y similar pedido de datos.

3.- De existir un experto, la comunicación durante el tiempo que dure la investigación se canalizará por dicha vía, y la entrega de informes se realizará de acuerdo a los puntos 3.4.2 Entrega de Informe Preliminar; 3.4.3 Entrega de Informe Provisional; 3.4.4 Entrega de Informe de Seguridad Operacional.

En caso de que el Estado involucrado no designe un experto, el contacto se realizará de manera directa con los familiares, por las vías que sean facilitadas a través de la representación diplomática en Argentina.

### **3.6 Sobre la información y coordinación de encuentros**

Resulta importante destacar las acciones a considerar con relación al tratamiento de la información, la coordinación y ejecución de cada encuentro con víctimas y familiares de sucesos.

Los familiares de víctimas siempre tienen prioridad al momento de conocer la información sobre la investigación. Por este motivo, la publicación de partes de prensa, gacetillas, posts en redes sociales y cualquier otra pieza que sea emitida por la Coordinación de Comunicación deberá ser acordada con el responsable del área de IVAFA.

Siempre deben considerarse dos espacios de reunión distintos, inconexos y lo más alejados posible entre sí. Uno será para los familiares de los integrantes de las tripulaciones de vuelo, choferes, maquinistas, etc., y otro para los familiares de los pasajeros, a fin de evitar cualquier tipo de contacto entre ellos que pudiera generar o conducir a situaciones de tensión totalmente innecesarias en esos momentos.

### **3.7 Apertura y Actualización del Expediente Electrónico de IVAFA**



### 3.7.1 Actuaciones Administrativas

Todas las actuaciones del área de IVAF deben ser registradas en el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), donde se creará un Expediente Electrónico (EE) por cada suceso en el cual tenga intervención el área, el cual será gestionado por el personal administrativo del área.

A continuación, se detallan las actuaciones a llevar a cabo, sus plazos y responsables:

- a) **Apertura de Expediente Electrónico de IVAF (EE):** El primer día hábil posterior a la ocurrencia del suceso, el personal administrativo del área realizará una solicitud de carátula a Mesa de Entradas a través del sistema GDE para comenzar con la apertura del Expediente.
- b) **INFORME (IF) de Activación del Procedimiento de Información a Víctimas y sus Familiares de IVAF:** el integrante del área de IVAF que tiene a cargo el suceso confecciona un Informe (IF) donde deja asentada la activación del procedimiento. Este documento también es remitido al personal de administración para que lo adjunte al EE, siendo el mismo el primero que debe aparecer a modo de apertura de actuaciones. Esto debe realizarse una vez abierto el expediente.
- c) **Actuaciones durante el transcurso de la investigación:** el integrante del área de IVAF que tenga a su cargo el suceso deberá volcar las actuaciones que realice en un Informe (IF) dedicado a cada una de ellas, el cual será adjuntado por el personal administrativo al EE correspondiente. Asimismo, cualquier documento relacionado con las actuaciones de IVAF que sea recibido por el área respecto del suceso en cuestión debe ser también adjuntado al expediente. Estos asientos se llevarán a cabo durante todo el transcurso de la investigación.
- d) **Finalización del expediente y envío a guarda temporal:** El expediente se considera finalizado una vez que se adjunte al mismo el IF refiriendo a la entrega del ISO, la resolución aprobatoria del mismo y la NO que informa a la Coordinación



de Comunicación sobre la disponibilidad del mismo para su publicación y difusión. Con todo esto, se envía a Guarda Temporal, ya que se considera la posibilidad de que los familiares presenten dudas o consultas semanas o meses después de finalizado el expediente, lo que hará necesario que se reabra para adjuntar las nuevas actuaciones.

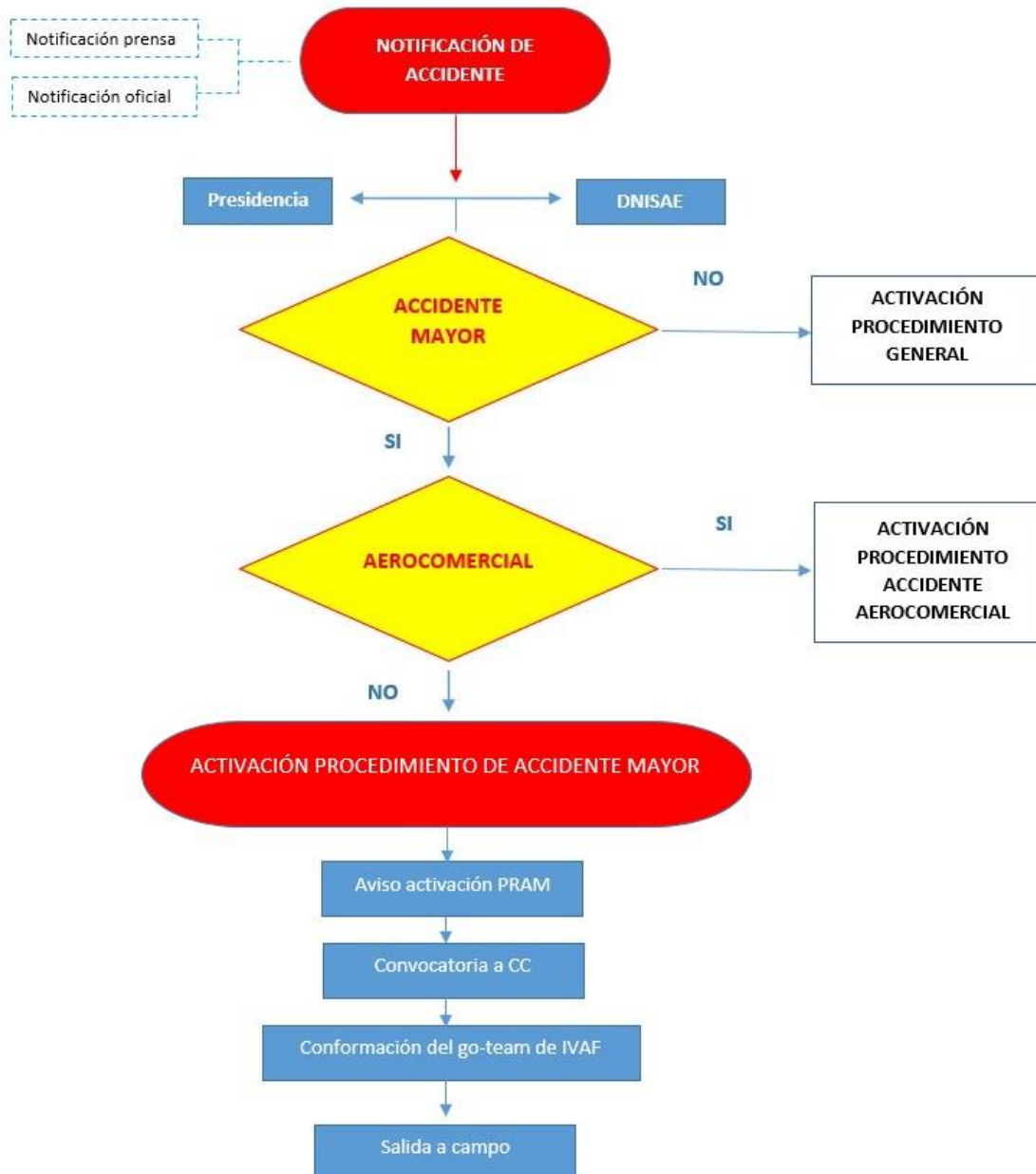


## 4. Abreviaturas

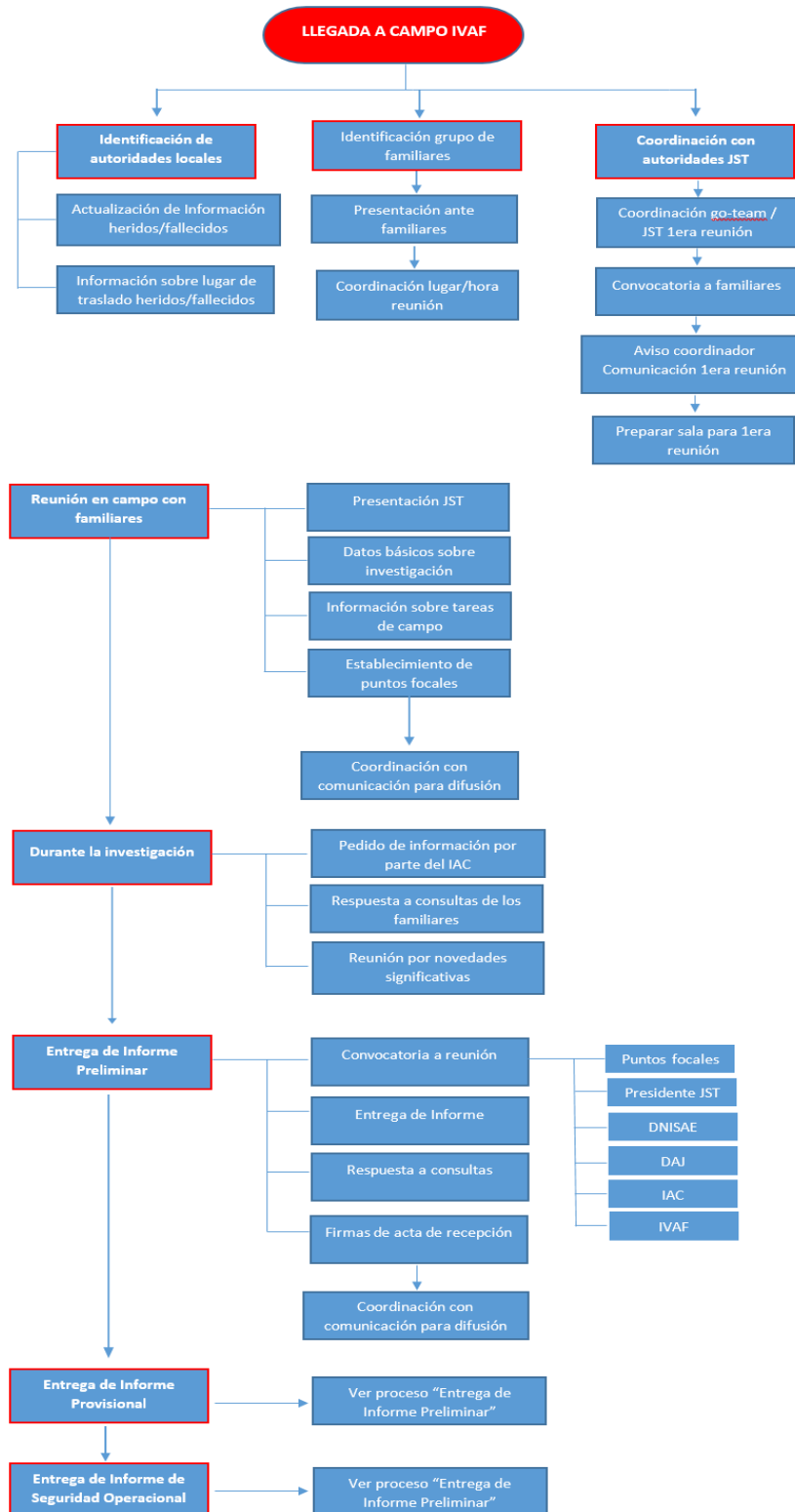
Abreviatura	Término
AM	Accidente Mayor
CAF	Centro de Atención a Familiares
CC	Comité de Crisis
DAJ	Dirección de Asuntos Jurídicos
DNISM	Director Nacional de Investigación de Sucesos del modo correspondiente
DNIS	Dirección Nacional de Investigación de Sucesos
GEDO	Gestión Electrónica de Documentos Oficiales
IAC	Investigador a Cargo
ISO	Informe de Seguridad Operacional
IVAF	Información a víctimas de accidentes y sus familiares
JST	Junta de Seguridad en el Transporte
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OMI	Organización Marítima Internacional
PRAM	Plan de Respuesta ante Accidente Mayor



### 3 Flujoograma









## Anexo 1 - Equipamiento para salida a campo

La siguiente lista detalla todo el equipamiento que debe tener el personal de IVAF al momento de la salida a campo y los requerimientos de mantenimiento del mismo. Se debe tener en cuenta que la permanencia en el mismo puede extenderse en el tiempo más allá del día inicial, razón por la cual se detallan también elementos de cuidado personales que serán indispensables.

### Elementos de trabajo:

- Teléfono celular: debe estar con la batería cargada, en lo posible, al 100%
- Cargador de celular
- Computadora portátil laboral: preferentemente con la batería cargada
- Fuente de computadora portátil laboral
- Cuaderno
- Lapiceras: preferentemente 2

### Documentación necesaria:

- DNI
- Credencial JST
- Credencial PSA (en caso de poseerla)
- Licencia de conducir (en caso de poseerla)

### Elementos personales:

- Tres mudas de ropa
- Elementos de higiene y cuidado personal
- En caso de estar medicado por alguna razón, no olvidar la medicación.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
Las Malvinas son argentinas

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** Procedimiento de Informacion a victimas ACCIDENTE MAYOR

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 26 pagina/s.