



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y SUS FAMILIARES

UNIDAD DE FACILITACIÓN
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

Nº 304

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Dra. Alejandra Cortez Portugal JEFA UNIDAD FAL	27 JUN. 2019	
REVISADO	Ing. Erwin Joel Carrión Mújica PROFESIONAL I EN GESTIÓN DE CALIDAD Y SOA	28 JUN. 2019	
	Cnl. Jose Carlos Rocha Carvallo JEFE UNIDAD AIG	28 JUN. 2019	
	Cap. Ernesto Saavedra Suarez INSPECTOR EN INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES	28 JUN. 2019	
	Lic. Pauline McKenzie Medina DIRECTORA DE TRANSPORTE AÉREO	28 JUN. 2019	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas DIRECTOR EJECUTIVO a.i.	09 JUL. 2019	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 3 0 4
La Paz,
09 JUL 2019

VISTOS:

Que el Informe PLA-0135 DGAC-18293/2019 de fecha 28 de junio de 2019, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad y SOA, el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de Procedimientos Adecuados y Actualizados.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, de la Aeronáutica Civil de Bolivia, que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que en fecha 2 de noviembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia, asimismo el numeral 7) del mismo artículo entre otras, describe: "Aprobar, para la Dirección General de Aeronáutica Civil el Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción de Puestos, Manual de Valoración de Puestos, los Reglamentos Específicos de los Sistemas de la Ley N° 1178 y sus respectivos Manuales de Procedimientos".

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, indica que "Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley".

CONSIDERANDO:

Que el Informe PLA-0135 DGAC-18293/2019 de fecha 28 de junio de 2019, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad y SOA, el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de Procedimientos Adecuados y Actualizados.

Que el señalado informe indica que la Dirección General de Aeronáutica Civil, viene trabajando a objeto de afrontar la auditoria USOAP en la actual gestión 2019, en este entendido la Unidad de Facilitación de la Dirección de Transporte Aéreo ha elaborado, en coordinación con el Área de Investigación de Accidentes, el procedimiento de Aplicación del Protocolo de Asistencia a las víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus Familiares, a objeto de cumplir con los requerimientos de las preguntas de protocolo pertinentes a Investigación de Accidentes. En ese sentido la Unidad de Facilitación remitió al Área de



Planificación y Calidad, mediante nota FAL-0050 DGAC-18085/2019 en fecha 27 de junio de 2019, el procedimiento revisado y firmado para su aprobación.

Que el Procedimiento de Aplicación del Protocolo de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus Familiares, perteneciente a la Unidad de Facilitación de la Dirección de Transporte Aéreo, fue elaborado a virtud de establecer el protocolo para la Asistencia a las víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus Familiares.

Que el procedimiento establece las actividades y responsabilidades que deben hacerse efectivas por parte de la Autoridad, Explotadores y Proveedores de Servicios al momento de un accidente. La Unidad de Facilitación la responsable de la ejecución y cumplimiento del procedimiento.

Que la elaboración del procedimiento estuvo a cargo de la Jefa de Unidad FAL y la revisión a cargo, del Área de Planificación y Calidad, del Jefe de Investigación de Accidentes y de la Directora de Transporte Aéreo. El código asignado al documento es el DTA/FAL-PRO-001 en su revisión 0.

Que en virtud a la estructura estandarizada de procedimientos, el área de Planificación y Calidad junto a las áreas y unidades pertinentes, en fecha 28 de junio de 2019, se consolidó el procedimiento mencionado y finalizó su revisión y adecuación, de acuerdo al siguiente detalle:

DOCUMENTO REVISADO:

- Documento de la Unidad de Facilitación (DTA/FAL):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DTA/FAL-PRO-001	Procedimiento de Aplicación del Protocolo de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus Familiares.	0	Procedimiento Nuevo

Que el mencionado informe concluye que:

- 1) Como parte de la mejora continua de la Institución y para lograr la estructuración y organización de los procesos para encarar la auditoría USOAP, se elaboraron, actualizaron y revisaron procedimientos para distintos procesos de la institución; es necesaria su aprobación para iniciar y consolidar su aplicación.
- 2) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478.

Que al mismo tiempo recomienda, derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para emitir la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos de la Unidad de Facilitación detallado anteriormente y que posterior a la Emisión de la Resolución Administrativa, remitir los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control de los procedimientos aprobados y realizar la distribución de una copia a las áreas dueñas de los procesos correspondientes (Unidad de Facilitación <1>) para su difusión y aplicación al interior de la Institución.

Que es viable la aprobación de los documentos de la Unidad de Facilitación, el cual debe adjuntarse como parte indivisible de la Resolución Administrativa y designar al área dueña del proceso correspondiente (Unidad de Facilitación de la Dirección de Transporte Aéreo), la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Que mediante el informe Jurídico DJ- 0851/2019 HR. 18293/2019, de fecha 09 de julio de 2019 concluye indicando que es viable la aprobación del documento de la Unidad de Facilitación, el cual deberán adjuntarse como parte indivisible de la Resolución y designar al área dueña del proceso correspondiente (Unidad de Facilitación de la Dirección de



Transporte Aéreo), la difusión al interior de la institución del nuevo documento aprobado y su respectivo control.

CONSIDERANDO:

Que con la finalidad de coadyuvar a las Direcciones de Área y Jefaturas de Unidad que están dentro del alcance de la Auditoria USOAP y que requieren procedimientos y políticas adecuadas y actualizadas a la reglamentación y normativa vigente corresponde que a través de Resolución Administrativa se apruebe el procedimiento correspondiente, el cual no contraviene normativa alguna.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Suplente, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Administrativa N° 294 de 05 de julio de 2019, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- I. Aprobar el siguiente procedimiento de la Unidad de Facilitación de la Dirección de Transporte Aéreo, de la Dirección General Aeronáutica Civil:

- Documento de la Unidad de Facilitación de la Dirección de Transporte Aéreo (DTA/FAL):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
1	DTA/FAL-PRO-001	Procedimiento de Aplicación del Protocolo de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus Familiares.	0

II. El procedimiento descrito anteriormente forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- Se instruye a la Dirección Administrativa Financiera a través del área de Planificación y Gestión de Calidad así como a las Direcciones correspondientes la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Regístrese, comuníquese y archívese.



JCLO/wym/vanap.
C.c Archivo

Abg. Julio Cesar Luna Ortaño
DIRECTOR JURIDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



Ing. Juan Carlos Moreira Palenque
DIRECTOR EJECUTIVO SUPLENTE
Dirección General de Aeronáutica Civil

Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts. 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.

Ing. Javier L. Mamani Masipa
TECNICO EN ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 2 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

1 **OBJETIVO**

El objetivo del presente procedimiento es establecer el protocolo para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares, enmarcados en las disposiciones de la OACI, específicamente al alcance de la información y coordinaciones para las víctimas y sus familiares.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento es aplicable a todas las Empresas Nacionales y Extranjeras que prestan servicio de transporte aéreo, Explotadores de aeropuertos nacionales e internacionales, instituciones de controles fronterizos.

3 **RESPONSABILIDADES**

- La Dirección Ejecutiva es responsable de la aprobación de los documentos según D.S. N° 28478.
- **Responsabilidad de la ACC.-** La AAC toma participación en la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares en la medida de sus responsabilidades y misión legal. Al respecto, su principal responsabilidad es brindar información sobre la investigación del accidente de aviación civil llevado a cabo de acuerdo con las normas que rigen su funcionamiento y que se enmarcan dentro de los lineamientos trazados por la OACI.
- **Responsabilidad del explotador de aeronave.-**
 - El explotador de aeronave, debe poner a disposición a una cantidad suficiente de personas debidamente cualificadas y capacitadas para responder a las consultas acerca de los pasajeros afectados, asimismo realizará la comunicación a los números que las víctimas hayan declarado como números en caso de emergencia.
 - Por otra parte, el explotador de aeronave puede publicar un sitio web específico para el accidente, u otros medios electrónicos, en vinculación con su página de inicio, a fin de facilitar información sobre el modo de ponerse en contacto con su empresa para obtener información adicional.
 - El explotador de aeronave se encargará del transporte de los familiares y los sobrevivientes a una ubicación segura y protegida cercana al lugar del accidente, siempre y cuando sea seguro y no intervenga con la investigación, en coordinación con otras instituciones competentes, tales como la Policía y las autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas.
 - El explotador de aeronave en coordinación con el coordinador designado por la AAC, brindará la información pertinente a los familiares.
 - El explotador de aeronave en coordinación con el explotador de aeropuerto debe garantizar la privacidad para los familiares y los sobrevivientes.
 - El explotador de aeronave, debe iniciar las comunicaciones con el seguro para prestar la asistencia financiera inmediata para los dependientes de las víctimas, así como la prestación de servicios de ayuda socio psicológica para los familiares y los sobrevivientes.
 - El explotador de aeronave es responsable del acompañamiento, cuidado y alojamiento de los familiares y los sobrevivientes que visiten el lugar del accidente y asistan a conmemoraciones.
 - El explotador de aeronave debe coordinar la devolución de los restos mortales a su Estado de origen.
 - El explotador de aeronave debe coordinar todo lo referido a la localización, el depósito y la devolución de los efectos personales a los familiares y los sobrevivientes.
 - El explotador de aeronave debe establecer disposiciones sobre ceremonias y levantamiento de monumentos conmemorativos posteriores al accidente y el transporte de los familiares a una conmemoración.
- **Responsabilidad del Explotador de Aeropuerto.-**
 - Como los aeropuertos suelen ser los lugares donde los familiares y amigos acuden en primera instancia para recibir información sobre un accidente, deberían elaborar planes para prestar atención y apoyo inmediatos a raíz de un accidente con personal calificado. Dichos planes

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 3 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

- deberían ejecutarse en coordinación con los explotadores de aeronaves a fin de facilitar la armonización de la asistencia que se preste.
- El explotador de aeropuerto debe proveer instalaciones dentro o cerca del aeropuerto para que se reúnan los familiares y amigos (a menudo denominados centros de recepción de familiares y amigos), a las que podrían ser trasladados los sobrevivientes que no hayan resultado heridos, velando siempre por la privacidad de las familias.
 - El explotador de aeropuerto debe proveer ambientes para los medios de comunicación en casos de conferencias de prensa.
 - El explotador de aeropuerto dispondrá de todas las facilidades para el traslado de familiares hasta el lugar establecido para este fin (buses, taxis).
 - El explotador de aeropuerto debe establecer una comunicación con el explotador de aeronave involucrado para prestar todo el apoyo a los familiares y a las víctimas en cuanto a infraestructura y servicios se requiera.
- **Otras Instituciones que pueden involucrarse.-** Los organismos asistenciales tienen amplia experiencia en tratar con los familiares y los sobrevivientes de desastres y suelen estar en condiciones de prestar servicios tales como ayuda socio psicológica en situaciones de crisis y apoyo a los familiares de víctimas de accidentes. También se puede apelar a ellos para prestar la siguiente asistencia:
 - Reunirse con los familiares que hayan viajado al lugar del accidente y prestar atención a los niños, cuando sea necesario;
 - Suministrar y coordinar servicios de ayuda socio psicológica para situaciones de crisis y de atención espiritual o religiosa;
 - Comunicarse con los familiares que no puedan viajar al lugar del accidente y brindarles ayuda socio psicológica en situaciones de crisis; y
 - Asistir con ayuda psicológica al personal del explotador aéreo involucrado y todo personal que este en contacto con los familiares y víctimas.
 - **Migración, Aduana, SENASAG.-** Todas las Instituciones de control fronterizo brindarán el máximo apoyo a todas las actividades relacionadas con el suceso, probablemente, la prestación de asistencia a los familiares requerirá considerable libertad para los trámites de inmigración y aduanas a raíz de un accidente. Es probable que los sobrevivientes hayan perdido su documentación de identidad. Los familiares de las víctimas y los sobrevivientes lesionados extranjeros deben tener facilidades en cuanto al acceso inmediato al Estado del suceso y el regreso del mismo para cumplir sus responsabilidades.
 - Ambas Autoridades deben establecer procesos celeros para facilitar su desplazamiento migratorio de los familiares y víctimas, así como la devolución al Estado de origen de los restos de quienes perdieran la vida en el accidente.
 - La Aduana brindará las facilidades correspondientes en cuanto a la entrada de piezas que estén sujetas a la investigación del accidente.
 - El SENASAG facilitará todos los procesos de control de alimentos que fueran necesarios para familiares o víctimas o que requieran una alimentación especial que sea necesario ingresar al país.
 - **Policía Boliviana.-** Los cuerpos policiales suelen ser de los primeros en llegar al escenario de un accidente y pueden desempeñar una función importante en la notificación de que un familiar ha resultado afectado por un siniestro de aviación, así como en la custodia y entrega de sus efectos personales.
 - En estos casos, la Policía Boliviana, coordinará con el explotador de aeronave, para hacer la entrega respectiva de todos los objetos recuperados para realizar la devolución correspondiente.
 - La responsabilidad de identificar a las víctimas y de notificar su deceso es una tarea Policial y es probable que intervengan otros organismos del Estado, los cuales tendrán comunicación permanente con el explotador de aeronave.
 - Asimismo la tarea de la policía es importante en cuanto precintar el lugar del hecho resguardo del ingreso indebido de los medios de prensa o terceros, procurando mantener la privacidad y el respeto de los familiares de las víctimas de accidentes de aviación y evitando la contaminación del lugar para una adecuada investigación del accidente.

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 4 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Anexo 9 – Facilitación.
- Documentos OACI N° 9998, “Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares”.
- Documento OACI N° 9973, “Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares”.

5 PROCEDIMIENTO

5.1 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Definiciones

Accidente de aviación: “Todo suceso, relacionado con la utilización de una aeronave, que, en el caso de una aeronave tripulada, ocurre entre el momento en que una persona entra a bordo de la aeronave, con la intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado, o en el caso de una aeronave no tripulada, que ocurre entre el momento en que la aeronave está lista para desplazarse con el propósito de realizar un vuelo y el momento en que se detiene, al finalizar el vuelo, y se apaga su sistema de propulsión principal, durante el cual:

a) cualquier persona sufre lesiones mortales o graves a consecuencia de:

...hallarse en la aeronave, o

...por contacto directo con cualquier parte de la aeronave, incluso las partes que se hayan desprendido de la aeronave, o

...por exposición directa al chorro de un reactor, excepto cuando las lesiones obedezcan a causas naturales, se las haya causado una persona a sí misma o hayan sido causadas por otras personas o se trate de lesiones sufridas por pasajeros clandestinos escondidos fuera de las áreas destinadas normalmente a los pasajeros y la tripulación; o

b) la aeronave sufre daños o roturas estructurales que:

...afectan adversamente su resistencia estructural, su performance o sus características de vuelo; y
...que normalmente exigen una reparación importante o el recambio del componente afectado, excepto por falla o daños del motor, cuando el daño se limita a un solo motor (incluido su capó o sus accesorios); hélices, extremos de ala, antenas, sondas, álabes, neumáticos, frenos, ruedas, carenas, paneles, puertas de tren de aterrizaje, parabrisas, revestimientos de la aeronave (como pequeñas abolladuras o perforaciones), o por daños a álabes del rotor principal, álabes del rotor compensador, tren de aterrizaje y a los que resulten de granizos o choques con aves (incluyendo perforaciones en el radomo), o

c) la aeronave desaparece o es totalmente inaccesible”.

Asistencia a familiares: Es la prestación de servicios e información para atender las inquietudes y necesidades de las víctimas de un accidente de aviación y a sus familiares (Doc. 9973 OACI).

Autoridad de Investigación de accidentes de aviación: En el Estado Plurinacional de Bolivia dicha Autoridad es la Dirección General de Aeronáutica Civil a través de la Unidad de Investigación de Incidentes y Accidentes.

Explotador de aeronave: El explotador de aeronaves es la persona, el organismo o la empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.

Explotador de aeropuerto: El explotador de aeropuerto es la persona, el organismo o la empresa que se dedica a la explotación de un aeropuerto, siendo en Bolivia SABSA el explotador de aeropuertos internacionales y AASANA el explotador de aeropuertos nacionales.

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 5 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

Proveedores de asistencia a los familiares: Son entidades que cumplen un papel en la prestación de la asistencia a las víctimas de accidentes y a sus familiares, tales como dependencias gubernamentales y los organismos del Estado donde haya ocurrido el accidente, los explotadores de aeronaves, los explotadores de aeropuertos, terceros (ejemplo: organismos asistenciales no gubernamentales y compañías comerciales) y las asociaciones de familiares (Doc. 9973 OACI).

Familia: Su definición es requisito previo importante para planificar la prestación de la asistencia familiar dado su tamaño y estructura porque ejerce un efecto directo sobre la logística correspondiente. Es el conjunto de personas físicas unidas por un parentesco o vínculo jurídico originado por consanguinidad, afinidad o adopción conforme prevé el ordenamiento jurídico argentino. En consecuencia, el concepto de “familia” respecto de las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares, comprende al cónyuge; al integrante de una unión civil, a la pareja de hecho; a los ascendientes en general a los padres, a los descendientes en general a los hijos, así como a los colaterales hermanos de la víctima sin perjuicio de otras personas dentro del círculo familiar más amplio que puedan prestar apoyo a los afectados por el accidente, comprendidos los suegros, los amigos de la familia, las personas a cargo, los representantes y los colegas (Doc. 9973 OACI). A todo evento, como tal concepto debe contemplar las distintas culturas y poblaciones, el enfoque de partida debe ser el más prudente y mantener una definición tan amplia e integral como jurídica y financieramente sea posible, teniendo debidamente en cuenta las especificaciones actuales de los Estados en relación con las personas distintas de los familiares que puedan ser responsables de los asuntos legales de una víctima fallecida. Puede que las definiciones específicas no incluyan a aquellos de quienes la familia dependa en busca de apoyo y orientación. Por lo general, se considera familiares al cónyuge, la pareja de hecho, los hermanos, los descendientes y los padres de la víctima. Sin embargo, puede haber otras personas dentro del círculo familiar, más amplio, que puedan prestar apoyo a los afectados por el accidente (Doc. 9973 OACI).

Víctima: Es el ocupante de la aeronave, o toda persona fuera de ella, que se encuentre involuntariamente involucrada en forma directa en el accidente de aviación. Tal concepto comprende tanto a los miembros de la tripulación, los pasajeros de pago o que no pagan y terceros.

Sobreviviente: Un sobreviviente es una víctima que no ha sufrido lesiones mortales como resultado del accidente de aviación.

Coordinador u organismo de coordinación: Es fundamental una coordinación adecuada para poder dar respuesta eficaz a corto y largo plazo a las necesidades de las víctimas de accidentes y sus familiares. El coordinador u organismo de coordinación debe asegurar una vinculación apropiada entre los recursos y los organismos necesarios para proporcionar la información precisa y prestar la asistencia óptima a las víctimas y a sus familiares.

Acrónimos

AAC: Autoridad de Aviación Civil.

AIG: Unidad de Investigación de Accidentes e Incidentes.

DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil.

OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

5.2.1 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INICIAL - DESIGNACIÓN DE COORDINADOR

Tras producirse un accidente, el suministro inicial de información a víctimas y familiares, en su caso, corre por cuenta del explotador de aeronaves y en todo caso, del Estado a través de los distintos organismos que lo integran y que intervienen con motivo del acaecimiento de un accidente de aviación civil.

Por otra parte, el Director Ejecutivo de la DGAC, designará a un coordinador para asegurar la comunicación eficaz con el explotador de aeronave y los otros organismos intervinientes en materia de

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 6 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

asistencia a víctimas y familiares, siendo esta la responsabilidad del Jefe de la Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo, quien asume esta responsabilidad de coordinador.

La Unidad AIG debe concentrarse plenamente en la investigación del accidente, evitando el contacto emocional, razón por la cual se trabajará de forma permanente con el coordinador designado.

El coordinador debe mantener un estrecho contacto con el investigador a cargo y las autoridades de la AAC a fin de evacuar las consultas que le formulen; asimismo, debe estar al tanto de la información que puede divulgarse y colaborar para que con ello, no se vea afectado el desarrollo del procedimiento de investigación en curso.

5.2.2 RESPECTO A LAS VISITAS AL LUGAR DEL ACCIDENTE

La visita al lugar del accidente es relevante como parte de la elaboración del duelo para los familiares y los sobrevivientes por tal razón, en la medida que sea posible el acceso, deberá serles permitida. Las visitas son de práctica habitual y deben tener duración preestablecida. Asimismo, deben ser planificadas en estrecha coordinación con la AAC que es la autoridad que desarrolla el procedimiento de investigación del accidente a fin de garantizar que el mismo no se vea afectado negativamente.

La AAC, podrá brindar la información con la que cuente sobre las circunstancias del lugar, lo que verán, oirán a los otros organismos que organicen las visitas. Éstas no podrá autorizarse antes del retiro de los restos mortales y de los efectos personales de las víctimas o mientras estén a la vista. Tampoco será admisible su realización cuando existan razones de seguridad o, cuestiones de peligro, contaminación, distancia o accesibilidad que lo impidan, en tales casos, podrán facilitarse fotografías o vídeos del lugar del accidente a los familiares y a los sobrevivientes.

El coordinador, debe mantener estrecha relación con los organismos públicos (Migración, Aduana, SENASAG, SABSA, AASANA), autoridades judiciales y policiales, organismos no gubernamentales (Asociaciones civiles y sindicales, etc.) así como con el explotador de la aeronave, para que al programar las visitas se tomen en cuenta los aspectos señalados en el párrafo anterior. La AAC a través de la Unidad AIG no llevará a cabo actividades de investigación durante las visitas al lugar del accidente por las víctimas y familiares.

5.2.3 CONTACTO CON LAS VÍCTIMAS Y FAMILIARES

El coordinador, tomará contacto con el explotador de aeronave para que a través de ellos se explique a las víctimas y familiares las funciones que en cuanto a la asistencia le competen y se les informará sobre los progresos realizados en las actividades posteriores al accidente, siendo éste un método efectivo para entablar relaciones con aquéllos.

5.2.4 PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

La privacidad de los familiares y de los sobrevivientes es de máxima importancia y en tal sentido el Coordinador a través del explotador de aeronave y el explotador de aeropuerto, brindará información en salas cerradas y tranquilas impidiendo el acceso a otras personas ajenas o medios de comunicación.

5.2.5 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE

A medida que la AAC avance en su investigación, el coordinador proporcionará al explotador de aeronave la información actualizada y validada sobre la marcha de la investigación en forma periódica y antes de hacerla pública.

De ser procedente, la AAC podrá invitar a familiares y víctimas del accidente, a asistir a reuniones privadas o públicas y se les proporcionarán copias de los informes a medida que se desclasifiquen, siguiendo el proceso habitual de investigación de la Unidad AIG. Asimismo, se les notificará la fecha de publicación de dichos informes y el cronograma de las reuniones para que puedan prepararse en consecuencia.

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 7 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

En todos los casos, la investigación del accidente debe estar separada de la prestación de asistencia a los familiares y víctimas. La Unidad AIG debe mantenerse concentrada en la investigación del siniestro y garantizar que la información facilitada en el marco de la asistencia a los familiares no haga peligrar, en modo alguno, el objetivo que se persigue con la investigación desarrollada (Conf. normativa interna y el citado Anexo 13).

5.2.6 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

El coordinador, no podrá brindar información confidencial a los explotadores de aeronaves.

5.2.7 PERÍODO EXTENDIDO DE LA INVESTIGACIÓN

Dado que la investigación del accidente puede extenderse por más de un año, la AAC a través del coordinador designado, suministrará al explotador de aeronave Información provisional con la información fáctica comprobada sobre la marcha de la investigación (Conf. Anexo 13 — Investigación de accidentes e incidentes de aviación, la RAB 830).

5.2.8 COMUNICACIÓN DEL INFORME FINAL

La AAC comunicará también a las víctimas y familiares, el Informe final en el que emite las conclusiones sobre la investigación y realiza sus recomendaciones como un aporte a la mejora de la seguridad operacional. De tal modo, facilita la información sobre la labor realizada y las medidas que se solicitan a las víctimas y sus familiares, previo a darlo a conocer en forma pública.

5.2.9 RECIPROCIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Por su parte, la AAC limita su asistencia, a informar sobre la marcha de la investigación del accidente. De ninguna manera, el coordinador facilitará información sobre otras investigaciones en curso o simultaneas.

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

Este documento, de uso obligatorio para las Unidades Organizativas de la DGAC, es de libre acceso en la web DGAC y en Biblioteca Técnica.