

**PROCEDIMIENTO DE  
INFORMACIÓN A VÍCTIMAS DE  
ACCIDENTES  
AEROCOMERCIALES 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.



## INDICE

INDICE	2
1. Introducción	3
1.1 Marco Normativo	4
1.2 Áreas y personal interviniente en el procedimiento	5
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 Aeronáuticos	5
1.2.5 Investigadores de campo e Investigador A Cargo	5
1.2.6 Responsable del área operativa de la DNISAE	6
1.2.7 Director/a de Asuntos Jurídicos	6
1.2.8 Responsable del área de Comunicación Institucional	6
1.2.9 Mesa de Entrada	6
1.3 Alcance	6
2 Objetivo	7
3 Desarrollo del Procedimiento	7
3.1 Notificación inicial y respuesta del equipo de IVAF	7
3.2 Reunión preparatoria y salida a campo del equipo de IVAF	8
3.3 Llegada al aeropuerto	8
3.4 Reuniones con los familiares	9



<b>3.5</b>	<b>Última reunión con familiares en el lugar establecido por el PAF del operador</b>	<b>11</b>
3.5.1	En los lugares establecidos por el PAF del operador	11
3.5.2	Con familias que no pueden llegar a los lugares establecidos por el PAF del operador	11
3.5.3	Pasos a seguir una vez finalizadas las reuniones con los familiares	12
<b>3.6</b>	<b>Entrega de Informe Preliminar</b>	<b>12</b>
<b>3.7</b>	<b>Durante el proceso de investigación</b>	<b>14</b>
<b>3.8</b>	<b>Entrega de Informe Provisional</b>	<b>14</b>
<b>3.9</b>	<b>Entrega del Informe de Seguridad Operacional (ISO)</b>	<b>16</b>
<b>3.10</b>	<b>Sobre la información y coordinación de encuentros</b>	<b>18</b>
<b>3.11</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>19</b>
3.11.1	Accidente con nacionales argentinos en otro Estado	20
3.11.2	Accidente con nacionales de otros Estados en territorio argentino	21
<b>3.12</b>	<b>Apertura y Actualización del Expediente Electrónico de IVAF</b>	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>Abreviaturas</b>	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>Flujograma procedimiento ante accidente aerocomercial</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Anexo 1 - Equipamiento para salida a campo</b>	<b>27</b>

## **1. Introducción**

La Junta de Seguridad en el Transporte (JST) tiene el deber de proporcionar a las víctimas y familiares de accidentes aerocomerciales 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 responsabilidad 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, 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 aerocomercial.

## 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.

## 1.2 Áreas y personal interviniente en el procedimiento

### 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 de IVAF en las actividades de información a víctimas y familiares de los accidentes aerocomerciales.

### 1.2.4 Director/a Nacional de Investigación de Sucesos Aeronáuticos

- Notificar al Responsable de IVAF quienes son los investigadores designados para ir a campo.
- Coordinar con Presidencia y con el responsable de IVAF qué información brindarles a los familiares y en qué momento hacerlo.
- Participar de las reuniones con familiares.

### 1.2.5 Investigadores de campo e Investigador A Cargo

- Compartir con el responsable del Área IVAF la situación en torno al accidente.
- Analizar los pedidos de datos de los familiares junto al responsable del área de IVAF y evaluar la necesidad de realizar una reunión.
- 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.
- Participar de las reuniones con familiares.



### 1.2.6 Responsable del área operativa de la DNISAE

- Enviar al Responsable de IVAF el Informe Básico.

### 1.2.7 Director/a de Asuntos Jurídicos

- Coordinar la comunicación con el Responsable del 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.

### 1.2.8 Responsable del área de Comunicación Institucional

- Recibe del responsable de IVAF la confirmación de que la información ya está en poder de los familiares y puede ser difundida.
- 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 el pedido de carátula expedido por el personal administrativo del área de IVAF.

## 1.3 Alcance

El procedimiento de IVAF ante accidente aerocomercial comienza cuando el responsable del área recibe la notificación de la ocurrencia del mismo y culmina luego de haber dado respuesta a las consultas que los familiares y sobrevivientes tengan luego de haber recibido el Informe de Seguridad Operacional.

Este proceso se desarrolla en conjunto con la Dirección Nacional de Investigación de Sucesos Aeronáuticos, de quien recibe la información necesaria para mantener informados a los familiares; y con el área de Comunicación Institucional, con quien se trabaja para que la información no sea difundida ni publicada hasta que no sea entregada a los familiares.



## 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 aerocomerciales y sus familiares sobre la investigación que lleva a cabo y los responsables involucrados en el mismo.

## 3 Desarrollo del Procedimiento

En este documento se describe el procedimiento que el área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares debe poner en práctica ante la ocurrencia de un accidente aerocomercial.

### 3.1 Notificación inicial y respuesta del equipo de IVAF

Ante la ocurrencia de un accidente aerocomercial, el responsable de IVAF recibirá una notificación por medio del grupo de WhattsApp 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 a la Sede Central del organismo donde se emplazará el Comité de Crisis para participar del mismo,

Además, dentro de los diez minutos posteriores a la recepción de la notificación, convocará al equipo de IVAF a concurrir a la Sede Central del organismo. El equipo deberá presentarse allí con todo su equipamiento (de acuerdo al citado Anexo 1) en un plazo no mayor a dos horas luego de haber recibido la convocatoria.

Ya en el Comité de Crisis se realizará una evaluación de la situación y, posteriormente, el responsable del Área de IVAF se contactará con el responsable del Programa de Atención a Familiares (PAF) del Operador, a fin de coordinar las acciones a llevar a cabo y conocer la ubicación de los Centros de Atención a Familiares (CAF) tanto en el aeropuerto de partida como en el de llegada del vuelo accidentado, como así también cuál de los dos será el principal.

### **3.2 Reunión preparatoria y salida a campo del equipo de IVAF**

Con los datos recabados en el Comité de Crisis sobre el accidente y la ubicación del CAF, el responsable de IVAF se reúne con su equipo para preparar la salida. En esta reunión se coordinan las acciones a llevar a cabo a la llegada al aeropuerto y se chequea que todos los integrantes cuenten con el equipamiento necesario para la salida a campo (Ver Anexo 1 “Equipamiento de salida a campo”).

Luego, el equipo se trasladará al aeropuerto o lugar donde funcione el CAF principal. Todo esto dentro de las 12 horas posteriores a la ocurrencia del suceso.

### **3.3 Llegada al aeropuerto**

Cuando llegue al aeropuerto donde funciona el CAF principal, el responsable del IVAF de la JST coordinará con el responsable del PAF del operador las siguientes acciones:



- Solicitar copia del manifiesto de pasajeros y su tripulación.
- Establecer el mecanismo para la actualización permanente del número de víctimas y de sus identidades.
- Solicitar la lista de familiares contactados y de aquellos que estén presentes en cada uno de los CAF, con todos los datos disponibles y su actualización permanente.
- Analizar la disponibilidad tecnológica en el CAF remoto para transmitir en vivo las reuniones que realice la JST.
- Coordinar las acciones de todos los CAFs existentes.
- Establecer el momento en que se realizará la primera reunión entre la JST y los familiares.
- En caso de que se registren víctimas naturales de otro Estado y concurra un experto, coordinar con él las acciones necesarias (ver punto 3.11 Cuando Existiesen fatalidades nacionales como consecuencia de un suceso ocurrido en otro estado o bien extranjeros fallecidos en accidentes en territorio argentino)

### 3.4 Reuniones con los familiares

#### 3.4.1 En el lugar establecido por el responsable del PAF del operador

La primera reunión se realizará dentro de las 12 horas posteriores al accidente, en el CAF principal en el tiempo estipulado entre el responsable de IVAF y el del PAF del operador durante el contacto inicial. En caso de existir centros de atención en otro sitio, uno de los integrantes de IVAF, designado por el responsable del área, deberá administrar los medios tecnológicos disponibles a fin de ser transmitida en simultáneo a los familiares que se encuentren en él. Su objetivo es informar a los familiares sobre:

- Objetivos y características de la investigación que llevará a cabo la JST
- Personal involucrado en dicha tarea
- El número de investigadores, cargos y especialidades en terreno y las primeras acciones que estén realizando.
- El horario de la próxima reunión



En aquellos casos en los que no se pueda cumplir con el horario pautado para realizar la reunión, se debe notificar a los familiares con una (1) hora reloj de antelación al mismo, explicando además las causas del retraso y el nuevo horario previsto.

Estas reuniones se realizarán cada 24 horas, en la medida de lo posible, hasta que culmine el trabajo de campo y tendrán como objetivo informar las novedades que se generen durante el mismo, los pasos a seguir y la coordinación de futuros encuentros.

### **3.4.2 Con familiares que no puedan estar en los lugares establecidos por el PAF del operador**

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, video conferencia, mail y se les dará la misma información brindada en la reunión informativa. Esta comunicación deberá llevarse a cabo dentro de las dos horas posteriores a la finalización de la reunión realizada en el CAF principal y transmitida de manera virtual a los demás centros. 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.

### **3.4.3 Pasos a seguir una vez finalizadas las reuniones con familiares**

Inmediatamente luego de finalizada cada una de las reuniones, el responsable del área de IVAF deberá notificar a su par de Comunicación Institucional vía WhatsApp, enviando un mensaje tanto a su número de flota como al personal, que la información ya fue entregada a los familiares y que está en condiciones de ser difundida.

Finalmente, para que quede constancia de lo actuado, uno de los integrantes de IVAF designados a tal fin, tomará nota de todo lo sucedido en la misma y elaborará una minuta. Una vez finalizado el trabajo de campo, dicho personal administrativo elaborará una nota en sistema GEDO donde registrarán todas las actuaciones llevadas a cabo en el CAF y adjuntará una copia en PDF de las minutas de cada reunión.



### **3.5 Última reunión con familiares en el lugar establecido por el PAF del operador**

Una vez culminada la etapa de trabajo de campo de la JST se realizará una reunión tanto para los familiares que se encuentran en los sitios establecidos por el operador, como para aquellas personas que no hayan podido acudir a estos sitios. En ambas reuniones la temática será la misma, y la dinámica se describe en los siguientes ítems.

#### **3.5.1 En los lugares establecidos por el PAF del operador**

La última reunión tendrá la misma dinámica que las precedentes. Se realizará en el CAF principal y, de haber un lugar alternativo, se transmitirá en vivo para que todos los familiares puedan asistir a la misma. En ella, la autoridad de la JST designada para hablar con los familiares hará un resumen de lo actuado en campo en los días transcurridos desde el momento del accidente hasta la reunión. Luego, explicará las acciones que el organismo llevará a cabo en los próximos días, semanas y meses, y enunciará los Informes que se desprenderán de la investigación. Finalmente, el responsable del área de IVAF coordinará con los familiares quién será el referente de cada una de las familias (puntos focales), con quien se mantendrá el contacto durante el período que dure la investigación. Además, se coordinarán los canales de comunicación que se utilizarán para el contacto en los meses venideros y la resolución de las consultas que planteen los familiares.

#### **3.5.2 Con familias que no pueden llegar a los lugares establecidos por el PAF del operador**

En caso de que haya familiares que no puedan acercarse al sitio del suceso, se procederá a comunicarse con ellos a través del sistema de comunicación acordado en la primera reunión. Se intentará por todos los medios que ellos también participen de modo remoto y virtual, y de manera simultánea, a fin de que todos los familiares reciban la información en el mismo momento.



De ser necesario, y en el caso de que algún familiar no logre acceder de modo virtual a esta reunión, una vez que finalice la misma, el responsable de IVAF contactará a estas personas de manera telefónica y les brindará la misma información que recibieron quienes sí pudieron participar de la reunión virtual.

### 3.5.3 Pasos a seguir una vez finalizadas las reuniones con los familiares

Finalizada la reunión, y luego de asegurarse que todos los familiares que no pudieron participar de ninguna manera ya cuentan con los datos necesarios, el responsable de IVAF notificará a su par de Comunicación Institucional vía WhatsApp, enviando un mensaje tanto al número de flota como al personal, que la información ya fue entregada a los familiares y que está en condiciones de ser difundida.

Finalmente, para que quede constancia de lo actuado, uno de los integrantes de IVAF designados a tal fin, tomará nota de todo lo sucedido en la misma y elaborará una minuta. Una vez finalizado el trabajo de campo, dicho personal administrativo elaborará una nota en sistema GEDO donde registrarán todas las actuaciones llevadas a cabo en el CAF y adjuntará una copia en PDF de las minutas de cada reunión.

## 3.6 Entrega de Informe Preliminar

Dentro de las 48 horas posteriores a la recepción enviado por el Investigador a Cargo de la copia del Informe Preliminar del suceso, el responsable del área de IAVF realizará una convocatoria a reunión destinada a los familiares para entregar el mismo. La misma deberá realizarse dentro de los 15 días de recibido el Informe Preliminar y participarán:

- Los puntos focales.
- El Presidente de la JST.
- El/la Directora/a Nacional de Investigación de Sucesos Aeronáuticos.
- El/la Director/a de Asuntos Jurídicos
- El/la Investigador/a A Cargo
- El/la Coordinador/a de IVAF



La reunión se llevará a cabo en el día y horario concertados y, para realizarla, se procederá de la siguiente manera: el Investigador a Cargo expondrá una presentación con los puntos más salientes del Informe. Luego, se procederá a responder todas las dudas y consultas que surjan. Finalmente, se les entregará a los puntos focales de las familias una copia del Informe, tras lo cual deberán firmar el Acta de recepción correspondiente.

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 de su país quien les entregue una copia del informe traducido en su idioma.

En el caso de que no hubiese un experto designado, el responsable del área de IVAF contactará a un representante del organismo de investigación aeronáutica del país afectado para que contacte a los familiares y ejecute la entrega. Este representante tendrá 15 días para realizar la entrega e informarla al responsable de IVAF. Transcurrido ese período, y en caso de que el responsable de IVAF no reciba esta notificación, se considerará que el Informe fue entregado y dicho agente enviará vía GEDE una notificación a su par del área de Comunicación, indicándole que se cumplieron todos los procedimientos y que ya está en condiciones de ser publicado.

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



### 3.7 Durante el proceso de investigación

Es probable que durante el proceso de investigación el Investigador a Cargo necesite entrevistar a los familiares para obtener cierta información inherente al trabajo que está realizando. Además, dadas las características y la magnitud del suceso pueden surgir novedades significativas que deberán ser informadas a los familiares antes de que tomen estado público. En esos casos desde el área de IVAF se realizarán las siguientes acciones:

- Solicitar a los familiares datos, información, documentación o elementos que requiera el curso de la investigación.
- Coordinar las entrevistas necesarias.
- Coordinar con los familiares la realización de una reunión, preferentemente presencial, para la notificación de novedades.

Por otra parte, es factible que los familiares planteen dudas o consultas sobre el avance de la investigación. Frente a esta situación el coordinador de IVAF evaluará junto al IAC el tipo de consultas recibidas y la posibilidad de realizar una reunión con todos los puntos focales para poder responder todas las inquietudes de manera conjunta, preservando la transparencia con todos los familiares. En estas ocasiones todos los familiares y/o puntos focales presentes deberán firmar un acta de confidencialidad.

### 3.8 Entrega de Informe Provisional

Si llegando a los 10 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 de acuerdo a lo estipulado en el punto Formulario y Actualización de Expediente Electrónico del citado procedimiento.

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 los familiares de víctimas



- El Presidente de la JST
- El/la Director/a Nacional de Investigación de Sucesos Aeronáuticos
- El/la Director/a de Asuntos Jurídicos
- El/la Investigador/a A Cargo
- El/la Responsable del área de IVAF

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

Durante la misma se procederá de la siguiente manera: el Investigador a Cargo expondrá una presentación con los puntos más salientes del Informe. Luego, se procederá a responder todas las dudas y consultas que surjan. Finalmente, se les entregará a los puntos focales de las familias una copia del Informe, tras lo cual deberán firmar el Acta de recepción correspondiente.

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 de su país quien les entregue una copia del informe traducido en su idioma.



En el caso de que no hubiese un experto designado, el responsable del área de IVAF contactará a un representante del organismo de investigación aeronáutica del país afectado para que contacte a los familiares y ejecute la entrega. Este representante tendrá 15 días para realizar la entrega e informarla al responsable de IVAF. Transcurrido ese período, y en caso de que el responsable de IVAF no reciba esta notificación, se considerará que el informe fue entregado y dicho agente enviará vía GEDE una notificación a su par del área de Comunicación, indicándole que se cumplieron todos los procedimientos y que ya está en condiciones de ser publicado.

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

### **3.9 Entrega del Informe de Seguridad Operacional (ISO)**

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.
- El Presidente de la JST
- El/la Director/a Nacional de Investigación de Sucesos Aeronáuticos
- El/la Director/a de Asuntos Jurídicos
- El/la Investigador/a A Cargo
- El/la Coordinador/a de IVAF



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

Durante la misma se procederá de la siguiente manera: el Investigador a Cargo expondrá una presentación con los puntos más salientes del Informe. Luego se procederá a responder a todas las dudas y consultas que surjan. Finalmente, se les entregará a los puntos focales de las familias una copia de Informe, tras lo cual deberán firmar el acta de recepción correspondiente.

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

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 de su país quien les entregue una copia del informe traducido en su idioma.

En el caso de que no hubiese un experto designado, el responsable del área de IVAF contactará a un representante del organismo de investigación aeronáutica del país afectado para que contacte a los familiares y ejecute la entrega. Este representante tendrá 15 días para realizar la entrega e informarla al responsable de IVAF. Transcurrido ese período, y en caso de que el responsable de IVAF no reciba esta notificación, se considerará que el informe fue entregado y dicho agente enviará vía GEDE una notificación a su par del área de Comunicación, indicándole que se cumplieron todos los procedimientos y que ya está en condiciones de ser publicado.

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



### 3.10 Sobre la información y coordinación de encuentros

Resulta importante destacar las acciones a considerar en relación con el 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, posteos en redes sociales y cualquier otra pieza que sea emitida por el área de Comunicación Institucional deberá ser acordada con el responsable de IVAF.

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, 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.

Durante el trabajo de campo se realizarán reuniones periódicas por lo que es importante destacar que, si bien en el presente documento sólo se detalla la dinámica a poner en práctica en la primera reunión, de ésta y hasta la culminación del trabajo de campo, todos los encuentros seguirán idéntico procedimiento.

A fin de no generar una situación de mayor estrés entre los familiares, es importante hacer una evaluación certera del tiempo necesario para que el coordinador de IVAF reúna la información, de modo tal de organizar las reuniones en un horario lógico y cumplible. Si aun así no es posible respetar los horarios pactados, el responsable de IVAF deberá recurrir a los integrantes del go-team de investigación para realizar una nueva estimación de tiempo.

Con esa información, la nueva agenda será comunicada a los familiares no menos de una hora antes del horario originalmente pautado y, en este caso, deberá ser cumplida con la mayor rigurosidad posible.



### **3.11 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 IVAFA 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 connacionales 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 de acuerdo al Anexo 13 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:



### 3.11.1 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.- El presidente de la JST, asesorado por el área de Relaciones Internacionales, el Jefe de Gabinete y el Director Nacional de Investigación de Accidentes Aeronáuticos, 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 inmediatamente designará a una persona de su área en calidad de experto, al tiempo que se comunicará con las autoridades del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Culto pertinentes para informarse sobre el envío de especialistas para asistencia a familiares y especialistas para colaborar con el reconocimiento de las víctimas. Esta designación se realizará a través de una nota por sistema GEDO, mediante la cual se notificará al destinatario de la misma.
- 4.- El responsable de IVAF también consultará a la DNISAE si corresponde el envío de un Representante Acreditado y si el mismo se trasladara al sitio del accidente.
- 5.- El personal administrativo del área de IVAF, en conjunto con el área de administración del organismo, coordinará todos los arreglos de logística necesarios para el traslado y permanencia en el lugar del accidente.
- 6.- 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.
- 7.- Durante el tiempo que permanezca en el sitio del accidente, el experto deberá asistir a los familiares que se encuentren en los centros de atención dispuestos por el operador en lo referente a la información que el organismo de investigación local brinde a los familiares. En este sentido, asistirá a las reuniones que se realicen, será el canal entre los familiares y los responsables del operativo de asistencia a familiares para resolver sus



necesidades, coordinará las visitas al lugar (en caso de ser posible) y resolverá las dudas y consultas que surjan.

8.- Finalizado el trabajo de campo, y a su vuelta al país, el experto oficiará de nexo entre el organismo de investigación del Estado donde ocurra el suceso y los familiares durante todo el período que dure la investigación, 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.

### **3.11.2 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, y en caso de que viaje al país para asistir a los familiares, podrá participar de las reuniones que se lleven a cabo en los sitios dispuestos por el PAF del operador, y tendrá la facultad de ser el nexo de comunicación entre los familiares y el organismo de investigación argentino. Para ello, estará en contacto permanente con el responsable del área de IVAF de la JST, con quien coordinará todos los pasos a seguir, las posibles visitas al lugar del accidente y la entrega de información a sus connacionales.



Además, la comunicación durante el tiempo que dure la investigación se canalizará también a través del experto, quien coordinará la entrega de informes, la cual se realizará de acuerdo a los puntos 3.6 Entrega de Informe Preliminar; 3.8 Entrega de Informe Provisional; 3.9 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.

### 3.12 Apertura y Actualización del Expediente Electrónico de IVAF

#### 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 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.

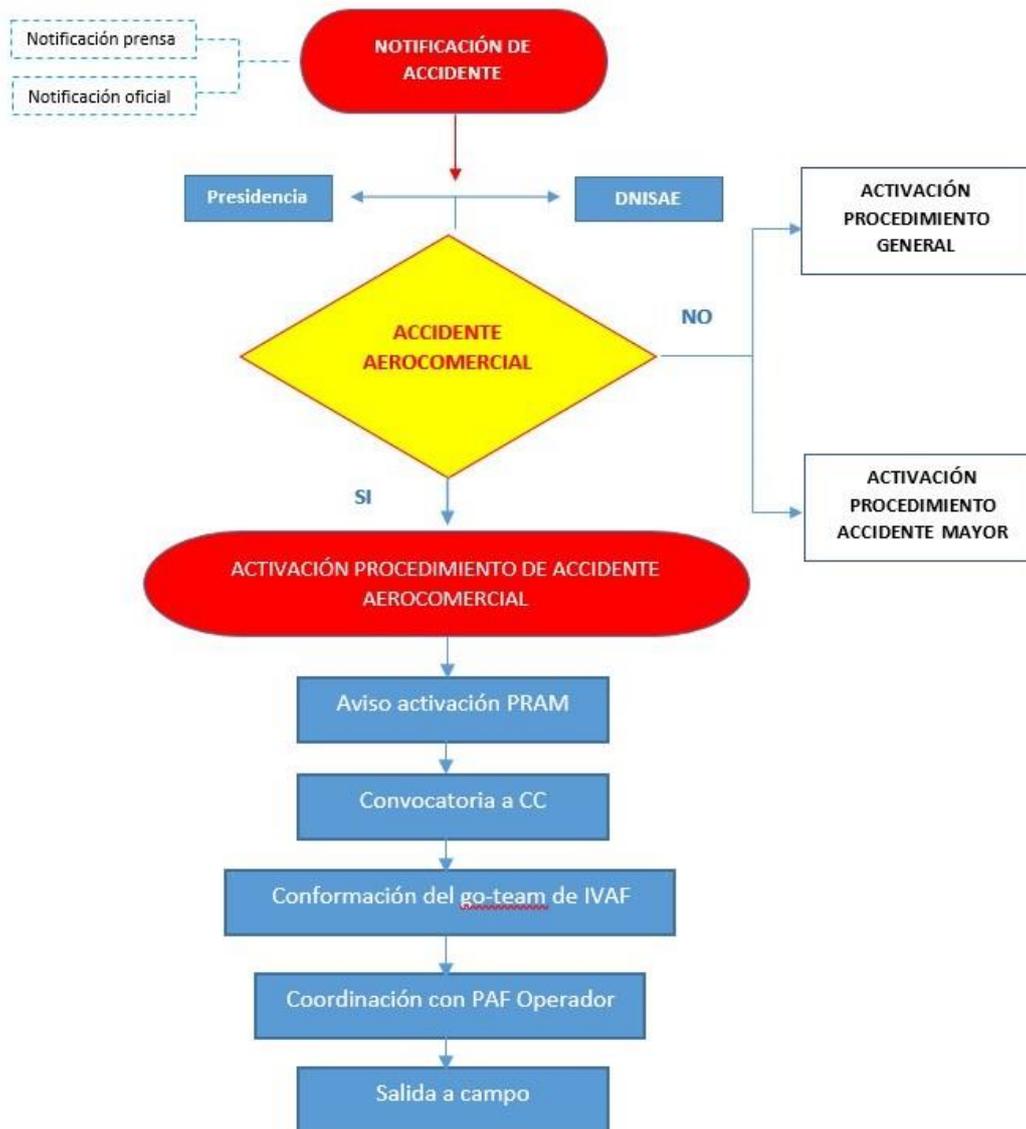


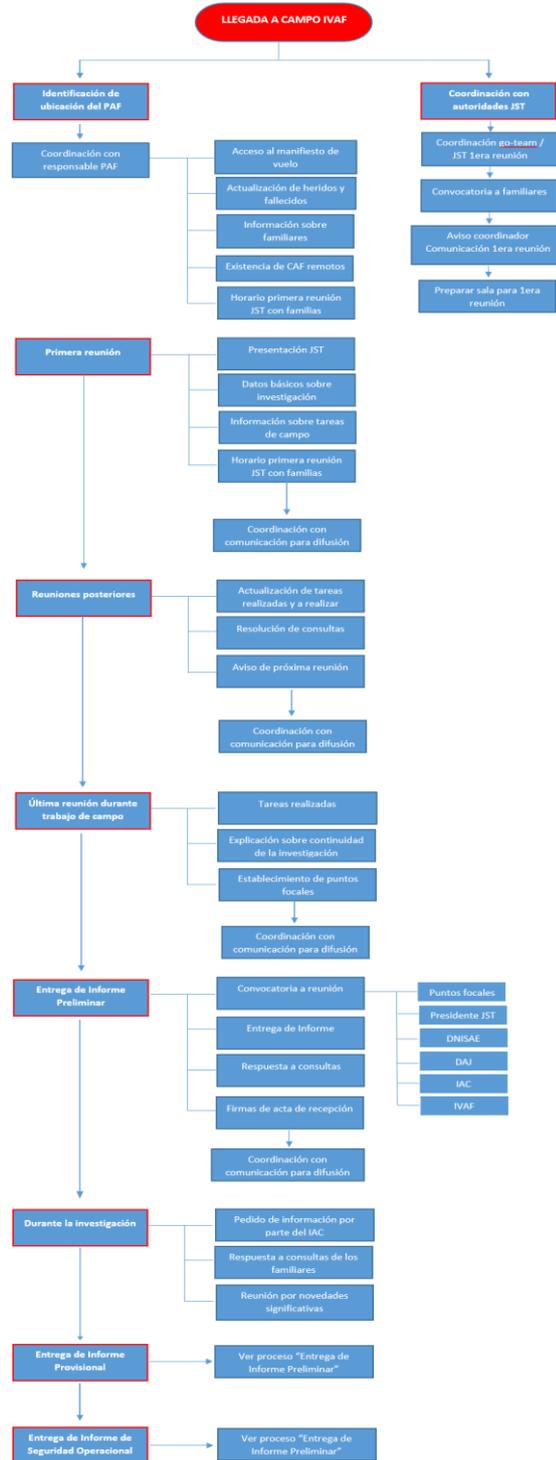
## 4 Abreviaturas

Abreviatura	Término
CAF	Centro de Atención a Familiares
CC	Comité de Crisis
DAJ	Dirección de Asuntos Jurídicos
DNISAE	Dirección Nacional de Investigación de Sucesos Aeronáuticos
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
Operador	Empresa aerocomercial a cargo del vuelo
PAF	Programa de Atención a Familiares
PRAM	Plan de Respuesta Ante Accidente Mayor



## 5 Flujograma procedimiento ante accidente aerocomercial







## 6 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 AEROCOMERCIAL

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 28 pagina/s.