



# Eduardo Gavilán Pimentel

Editor de Aviaciondigital y gerente de la  
Agencia de Comunicación T5MAD

EMBA por EAE

Piloto A320

2012-2017 responsable de operaciones  
vuelo de ASL SPAIN AIRLINES

2009-2012 Dirección General Técnica y  
Asuntos Profesionales del Colegio Oficial  
de Pilotos de la Aviación Comercial  
elaborando numerosos estudios técnicos  
de seguridad

## La importancia de la comunicación en la investigación de accidentes

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# La importancia de la comunicación en la investigación de accidentes



Eduardo Gavilán  
Pimentel

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# La importancia de la comunicación

---



“No hay nada más importante en la vida que comunicar de forma eficaz”

Gerald Ford Ex-Presidente de los EE.UU

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# Las Leyes que Gobiernan la opinión pública

---



01

La opinión es altamente sensible a los acontecimientos importantes sobre todo si son inusuales

02

La opinión esta generalmente más determinada por los acontecimientos que por las palabras

03

La gente es más sensible a lo adecuado de sus lideres

Seminario

Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# Claves de una buena comunicación: transparencia y honestidad



## 01 Decir siempre la verdad, no mentir

*Una vez que se pierde la credibilidad, todo esta perdido*

## 02 No engañar

*Es preferible decir “no lo sé” que ofrecer un dato falso*

Seminario

Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# Gestión de Crisis

---



*“La crisis no es lo que te ocurre sino como respondes a lo que te ocurre”*

Yago de la Cierva, experto en gestión de crisis

Seminario

Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# Gabinete de comunicación de la Agencia de Investigación: también independiente



"Algo que evidentemente falló, desde el punto de vista de la comunicación en la tragedia del JK5022 es que se estableció un sistema de comunicación política, no técnica"

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

## El Organismo de Investigación: principal fuente de información.....



El organismo de investigación es normalmente la principal fuente de información sobre el progreso y las conclusiones de la investigación técnica de cualquier accidente o incidente grave de aviación.

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

## El Organismo de Investigación: principal fuente de información

---



Por lo tanto, el organismo de investigación debe considerar la posibilidad de celebrar reuniones informativas periódicas con la prensa y mantener un flujo de información a medida que esté disponible.

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# El Organismo de Investigación: principal fuente de información.....



## Las declaraciones o comentarios del Organismo de Investigación a los medios de comunicación podrían incluir:

- Información factual sobre el accidente o incidente
- Estructura del equipo de investigación y áreas de interés
- Posible calendario de la investigación
- Calendario y canales para la publicación de más información (ruedas de prensa diarias, comunicados de prensa, declaraciones publicadas en el sitio web).
- Declaraciones de resultados iniciales
- Resumen de las principales conclusiones y recomendaciones de seguridad, en su caso
- Fecha y lugar de cualquier audiencia pública
- Fecha de publicación del informe final de investigación

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# El modelo de la NTSB

---



La Audiencia de la NTSB es una herramienta de la Agencia Nacional de Seguridad en el Transporte de los EE.UU., dentro del proceso de investigación, en la que en vivo y en directo la comunidad aeronáutica, los medios de comunicación y la sociedad pueden acceder sin filtros a la puesta en común de los implicados/afectados en cualquier accidente en cualquier modo de transporte en los EE.UU.

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# El modelo de la NTSB

---



- La NTSB norteamericana, imparte unos cursos para todos los expertos y profesionales que quieran acometerlos que denomina "Media Relations at Major Aviation Accident"(MRMAA). se aprende cómo se debe comunicar la información que va fluyendo tras producirse el desastre.

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

# El modelo de la NTSB

---



La NTSB tiene una Unidad de Atención a los Familiares

Es importante que el equipo de comunicación coordine el contenido y el calendario de los anuncios externos con el equipo de asistencia a las familias, para garantizar que éstas reciben información antes de que se haga pública.

Seminario

*Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas*

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

Gracias

