

**PROCEDIMIENTO GENERAL DE
INFORMACIÓN A VÍCTIMAS DE
ACCIDENTES
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

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
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 Nacional de Investigación de Sucesos del modo que corresponda	6
1.2.5 Investigadores de campo e Investigador A Cargo	6
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	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. Notificación del Suceso y Recolección de Datos	9
3.2. Comunicación Inicial con víctimas y familiares	10
3.3. Comunicación durante la investigación	11



3.4. Entrega de Informes a Víctimas y Familiares	12
3.4.1. Entrega de Informe Básico	12
3.4.2. Entrega de Informe Preliminar	13
3.4.3. Entrega de Informe Provisional	14
3.4.4. Entrega de Informe de Seguridad Operacional (ISO)	16
3.5. Cuando existiesen fatalidades nacionales como consecuencia de un suceso ocurrido en otro estado o bien extranjeros fallecidos en accidentes en territorio argentino	18
3.5.1. Accidente con nacionales argentinos en otro estado	19
3.5.2. Accidente con nacionales de otros Estados en territorio argentino	20
3.6. Sobre el tratamiento de la información con Víctimas y Familiares	21
3.7. Coordinación de reuniones	21
3.8. Actuaciones internas: asignación de turnos y gestión de expedientes electrónicos	22
3.8.1. 3.8.1 Asignación de turnos	22
3.8.2. Actuaciones Administrativas	22
4. Abreviaturas	24
5. Flujograma	25
Anexo 1: Texto para correo electrónico para organismos de investigación y embajadas	27



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, 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 general para brindar información a víctimas de accidentes y a sus familiares ante la ocurrencia de un suceso.

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.
- [Resolución 12/2021](#) - JST- Confidencialidad.
- [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

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 del área en las actividades de información a víctimas y familiares de accidentes.
- Participar en los turnos del área.
- Hacerse cargo de los accidentes que sean notificados durante su turno.



1.2.4 Director 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.
- Confirmar la existencia de fallecidos y heridos graves 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.
- Enviar los Informes Básico y Preliminar al área de IVAF.
- 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 Responsable del área operativa de la DNISAE

- Enviar al responsable del área de IVAF el Informe Básico

1.2.7 Director/a de Asuntos Jurídicos

- Solicitar, por pedido del responsable del Área de IVAF o bien del integrante del área que tenga el suceso a cargo, 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.



1.2.8 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.gob.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 general de IVAF 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 Marítimo, Fluvial y Lacustre. 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 (DAJ), 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 está llevando a cabo.

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 general que la Junta de Seguridad en el Transporte aplica a la gestión del canal de comunicación e información con las víctimas de accidentes y sus familiares en aquellas investigaciones en las que interviene, siempre y cuando no sean accidentes mayores o aerocomerciales.



3. Desarrollo del Procedimiento

El área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares (IVAF) establece un procedimiento general para llevar a cabo las acciones de información a víctimas y familiares de accidentes que ocurran en los cuatro modos de transporte (aeronáutico, automotor, ferroviario y marítimo, fluvial y lacustre) siempre y cuando se trate de accidentes que no sean considerados “mayores” ni de aquellos que ocurran en el ámbito aerocomercial

El presente procedimiento general se pone en marcha según los siguientes criterios:

- a) Que los sucesos que ocurran en cualquiera de los modos de transporte sean investigados por la Junta de Seguridad en el Transporte.
- b) Que en los citados sucesos se registran víctimas fatales y/o heridos graves con riesgo de vida.

3.1. Notificación del Suceso y Recolección de Datos

Ante la ocurrencia de un suceso con heridos y/o fallecidos el responsable del área de IVAF puede recibir la notificación por dos canales de información:

- A. por medio de una notificación emitida por un miembro del Centro de Control de Respuesta (CCR)
- B. a través de una notificación emitida por el Director Nacional de Investigación Modal (DNIM) del suceso afectado.

En ambos casos, en los 30 minutos posteriores a recibida la notificación, el integrante del área de IVAF que se encuentra de turno (ver punto 3.7.1 del presente documento), verificará junto con el DNIM el tipo de intervención que hará la JST y, en función de ello, determinará si activar o no el procedimiento.

Este mecanismo de chequeo de información también se pondrá en marcha en caso de que la notificación sólo indique la existencia de “heridos”, sin aclarar la gravedad de los mismos, a fin de evaluar la intervención del área de IVAF.



Con toda esta información recabada y con la confirmación de la intervención del área en suceso, dentro de la hora posterior, el integrante del área de IVAF de turno, solicitará al DNIM y a los investigadores que van a campo la recolección de los datos de familiares y/o allegados que se acerquen al lugar del accidente.

Los datos solicitados serán:

- Nombre completo y apellido
- DNI
- Teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Vínculo con las víctimas y/o heridos graves del suceso.

Una comunicación similar se establecerá dentro de las primeras dos horas luego de recibida la notificación entre el integrante de turno de IVAF y el/la directora/a de Asuntos Jurídicos (DAJ), para solicitar los pedidos formales de datos al juzgado en caso de que exista intervención judicial.

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 (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 consultado.

3.2. Comunicación Inicial con víctimas y familiares

Una vez reunida la información sobre el suceso, en un plazo no menor a 7 días y no mayor a 15 días posteriores a la ocurrencia del mismo, el integrante IVAF que tiene el suceso a su cargo realiza el primer contacto con víctimas y familiares.

Esta comunicación tiene por objetivo:

- a) Presentar al organismo y al área de IVAF.
- b) Explicar de manera detallada tanto las características técnicas de la investigación y su alcance como el rol del área de IVAF dentro de la JST.
- c) Verificar con los puntos focales los datos obtenidos en el inciso 3.1 “Notificación del Suceso y Recolección de Datos”



- d) Establecer el/los referente/s (puntos focales de cada una de las familias que hayan sido afectadas), con quien se mantendrá el contacto mientras dure la investigación, y las vías de comunicación a utilizarse durante todo el proceso.
- e) Resolver las consultas que las víctimas y/o familiares presenten.
- f) Informar sobre el marco de confidencialidad que reviste cualquier tipo de novedad y acción acerca de la investigación técnica en curso y de nuestra área.

En caso de no contar con alguno de los datos (teléfono, correo electrónico) mencionados se acuerda con la persona con la cual se realizó la comunicación inicial la vía por la cual se continuará el contacto a lo largo de la investigación (correo postal u otro medio posible).

Si entre los fallecidos hubiese naturales de otro país, la comunicación puede darse por dos canales distintos. O bien a través del experto designado por el organismo de investigación del estado del cual son oriundas las víctimas, o bien vía WhatsApp o correo electrónico. El objetivo de la comunicación será el mismo descrito en los puntos a) a f) precedentes.

3.3. Comunicación durante la investigación

Durante el tiempo en que se desarrolla la investigación la misma 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).

- b) 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 y/o aeronaves accidentadas.
 - Coordinar entrevistas.
 - Coordinar reunión (presencial o virtual) para la notificación de novedades.
- c) Consultas de víctimas y/o familiares respecto del avance de la investigación,** como así también inquietudes que surjan del proceso. Para dar respuesta, el integrante de IVAF que tiene el suceso a cargo se pondrá en contacto con el investigador a cargo (IAC), o con el responsable que corresponda, y recolecta la información necesaria para atender las necesidades de los familiares.

3.4. Entrega de Informes a Víctimas y Familiares

El área de IVAF es la responsable de entregar a las víctimas y familiares los informes que la JST elabora durante la investigación. Esta tarea se desarrolla bajo los siguientes procedimientos:

3.4.1. Entrega de Informe Básico

Se trata de un Informe completamente fáctico, donde se asienta la información inicial del suceso en cuestión. El mismo es de dominio público y, en este único caso en particular, puede ser publicado en el sitio web del organismo y difundido sin ser entregado previamente a los familiares.

A los fines prácticos del área de IVAF, este informe sirve para corroborar la fluidez de la comunicación por los canales ya establecidos con los familiares. Para la entrega del mismo se procederá de la siguiente forma:

1.- El integrante del área de IVAF que tiene a cargo el suceso, recibirá copia del Informe Básico, el cual será remitido por el área de Estudios y Desarrollo de la DNISAE (en caso de suceso aeronáutico) o bien del Investigador a cargo de las otras DNIS.



- Dentro de las 24 horas de recibida la misma se contactará con los puntos focales de los familiares y víctimas por el medio más adecuado (teléfono, correo electrónico, WhatsApp), explicará cuál es el objetivo del Informe Básico y brindará cualquier otra información que considere pertinente sobre el avance de la investigación.
- Inmediatamente luego de finalizada esta comunicación procederá a enviar vía correo electrónico una copia digital en archivo adjunto del Informe Básico.

2.- Si dentro de los 15 días de ocurrido el suceso, el Informe Básico no es recibido, el integrante del área de IVAF a cargo del suceso:

- Se comunicará inmediatamente vía telefónica, o bien con el área de Estudios y Desarrollo de la DNISAE o bien con el Investigador a Cargo del modo que corresponda para obtener una copia del mismo.
- Una vez recibida la copia del Informe Básico 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).

Este informe no se entregará en caso de que se registren víctimas naturales de Estados extranjeros.

3.4.2. Entrega de Informe Preliminar

Para la entrega del Informe Preliminar se procederá de la siguiente forma:

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 integrante del área 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 área de IVAF contactará a los familiares y resolverá cuál es el modo más conveniente para el envío del Informe Preliminar.

3.4.3. Entrega de Informe Provisional

Una vez transcurridos 12 meses luego de la ocurrencia del suceso el Investigador a Cargo de la DNIS del modo afectado a la investigación confeccionará un Informe Provisional. Para realizar su entrega el personal designado de IVAF para el contacto con los familiares procederá de la siguiente manera:



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 Provisional 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 integrante del área 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 transcurridos 12 meses de ocurrido el suceso, el Informe Provisional no es recibido, el personal designado del área de IVAF:

- Se comunicará inmediatamente vía telefónica, con el responsable del área operativa de la DNISAE (en caso de accidente aeronáutico) o con el Investigador a Cargo del modo que corresponda para obtener una copia del mismo.
- Una vez recibida la copia del Informe Provisional 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 el envío del Informe Provisional.

3.4.4. Entrega de Informe de Seguridad Operacional (ISO)

Una vez finalizado y aprobado el Informe de Seguridad Operacional, la DAJ remite una comunicación mediante nota por sistema GDE al responsable de IVAF informando sobre la disponibilidad del mismo para entregarlo a los familiares y adjuntando la resolución aprobatoria y el ISO.

Dentro de las 24 horas a partir de recibida esta notificación el responsable de IVAF evaluará cuál es el mejor medio para entregar el citado Informe, para lo cual tendrá en cuenta la cantidad de familias involucradas, la complejidad del accidente, la disponibilidad de recursos y el acceso a medios tecnológicos con los que cuenten los familiares.

Luego de este análisis se podrá decidir entre las siguientes formas de entrega:

Servicio postal:

- El integrante del área de IVAF que tenga a cargo el suceso enviará a la dirección proporcionada por el/los interesados con seguimiento de entrega, en sobre cerrado y por el servicio de correo que resulte más conveniente una copia en papel del ISO.
- El envío lo hará por correspondencia certificada con seguimiento de entrega dentro de las 48 horas de recibido el ISO.
- En las 6 horas posteriores al despacho, el integrante de IVAF que tenga el suceso a cargo notificará a las familias de que se procedió al envío.
- La recepción de la notificación por parte del correo de la entrega de la correspondencia servirá como comprobante de la entrega.
- Si en los 15 días posteriores al envío no se recibió la confirmación de entrega, el responsable del área de IVAF liberará el ISO para su publicación

Correo electrónico:

- El integrante de IVAF que tenga el suceso a cargo enviará a la dirección de correo electrónico proporcionada por el/los interesados una copia del ISO la cual será incluida como archivo adjunto.
- El envío se hará dentro de las 24 horas posteriores a la recepción del informe.



- En el cuerpo del mail, le solicitará a los familiares la confirmación de recepción a vuelta de correo electrónico
- Si transcurridos 15 días de la entrega no se obtuvo confirmación por parte de los familiares, el responsable de IVAF liberará el ISO para ser publicado.

Reunión presencial / virtual:

- Sólo se realizará una reunión presencial o virtual en aquellos casos especiales en los cuales el Director de Investigación del Suceso considere que sea necesario.
- La decisión se tomará dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la notificación por parte de la DAJ, y será comunicada al responsable del área de IVAF para que organice la reunión.
- Dentro de las 48 horas posteriores a ser notificado de la decisión, el responsable de IVAF y el integrante del área que tenga a cargo el suceso evaluarán si realizar la reunión de manera presencial o virtual y coordinarán con el IAC y el Director Nacional de Investigaciones del modo en el que ocurrió el accidente (DNIM) la fecha y horario de la misma, la cual debe ser dentro de los 15 días posteriores.
- Inmediatamente, el integrante de IVAF que tiene a cargo el suceso enviará las invitaciones a todos los familiares tanto por correo electrónico como por WhatsApp, indicándoles que confirmen su participación.
- Si, transcurridas 48 horas del envío, aún hay familiares que no han respondido, el integrante de IVAF que tiene el suceso a cargo procederá a contactarlos telefónicamente.
- La reunión se realizará en el día y hora estipulados 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 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.

Una vez que los familiares dejaron constancia de la recepción del Informe de Seguridad Operacional, el responsable del área de IVAF realizará una notificación oficial a través del sistema GDE al responsable del área de Comunicación Institucional dando aviso de las actuaciones para que el mismo sea publicado y difundido por los canales que considere apropiados.

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 el envío del Informe de Seguridad Operacional

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 descrito 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 el tratamiento de la información con Víctimas y Familiares

Resulta importante destacar las consideraciones en relación con el tratamiento de la información sobre las cuales se desarrolla la gestión del procedimiento general.

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 debe ser acordada con el responsable de IVAF.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que toda aquella información que no debe ser publicada pero sí informada a víctimas y/o familiares de cualquier suceso de transporte debe contar con la aclaración por parte del área de IVAF sobre su confidencialidad, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 12/2021 JST - Confidencialidad.

3.7. Coordinación de reuniones

Durante el proceso de investigación es probable que se requiera coordinar distintas reuniones con el objetivo de brindar novedades que el IAC considere significativas o bien para realizar entrevistas que aporten material e información a la investigación.

Los participantes de dichas reuniones variarán de acuerdo a la temática, pudiendo ser ellos el DNIM del modo afectado, el Investigador a Cargo y el responsable del área de IVAF.

Por este motivo, es importante destacar consideraciones a tener presente en el desarrollo y dinámica de las reuniones.

Siempre deben considerarse reuniones separadas tanto para los familiares de los integrantes de las tripulaciones, choferes, maquinistas, etc. como 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.



Es importante, además, disponer de un espacio más cómodo y agradable posible para poder recibir y contener a los familiares de modo adecuado.

Finalmente, se debe aclarar que es posible que durante la reunión se traten temas sensibles y pueden exhibirse imágenes que puedan herir la sensibilidad de los presentes, dando la oportunidad de abandonar la sala a quienes no quieran verlas.

3.8. Actuaciones internas: asignación de turnos y gestión de expedientes electrónicos

3.8.1. 3.8.1 Asignación de turnos

Durante la última semana del mes, el responsable de IVAF debe coordinar con el equipo los turnos para el mes inmediatamente posterior. Los mismos comienzan el día martes de cada semana y terminan el lunes de la semana siguiente. De esta manera, cada accidente donde deba intervenir el área será responsabilidad del integrante que esté de turno al momento de recibida la notificación.

La única excepción a esto son los accidentes considerados mayores o los aerocomerciales, en los cuales debe intervenir el responsable de IVAF.

La planilla de turnos mensuales debe ser remitida al responsable del CCR.

3.8.2. 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, que 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 caratulación a Mesa de Entradas a través del sistema GDE para comenzar con la apertura del Expediente.

- b) Envío de NOTA (NO) a la Dirección de Asuntos Jurídicos:** el primer día hábil luego de la ocurrencia del suceso, el integrante del área de IVAF que lo tiene a cargo enviará una nota vía sistema GDE a la Dirección de Asuntos Jurídicos con el pedido formal de datos al juzgado interviniente. Luego, remitirá el número de documento al personal administrativo del área para que la incluya en el EE ya generado.
- c) 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. En este documento debe embeberse una captura de pantalla de la notificación, la cual debe estar en formato PDF.
- d) 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.
- e) 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 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.

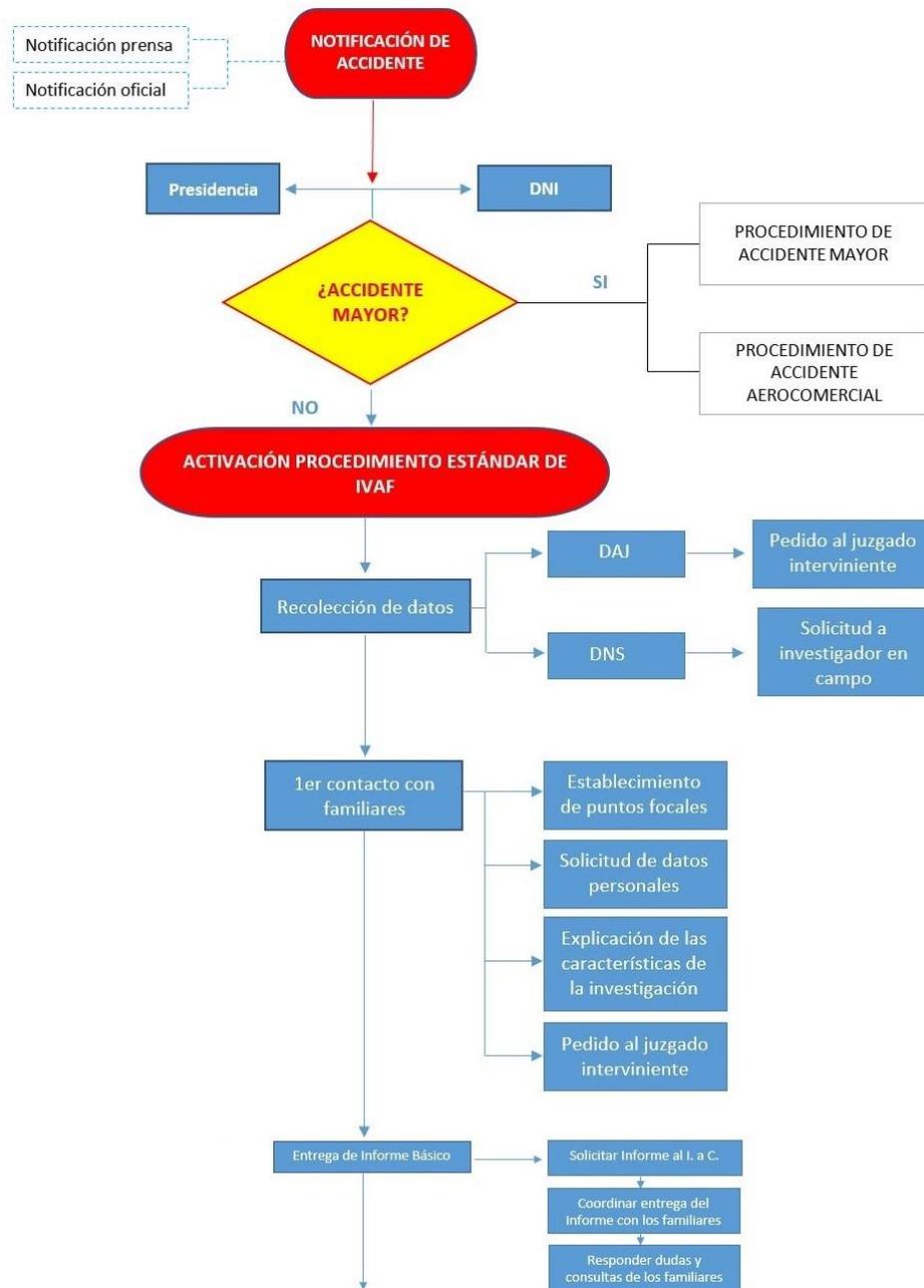


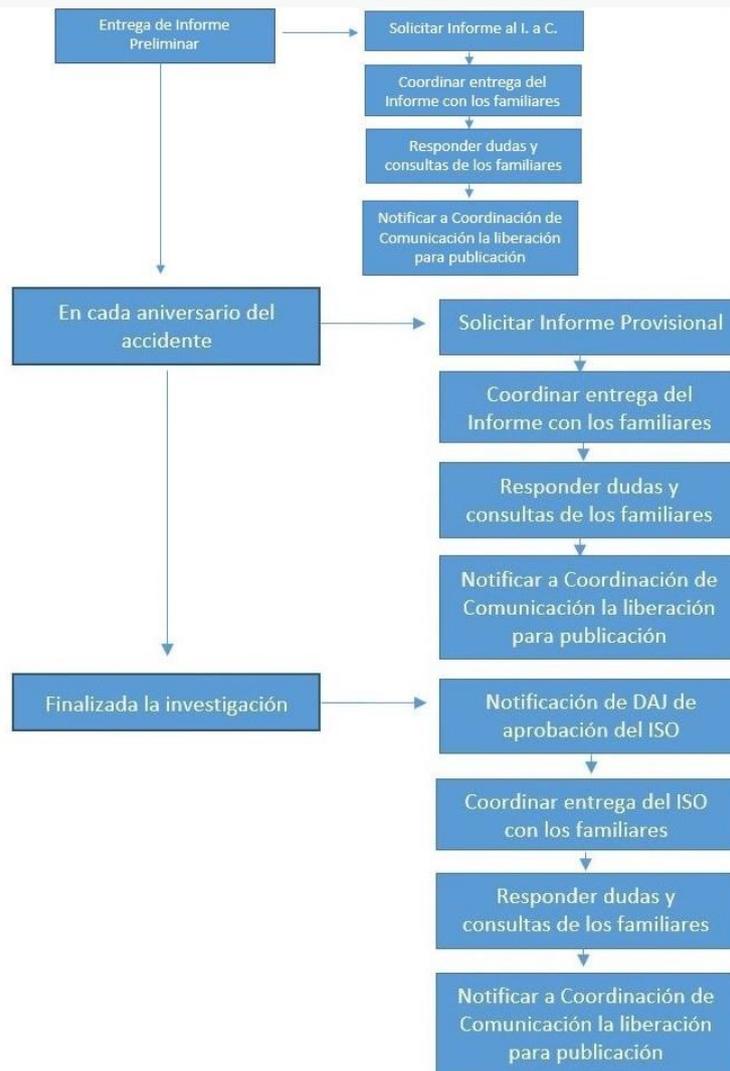
4. Abreviaturas

Abreviatura	Término
CCR	Centro de Control de Respuesta
DAJ	Dirección de Asuntos Jurídicos
DNISM	Director Nacional de Investigación de Sucesos del modo que corresponda
DNIS	Dirección Nacional de Investigación de Sucesos
GDE	Gestión Documental Electrónica
GEDO	Gestión Electrónica de Documentos Oficiales
IF	Informe en sistema GDE
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
NO	Nota en sistema GDE
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OMI	Organización Marítima Internacional



5. Flujograma







Anexo 1: Texto para correo electrónico para organismos de investigación y embajadas

A quien corresponda:

Mi nombre es y formo parte del área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares de la Junta de Seguridad en el Transporte de Argentina. Tengo el agrado de comunicarme con usted respecto al accidente ocurrido el día xx/xx/xxxx/ con la/el aeronave/vehículo xxxx matrícula/dominio xxxx en la localidad de, provincia de, en el que se registraran víctimas fatales y/o heridos graves de nacionalidad xxxx.

Al respecto, quisiera saber si es posible contar su colaboración a fin de recabar los datos de los familiares, necesarios para poder poner en marcha nuestro proceso de información a familiares, de acuerdo a lo establecido en nuestro Procedimiento General para Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares.

Para ejecutar esta tarea necesitamos contar con la siguiente información:

- Nombre completo y apellido
- Número de documento de identidad
- Teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Vínculo con las víctimas y/o heridos graves del suceso

Asímismo, es de nuestro interés conocer si el organismo nombrará para este caso en particular un experto para el seguimiento de los familiares en su país.

Sin más, lo saluda atentamente,



To whom it May concern:

My name is and I am part of the area of Information for Accident Victims and their Families of the Transportation Safety Board of Argentina. I am pleased to communicate with you regarding the accident that occurred on day xx/xx/xxxx/ with the/the aircraft/vehicle xxxx registration/domain xxxx in, province of, in which fatalities were recorded and/or serious injuries of xxxx nationality.

In this regard, I would like to know if it is possible to count on your collaboration in order to collect the data of the relatives, necessary to be able to start our information process for relatives, in accordance with the provisions of our General Procedure for Information to Accident Victims and their families.

To execute this task we need to have the following information:

- Full name and surname
- Identification number
- Telephone
- Email address
- Link with the victims and/or seriously injured in the event

Likewise, it is of our interest to know if the organization will appoint an expert for the follow-up of the relatives in their country for this particular case.

Sincerely,



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Procedimiento de Informacion a victimas GENERAL

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 29 pagina/s.