

# Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares

## DOC. 9973 OACI

### ÍNDICE

	<i>Página</i>
<b>Capítulo 1. Terminología.....</b>	<b>1-1</b>
Explotador de aeronaves.....	1-1
Accidente de aviación.....	1-1
Autoridad de investigación de accidentes de aviación.....	1-2
Explotador de aeropuerto.....	1-2
Coordinador u organismo de coordinación.....	1-2
Familia.....	1-2
Asistencia a los familiares.....	1-3
Proveedores de asistencia a los familiares.....	1-3
Estado del suceso.....	1-3
Sobreviviente.....	1-4
Víctima.....	1-4
<b>Capítulo 2. Destinatarios de la asistencia a los familiares.....</b>	<b>2-1</b>
<b>Capítulo 3. Tipos de asistencia a los familiares.....</b>	<b>3-1</b>
Confirmación de que un familiar ha resultado afectado por un accidente de aviación.....	3-1
Suministro de información inmediata.....	3-2
Identificación, custodia y entrega de los restos.....	3-3
Protección, preparación y devolución de los efectos personales.....	3-3
Ayuda sociopsicológica para situaciones de crisis.....	3-4
Asistencia financiera inmediata.....	3-4
Trámites de inmigración y aduanas.....	3-4
Suministro de información sobre servicios.....	3-4
Visitas al lugar del accidente.....	3-5
Privacidad y seguridad.....	3-5
Asesoramiento jurídico.....	3-6
Contacto con los familiares.....	3-6
Monumentos y ceremonias conmemorativas.....	3-6
Asociaciones de familiares.....	3-6
Suministro de información sobre la investigación del accidente.....	3-6
Consideraciones culturales y religiosas.....	3-8
<b>Capítulo 4. Cuándo debería prestarse asistencia a los familiares.....</b>	<b>4-1</b>
<b>Capítulo 5. Los proveedores de asistencia a los familiares.....</b>	<b>5-1</b>
El Gobierno.....	5-1
El explotador de aeronaves.....	5-4
Los explotadores de aeropuerto.....	5-6

Terceros.....	5-6
Las asociaciones de familiares.....	5-7
<b>Capítulo 6. Elaboración y ejecución de un plan de asistencia a los familiares.....</b>	<b>6-1</b>
Primera etapa — Determinar los tipos de accidentes a los que se aplicará el plan.....	6-1
Segunda etapa — Determinar los tipos de asistencia que se prestarán.....	6-2
Tercera etapa — Determinar los organismos que prestarán asistencia.....	6-4
Cuarta etapa — Redactar el plan.....	6-7
Quinta etapa — Examinar el plan.....	6-8
Sexta etapa — Ejecutar el plan.....	6-8
Séptima etapa — Ejercitar el plan periódicamente.....	6-9
<b>Capítulo 7. Conclusión.....</b>	<b>7-1</b>

## Capítulo 1

### TERMINOLOGÍA

1.1 Para tener la certeza de que los lectores comprendan el sentido en que se emplea en el contexto de este documento, se pasa revista a la siguiente terminología: explotador de aeronaves, accidente de aviación, autoridad de investigación de accidentes de aviación, explotador de aeropuerto, coordinador u organismo de coordinación, familia, asistencia a los familiares, prestadores de asistencia a los familiares, Estado del suceso, sobreviviente y víctima. Las definiciones de estos términos se aplican solamente a la parte dispositiva del presente documento y no así a los apéndices, elaborados al margen de la OACI.

#### EXPLOTADOR DE AERONAVES

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

#### ACCIDENTE DE AVIACIÓN

1.3 A continuación se reproduce la definición de “accidente” según figura en el Anexo 13 al *Convenio sobre Aviación Civil Internacional — investigación de accidentes e incidentes 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, revestimiento de la aeronave

(como pequeñas abolladuras o perforaciones), o por daños menores a palas del rotor principal, palas del rotor compensador, tren de aterrizaje y a los que resulten de granizo o choques con aves (incluyendo perforaciones en el radomo) o

c) la aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

## **AUTORIDAD DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN**

1.4 La autoridad de investigación de accidentes de aviación es un organismo, dependencia o comisión gubernamental que tiene la responsabilidad principal de la investigación de accidentes de aviación, con arreglo al Anexo 13. Algunos Estados se refieren a esta autoridad como la autoridad de investigación de la seguridad operacional.

## **EXPLOTADOR DE AEROPUERTO**

1.5 El explotador de aeropuerto es la persona, el organismo o la empresa que se dedica a la explotación de un aeropuerto.

## **COORDINADOR U ORGANISMO DE COORDINACIÓN**

1.6 El coordinador (o el organismo de coordinación) es la persona (o la organización) que 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.

1.7 El nombramiento de un coordinador o de un organismo de coordinación requiere una cuidadosa atención, para asegurarse de que se hará efectivo todo el potencial de recursos lo más rápida y económicamente posible. El coordinador u organismo de coordinación debe garantizar que las diversas organizaciones no se aparten de sus funciones predeterminadas mediante arreglos específicos y no entren en conflicto cuando se requiera que, aun siendo distintas, presten formas semejantes de información y asistencia. También puede actuar como punto de contacto entre las familias y los organismos gubernamentales.

## **FAMILIA**

1.8 Una definición de la "extensión" de la familia es un requisito previo importante para planificar la prestación de asistencia familiar, ya que su tamaño y estructura ejercen un efecto directo sobre la logística correspondiente.

1.9 Determinar quiénes constituyen la familia dependerá de consideraciones culturales y jurídicas, así como de las relaciones sociales, y bien puede ser diferente de lo que generalmente se entiende al emplear expresiones como "parientes más cercanos" o "allegados" (esto es, las personas jurídicamente responsables de la herencia del difunto). Debe convenirse en una definición que sea lo suficientemente flexible como para tener debidamente en cuenta las culturas de que se trate.

1.10 Quizás el derecho de una persona a recibir distintos tipos de asistencia a los familiares dependa del grado de flexibilidad que se demuestre al determinar quiénes constituyen la familia. Por ejemplo:

- a) habrá que responder a gran cantidad de consultas diversas acerca de las personas involucradas en un accidente, muchas de ellas formuladas por quienes quizás no tengan vinculación directa alguna con ellas;
- b) la notificación inicial a las familias de los pasajeros puede incluir a los familiares de los pasajeros que hayan sobrevivido;
- c) las visitas al lugar del accidente y la concurrencia a conmemoraciones pueden interesar a personas que hayan mantenido una relación especial con quienes perdieron la vida como resultado del accidente; y
- d) la asistencia financiera inmediata suele estar específicamente dirigida a los familiares que sean dependientes de una víctima, con arreglo a las leyes vigentes.

1.11 Para evitar redundancias, en lo sucesivo se emplearán los términos "familiar" y "familiares" para hacer referencia a los familiares de las víctimas de accidentes de aviación.

## **ASISTENCIA A LOS FAMILIARES**

1.12 La asistencia a los familiares consiste en la prestación de servicios y el suministro de información para atender a las inquietudes y las necesidades de las víctimas de un accidente de aviación y de sus familiares. En el Capítulo 3 se examinan los diversos tipos de asistencia a los familiares que pueden ser apropiados como consecuencia de un accidente de aviación.

1.13 La asistencia a los familiares prevista en este documento se aplica a todas las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares, independientemente de la magnitud y de las circunstancias del siniestro.

## **PROVEEDORES DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES**

1.14 Los proveedores de asistencia a los familiares son entidades que cumplen un papel en la prestación de dicha asistencia a las víctimas de accidentes y a sus familiares, tales como las dependencias gubernamentales y los organismos del Estado donde haya ocurrido el accidente, los explotadores de aeronaves, los explotadores de aeropuerto, terceros (p. ej., organismos asistenciales no gubernamentales y compañías comerciales) y las asociaciones de familiares.

1.15 El Estado del suceso se define en el Anexo 13 como el "Estado en cuyo territorio se produce el accidente o incidente".

1.16 El Anexo 13 contiene tres disposiciones relativas a la investigación de un accidente cuando no se haya establecido que el lugar donde se haya producido está dentro del territorio de algún Estado. En ellas, que figuran en el Capítulo 5 del Anexo, se prescribe lo siguiente:

### **Estado de matrícula**

5.3 Cuando no pueda establecerse claramente que el lugar del accidente o del incidente grave se encuentra en el territorio de un Estado, el Estado de matrícula asumirá la responsabilidad de instituir y realizar la investigación del accidente o del incidente grave, salvo que la realización de la investigación pueda delegarse, total o parcialmente, a otro Estado, por acuerdo y consentimiento mutuos.

5.3.1 Los Estados más próximos al lugar de un accidente que tuvo lugar en aguas internacionales proporcionarán la ayuda que puedan y, del mismo modo, responderán a las solicitudes del Estado de matrícula.

5.3.2 **Recomendación.**— *Si el Estado de matrícula es un Estado no contratante que no tiene la intención de realizar la investigación de conformidad con el Anexo 13, el Estado del explotador o, en su defecto, el Estado de diseño o el Estado de fabricación, deberían procurar instituir y realizar una investigación. Sin embargo, tal Estado podría delegar la realización de la investigación total o parcialmente en otro Estado, por acuerdo y consentimiento mutuos.*

1.17 Cuando un accidente se produzca fuera del territorio de un Estado, el Estado de matrícula de la aeronave podrá solicitar a otros Estados que ayuden a prestar asistencia a los familiares.

## **SOBREVIVIENTE**

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

## **VÍCTIMA**

1.19 Una víctima es un ocupante de la aeronave, o toda persona fuera de ella, que se encuentre involuntariamente involucrada en forma directa en el accidente de aviación. Pueden resultar víctimas los miembros de la tripulación, los pasajeros de pago o que no pagan y terceros.

## Capítulo 2

### DESTINATARIOS DE LA ASISTENCIA A LOS FAMILIARES

2.1 La asistencia a los familiares está destinada a responder, en la medida de lo posible, a las inquietudes y a las necesidades de las víctimas y de sus familiares, y a facilitarles información fáctica de fácil acceso sobre la marcha de la investigación del accidente. Desde un principio, debería informarse a los sobrevivientes y a los familiares del propósito de la investigación, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo 13. La prestación de asistencia a los familiares obliga a comprometer importantes recursos de diversa índole, con el fin de proporcionar lo siguiente:

- a) información sobre el suceso del accidente, esto es, la notificación inicial del mismo;
- b) información sobre la respuesta de emergencia al accidente;
- c) información sobre la localización y la situación de las víctimas, así como la recuperación, la identificación y la disposición de los restos, tanto los identificados como los no identificados;
- d) información sobre la recuperación, el tratamiento y la devolución de los efectos personales;
- e) información sobre el proceso de investigación y su objetivo, su marcha y la presentación pública de sus resultados;
- f) información sobre la coordinación del desplazamiento a un centro de asistencia a los familiares y el alojamiento en el mismo, así como la asistencia a quienes no viajen hasta allí;
- g) coordinación de una visita al lugar del accidente, cuando sea posible acceder, teniendo presente las inquietudes acerca de la protección y la seguridad operacional;
- h) apoyo a las necesidades financieras inmediatas (al margen de posibles litigios, acuerdos de compensación o sentencias en el futuro); y
- i) apoyo social, emocional y psicológico.

2.2 Determinar la extensión de la familia y quiénes tienen derecho a la asistencia es probablemente el aspecto más difícil e importante del proceso de planificación. Se consideran normalmente aptos los cónyuges, las parejas de hecho, los hermanos, los descendientes y los padres de las víctimas, así como las personas reconocidas como familiares de acuerdo con la legislación nacional pertinente. Puede ser necesario hacer excepciones, para asegurar la equidad. Al tener en cuenta las diferencias culturales, es importante asegurarse de que se trate equitativamente a todas las víctimas.

2.3 El concepto de familia difiere en las distintas culturas y poblaciones. El enfoque de partida más prudente es mantener la 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, comprendidos los suegros, los amigos de la familia, las personas a cargo y los colegas.

2.4 Desde la perspectiva del Estado, también existen definiciones jurídicas de los familiares que tengan derecho a los beneficios que se deriven de seguros, últimas voluntades, certificados testamentarios y procedimientos judiciales. Además, puede haber restricciones legales relativas a quién puede recibir determinados servicios, en función de las leyes estatales. Dado

que los servicios están vinculados a los costos, quienes los provean deberían contemplar un límite razonable de familiares que los reciban gratuitamente.

2.5 Una vez definida la cantidad de víctimas, la asistencia posterior a los familiares debería limitarse a los sobrevivientes y a los familiares cercanos de dichas víctimas que, a juicio de los proveedores de dicha asistencia, tengan auténtico derecho a recibirla. Es importante determinar quién goza del derecho de asistencia, con el fin de asegurar un trato equitativo a los familiares y a los sobrevivientes.

2.6 Garantizar la igualdad al proporcionar información y prestar servicios al conjunto de los afectados (p. ej. los sobrevivientes, los familiares y los miembros de la tripulación) descarta que alguno pueda recibir tratos de favor o especiales. Aunque debería tenerse en cuenta a todo grupo especial de afectados por el accidente (p. ej., grupos definidos de viajeros, tales como grupos escolares, equipos deportivos y grupos organizados de turistas), el explotador de aeronaves y otros proveedores deberían esforzarse por garantizar la igualdad.

2.7 La asistencia inmediata prestada será de carácter diverso. Por ejemplo, los familiares de las víctimas mortales necesitarán ayuda para conseguir información sobre el proceso de identificación de las víctimas, el traslado de los restos y las disposiciones funerarias, con el debido respeto a las sensibilidades culturales y religiosas. Los sobrevivientes lesionados requerirán asistencia para los gastos médicos, el traslado de regreso a sus hogares y futuros cuidados.

2.8 Otras reclamaciones de asistencia pueden incluir la devolución de los efectos personales, ayuda sociopsicológica, privacidad, asesoramiento jurídico, visitas al lugar del accidente, asistencia para viajes y alojamiento, así como contacto con los organismos y las organizaciones competentes. Además, hay que prever los pedidos de información de los familiares y de los sobrevivientes sobre la marcha de la investigación del accidente.

2.9 Puede que se proporcione información relativa a la investigación del accidente a muchas más personas que a las que se les presten servicios. Si dicha información se facilita a través de redes sociales o de correo electrónico, podrá ser remitida a otros por los destinatarios iniciales, comprendidos los medios de comunicación. Por ende, debería considerarse pública toda la información proporcionada.

## Capítulo 3

### TIPOS DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES

3.1 Los planificadores y proveedores de asistencia a los familiares deben reconocer que las familias y los sobrevivientes pueden tener diversas tradiciones y valores culturales, que requieren especial comprensión y consideración. Entre estas consideraciones, cabe señalar la elaboración del duelo, la formalidad de los servicios religiosos y la concurrencia a los mismos, el trato que se dé a los restos mortales y el estilo de los monumentos conmemorativos.

#### CONFIRMACIÓN DE QUE UN FAMILIAR HA RESULTADO AFECTADO POR UN ACCIDENTE DE AVIACIÓN

3.2 Tras un accidente aéreo, la forma más inmediata de proporcionar la información solicitada consiste en confirmar si la persona por quien se preocupa un pariente se encuentra entre los accidentados. La capacidad para suministrar esa información depende de que se cuente con un manifiesto de pasajeros lo bastante detallado como para confirmar fehacientemente la identidad de cada uno de ellos. Con frecuencia se planteará un conflicto entre la necesidad de exactitud y de presentar oportunamente el manifiesto: es preferible la exactitud a la diligencia. Debería procurarse producir y actualizar la información del manifiesto de pasajeros lo antes posible.

3.3 En algunos Estados rigen normas y reglamentos sobre privacidad en virtud de los cuales se protege la identidad de las víctimas de accidentes y de sus familiares, lo que trae como consecuencia demoras al facilitar los manifiestos de pasajeros. Estas pueden afectar negativamente a las autoridades responsables de la coordinación y la prestación de la asistencia a los familiares.

3.4 Una vez elaborado un manifiesto con exactitud, los explotadores de aeronaves deberían estar preparados para utilizar los dos métodos siguientes de realización de notificaciones:

- a) utilizando los datos de contacto facilitados por los pasajeros (p. ej., los números de viajero frecuente, los datos de la tarjeta de crédito o de contacto en caso de emergencia que figuren en el registro de nombres de los pasajeros), el explotador de aeronaves debería emplear a telefonistas u operadores capacitados para que se pongan en contacto con los familiares. Estos telefonistas deberían estar entrenados para interactuar eficazmente con personas emocionalmente destrozadas y poder proporcionar información básica sobre los próximos pasos que deberían dar los familiares en el proceso de asistencia; y
- b) el explotador de aeronaves debería activar y dar a conocer un número de teléfono gratuito al que los familiares llamen para averiguar si el nombre de un pasajero figura en el manifiesto. Mediante el sistema telefónico debería poderse atender un volumen significativo de llamadas. Una vez confirmado que el nombre de un pasajero figura en el manifiesto, los explotadores deberían facilitar información básica sobre los próximos pasos que deberían dar los familiares en el proceso de asistencia. El operador debería averiguar discretamente el interés que tenga por el pasajero la persona que llama y dirigir luego la consulta al proveedor de asistencia a los familiares que corresponda. Pueden recibirse llamadas de:
  - 1) familiares, amigos, colegas, etc. que conocían el itinerario del pasajero;
  - 2) familiares, amigos, colegas, etc. que no sabían con certeza de los planes de viaje de un probable pasajero; y
  - 3) personas que no tenían vinculación personal alguna con el pasajero, como los periodistas.

3.5 Lo ideal sería que la primera persona a la que se le notifique que un familiar ha resultado afectado por un accidente de aviación sea su pariente más cercano. Una vez avisada, esa persona podrá determinar si debería avisarse a otras auténticamente interesadas. Cuando requiera confirmación de que una persona ha resultado víctima alguien que no sea su allegado más directo, el procedimiento preferible es tratar de asegurarse, mediante preguntas discretas, de que ya haya sido avisado el pariente más cercano. También debería pedirse a los familiares que designen a una o más personas como principal

punto de contacto, para asegurar una información bidireccional fluida con los demás familiares afectados por la presencia de la víctima en el accidente. La experiencia ha demostrado que pueden ser necesarias entre cuatro y seis personas, en promedio, como contactos para asegurar una información fluida en cada familia. El teléfono y el correo electrónico deberían ser los métodos predilectos de contacto.

3.6 Debería actualizarse el sitio web del explotador de aeronaves a fin de confirmar el accidente, dar a conocer un número de teléfono gratuito y facilitar otra información pertinente, como la de vuelo. La publicación del manifiesto de pasajeros en el sitio web del explotador de aeronaves no debería considerarse como una notificación de que estos han sido víctimas de un accidente. Los familiares que encuentren un nombre conocido en un manifiesto seguirán precisando que se les envíe una notificación y se les proporcione asistencia e información, y sus llamadas al explotador de aeronaves deberían ser atendidas según lo indicado en el párrafo 3.4 b).

3.7 Cabe la posibilidad de que el explotador de aeronaves y el explotador de aeropuerto tengan también que atender a las necesidades de los familiares o los amigos que se congreguen en los aeropuertos de salida y de llegada. En este proceso intervendrán las agencias de viajes, los agentes de puerta, el personal de seguridad y demás empleados del aeropuerto. Debería tenerse cuidado con el anuncio que se publique en el tablero de llegadas y salidas (p. ej., puede que sea preferible un mensaje general como “Consúltese con el agente”). A menudo, se utiliza una sala del aeropuerto segura, desde el punto de vista operacional y de la protección, para reunir a los familiares y facilitarles cierta información inicial. Los agentes pueden acompañarles a ellos o a los amigos a este lugar protegido. Para realizar la notificación, el explotador de aeronaves no debería leer en voz alta la lista de nombres que figuran en el manifiesto a dichos grupos; más bien, debería facilitarles información fáctica corroborada del accidente.

3.8 El explotador de aeronaves debería ser cauto al decidir qué organismos o personas pueden recibir una copia del manifiesto y seguir la reglamentación estatal correspondiente. Deberían tomarse precauciones para proteger todo dato personal que pudiera ser divulgado como parte del manifiesto. Si los explotadores de aeronaves deciden hacer público este último, deberían considerar la conveniencia de pedir permiso a los familiares para incluir los nombres de las víctimas en la lista.

### **SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INMEDIATA**

3.9 Una vez contactados los familiares, debería proporcionárseles información inmediata sobre los próximos pasos a seguir en el proceso de asistencia a los familiares. Esta comprenderá el modo en que el explotador de aeronaves organizará los preparativos de viaje al lugar del accidente, cómo su personal de apoyo proseguirá interactuando con los familiares y la manera en que se atenderán sus necesidades inmediatas.

### **IDENTIFICACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE LOS RESTOS**

3.10 El rescate, la custodia y la identificación de los sobrevivientes, los desaparecidos y las víctimas heridas o mortales, así como la entrega de sus restos, constituyen pasos muy importantes en el proceso de asistencia a los familiares. En función de las circunstancias de un accidente, la recuperación de los restos puede resultar un proceso complicado. La identificación también puede constituir un proceso arduo y prolongado, y los estatutos jurídicos suelen exigir una autopsia de las víctimas mortales de un accidente. La identificación requiere la cooperación de los familiares y otras personas para obtener datos ante mórtem (anteriores a la defunción), tales como fichas dentales, historias clínicas, huellas digitales y muestras de ADN. En la mayoría de los casos, habrá una autoridad estatal responsable de la identificación de las víctimas. En el sitio web de la Organización Internacional de Policía Criminal (OIPC-INTERPOL) puede consultarse información adicional sobre el proceso de identificación de las víctimas: <http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>.

3.11 En algunos accidentes, quedarán restos imposibles de identificar pese a realizarse exhaustivos esfuerzos. En tales circunstancias, debería informarse a la autoridad médico-legal de todas las leyes locales relativas a la disposición de los restos sin identificar. Algunos Estados comunican a los familiares la existencia de estos restos y les piden que colaboren con las autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas con el fin de concebir un plan para su disposición. En el manual *La gestión de cadáveres en situaciones de desastre*, publicado por la Organización Panamericana de Salud/Organización Mundial de la Salud, figuran textos de orientación exhaustivos sobre este asunto, que pueden consultarse en: <http://www.paho.org/english/dd/ped/DeadBodiesBook.pdf>.



3.12 En situaciones en las que la recuperación e identificación de los restos parciales se prolonguen durante un período de tiempo amplio, debería preguntarse a los familiares si prefieren que se les notifiquen las futuras identificaciones y si desean que esos restos les sean entregados.

3.13 El salvamento y la hospitalización de las víctimas heridas constituyen una función esencial de los equipos de primeros auxilios locales y, por tanto, una labor del gobierno local. El seguimiento de los heridos a los hospitales compete a menudo a los proveedores locales de servicios médicos de emergencia. El explotador de aeronaves debería colaborar con el organismo de respuesta local para determinar la ubicación y la identidad de dichas víctimas heridas y facilitar la información necesaria a los familiares correspondientes.

3.14 También deben tenerse en cuenta los sobrevivientes que no hayan resultado heridos. Los equipos de auxilio locales serán los primeros en interactuar con ellos y debería aplicarse un mecanismo para inscribir sus datos personales y paradero. Los explotadores de aeronaves deberían ser los que obtengan esta información y presten servicios a dichas víctimas.

### **PROTECCIÓN, PREPARACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE LOS EFECTOS PERSONALES**

3.15 Será necesario ofrecer a las familias y a los sobrevivientes garantías de que se han adoptado disposiciones para asegurar que los efectos personales serán manipulados y devueltos correctamente a sus legítimos propietarios. La protección de los efectos personales suele ser responsabilidad del explotador de aeronaves, conjuntamente con la Policía y la autoridad que reclame la custodia de los restos. En ocasiones, algunos artículos serán retenidos primero como prueba por la autoridad de investigación de accidentes o por la Policía. Debería dejarse constancia gráfica de los efectos personales no identificados y distribuirla a los familiares con fines de identificación. La entrega de la documentación gráfica debería hacerse en presencia de un asistente, amigo íntimo, sacerdote, etc.

3.16 Algunos explotadores de aeronaves han optado por recurrir a un proveedor secundario para gestionar el proceso de los efectos personales. Estos proveedores suelen emplear bien un catálogo impreso, bien un sitio web protegido con contraseña, para permitir a los familiares examinar imágenes y cursar reclamaciones de efectos personales no identificados.

### **AYUDA SOCIOPSICOLÓGICA PARA SITUACIONES DE CRISIS**

3.17 En muchas sociedades, se espera contar con ayuda sociopsicológica para situaciones de crisis de los sobrevivientes y sus familiares. Dicho apoyo puede ir desde la prestación inmediata de primeros auxilios psicológicos y consejos de sentido común para hacer frente a los aspectos prácticos de la vida después de un accidente hasta una atención de salud mental a largo plazo más importante. Prestar apoyo a los familiares exigirá una logística bien coordinada, que no debería quedar bajo la responsabilidad de los profesionales de la salud mental. Estos últimos deberían concentrarse exclusivamente en preocuparse por su bienestar.

### **ASISTENCIA FINANCIERA INMEDIATA**

3.18 Los familiares y los sobrevivientes suelen necesitar asistencia financiera inmediata. En particular, es preciso suministrarles fondos suficientes para cubrir sus necesidades urgentes. En los pagos adelantados se identifican las necesidades inmediatas de los familiares para atender a sus obligaciones financieras en curso, aunque no debería requerirse una prueba de tales obligaciones.

### **TRÁMITES DE INMIGRACIÓN Y ADUANAS**

3.19 A menudo, los familiares y los sobrevivientes necesitarán asistencia con los trámites de inmigración y aduanas. Los sobrevivientes que hayan perdido sus documentos de identidad y pasajes en el accidente requerirán asistencia para completar el viaje. Tal vez los familiares necesiten viajar al lugar del accidente, a un hospital o a otro sitio distinto para encontrarse con los sobrevivientes heridos, asistir a conmemoraciones o visitar el Estado del suceso por motivos directamente relacionados con el accidente. También se requerirá asistencia de los organismos de inmigración y aduaneros para la repatriación de los restos mortales y de los efectos personales. Se facilita información adicional en el *Anexo 9 — Facilitación*, Sección I, Capítulo 8 al

*Convenio sobre Aviación Civil Internacional, Asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares* (citada parcialmente en 5.2 del presente documento).

### **SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS**

3.20 El suministro de una corriente continua de información es fundamental para un plan eficaz de asistencia a los familiares. Habría que preocuparse por que cada persona que actúe como contacto de una familia transmita la información a todos los familiares. Estos y los sobrevivientes estarán ansiosos por recibir, lo antes posible, detalles acerca de cuestiones de interés inmediato, tales como:

- a) los preparativos logísticos: el viaje al lugar del accidente, el alojamiento mientras estén lejos de su hogar y la continuación del viaje (en el caso de los sobrevivientes);
- b) la asistencia financiera: el pago para atender a sus necesidades inmediatas y apoyo financiero adicional, en caso de proporcionarse;
- c) la búsqueda, recuperación, identificación y repatriación de los restos, así como el certificado de defunción;
- d) la gestión de los efectos personales;
- e) la ayuda sociopsicológica espiritual y para situaciones de crisis; y
- f) las consideraciones a largo plazo: ceremonias y monumentos conmemorativos, así como fosas comunes para los restos no identificados.

3.21 Cuando sean varios, los proveedores de servicios deberían llegar a un acuerdo para coordinar las comunicaciones. Las que se realicen por escrito deberían traducirse al idioma principal de los familiares.

### **VISITAS AL LUGAR DEL ACCIDENTE**

3.22 Siempre que pueda accederse, será importante realizar una visita de los familiares y los sobrevivientes al lugar del accidente, como parte de la elaboración del duelo. De hecho, se ha convertido en una práctica habitual. Dichas visitas deben planificarse en estrecha coordinación con la autoridad de investigación de accidentes de manera que se garantice, entre otras cuestiones, que la investigación no se verá afectada negativamente. Es preciso prestar atención a asuntos tales como los viajes necesarios para facilitar esas visitas, el acompañamiento de los familiares mientras estén en el lugar del accidente y su alojamiento hasta que abandonen el Estado. Quizás los familiares agradezcan también la asistencia en la atención de los niños de corta edad que puedan haberlos acompañado. La experiencia ha demostrado que los deudos de personas fallecidas en un accidente prefieren no compartir con los sobrevivientes la visita al lugar en que se produjo, aunque deberían preguntárseles sus preferencias. También es aconsejable organizar visitas separadas para los familiares de los pasajeros y para los de los tripulantes. Asimismo, habrá ocasiones en que no sea posible admitir las visitas de familiares al lugar del accidente por motivos de seguridad, grandes distancias o cuestiones de accesibilidad. En el caso en que se sospeche un atentado criminal, pueden ser restringidas por las autoridades judiciales.

3.23 Antes de la visita, debería informarse a los familiares y a los sobrevivientes de los planes y de lo que verán, oirán y olerán. La coordinación del transporte de los familiares desde una ubicación central (centro de asistencia a los familiares) hasta el lugar del accidente permitirá una mejor gestión de la visita. Antes de llevarla a cabo, debería fijarse una duración predeterminada para la misma. No deberían efectuarse visitas al lugar del accidente hasta no haberse retirado los restos mortales y los efectos personales de allí, o hasta que dejen de estar a la vista. Durante la visita, no deberían llevarse a cabo actividades de investigación. Por último, los medios de comunicación no deberían estar presentes. Con el fin de proteger a los familiares y los restos de la aeronave, debería asegurarse el lugar mediante la contratación de personal de seguridad y la instalación de una barrera física. Antes y durante la visita, también deberían estar a disposición profesionales de la salud mental, personal sanitario de urgencias y servicios de atención espiritual. Debería crearse una zona para que los familiares puedan atender a sus necesidades religiosas y en la que esté permitido dejar recuerdos, mensajes u otros objetos. Antes de la visita, debería adoptarse un plan para su gestión una vez que se hayan marchado los familiares. Con el fin de responder a las preguntas, deberían estar

a disposición, durante la visita al lugar, funcionarios familiarizados con la investigación del accidente, la recuperación de los cuerpos de las víctimas y el proceso de su identificación, así como la gestión de sus efectos personales.

### **PRIVACIDAD Y SEGURIDAD**

3.24 La privacidad de los familiares y de los sobrevivientes es de máxima importancia. Es indispensable brindarles salas de reuniones cerradas y tranquilas. Todo lugar elegido para albergar a los deudos y facilitarles información (tal como un centro de asistencia a los familiares) debería proporcionar asimismo seguridad para garantizar que se impida el acceso a personas ajenas. Algunos explotadores de aeronaves utilizan un sistema de insignias de identificación para garantizar la seguridad en los centros de asistencia a los familiares.

### **ASESORAMIENTO JURÍDICO**

3.25 Los familiares y los sobrevivientes suelen quedar en estado de choque por algún tiempo. En tales circunstancias, quizás sea demasiado prematuro tratar con ellos asuntos jurídicos. Sin embargo, es conveniente que tengan acceso a información general relativa a cuestiones jurídicas apremiantes. Esta puede ser facilitada gratuitamente por los colegios de abogados locales.

### **CONTACTO CON LOS FAMILIARES**

3.26 En la prestación de asistencia a los familiares intervendrán organismos gubernamentales, explotadores de aeronaves y de aeropuerto, organizaciones asistenciales y humanitarias y proveedores privados. Cada uno de estos proveedores cumple una función específica, y sus tareas se verán facilitadas si los familiares y los sobrevivientes están al tanto de esa función y saben cómo comunicarse con cada uno de ellos. A modo de ejemplo, un Estado ha publicado un folleto en el que se describe someramente la función de cada proveedor interviniente, con espacio reservado para anotar las referencias para entrar en contacto con cada organismo.

### **MONUMENTOS Y CEREMONIAS CONMEMORATIVOS**

3.27 Es necesario asegurar a los familiares que podrán participar en toda conmemoración que se celebre con motivo del accidente y que deberían tener la oportunidad de dar su parecer sobre el estilo de todo monumento que se erija en memoria de los fallecidos. También debería facilitarse su participación en la planificación de esas ceremonias. Es necesario prever el mantenimiento continuo de los monumentos conmemorativos.

### **ASOCIACIONES DE FAMILIARES**

3.28 Los familiares afectados por el accidente acaso deseen crear una asociación con el fin de atender a necesidades específicas, tales como compartir experiencias, organizar conmemoraciones e intercambiar información. Si bien los organismos gubernamentales y el explotador de aeronaves deberían considerar la posibilidad de apoyar a dichas asociaciones, la iniciativa de poner en marcha una de ellas debe surgir de las familias y los sobrevivientes y no del Estado o el explotador de aeronaves.

3.29 Las asociaciones de familiares pueden ofrecer una experiencia única de primera mano y un entendimiento de la prestación de asistencia a los familiares, así como ejercer de interlocutores en relación con el manejo de determinadas cuestiones conexas. Algunas se han convertido en defensoras de la seguridad operacional de la aviación en algunos Estados. Los proveedores de asistencia a los familiares deben asegurarse de mantener el contacto con los deudos y los sobrevivientes que no se incorporen a esas asociaciones.

### **SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE**

3.30 A medida que la autoridad de investigación de accidentes avance en sus pesquisas, debería proporcionarse a los familiares y los sobrevivientes, mediante avisos periódicos, información actualizada y validada sobre la marcha de las mismas antes de hacerla pública. Según proceda, debería invitarse a los familiares a asistir a reuniones públicas sobre el accidente y proporcionarles copias de los informes a medida que se desclasifiquen siguiendo el proceso habitual de la autoridad de investigación de accidentes. También deberían notificárseles la fecha de publicación de dichos informes y el programa de las reuniones con el fin de que puedan prepararse en consecuencia. Debe prestarse atención al facilitar información en varios

idiomas para garantizar que las traducciones sean precisas. Los preavisos pueden efectuarse a través de correo electrónico y de las asociaciones de familiares.

3.31 Quizás algunos familiares y sobrevivientes consideren que deberían ser autorizados a escuchar la grabación de la voz en el puesto de pilotaje y tener acceso a una transcripción de la misma. La revelación de las grabaciones del registrador de la voz depende de las políticas y la legislación nacionales. Dicha revelación de las grabaciones y las transcripciones es contraria a la norma 5.12, *No divulgación de la información*, del Anexo 13 — *Investigación de accidentes e incidentes de aviación*, en virtud del cual se estipula que:

5.12 El Estado que lleve a cabo la investigación de un accidente o incidente no dará a conocer la información siguiente para fines que no sean la investigación de accidentes o incidentes, a menos que las autoridades competentes en materia de administración de justicia de dicho Estado determinen que la divulgación de dicha información es más importante que las consecuencias adversas, a nivel nacional e internacional, que podría tener tal decisión para esa investigación o futuras investigaciones:

- a) todas las declaraciones tomadas a las personas por las autoridades encargadas de la investigación en el curso de la misma;
- b) todas las comunicaciones entre personas que hayan participado en la operación de la aeronave;
- c) la información de carácter médico o personal sobre personas implicadas en el accidente o incidente;
- d) las grabaciones de las conversaciones en el puesto de pilotaje y las transcripciones de las mismas;
- e) las grabaciones de las conversaciones en las dependencias de control de tránsito aéreo y las transcripciones de las mismas;
- f) las grabaciones de imágenes de a bordo en el puesto de pilotaje y cualquier parte o transcripción de las mismas; y
- g) las opiniones expresadas en el análisis de la información, incluida la información contenida en los registradores de vuelo.

3.32 Cabe señalar que en el Anexo 13 — *Investigación de accidentes e incidentes de aviación*, Capítulo 5, se dispone que un Estado cuyos nacionales hayan perecido o sufrido lesiones graves tendrá derecho a nombrar a un experto, el cual gozará de las siguientes prerrogativas: visitar el lugar del accidente; 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 recibir copia del informe final. En el capítulo también se aborda el derecho del Estado a prestar asistencia en la identificación de las víctimas y a reunirse con sus sobrevivientes. Por último, también se recomienda al Estado que realiza la investigación que divulgue, al menos durante el primer año de la misma, información fáctica comprobada e indique los progresos realizados al respecto de manera oportuna.

### **CONSIDERACIONES CULTURALES Y RELIGIOSAS**

3.33 Las consideraciones culturales y religiosas son factores importantes en la preparación de un plan de asistencia a los familiares. Los requisitos sobre el trato que se dé a los restos de las víctimas pueden implicar distintas consideraciones especializadas, al igual que la celebración de conmemoraciones y el diseño de monumentos dedicados a la memoria de quienes perecieron en un accidente.

## Capítulo 4

# CUÁNDO DEBERÍA PRESTARSE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES

4.1 Una consideración importante en la planificación consiste en determinar las circunstancias en que un Estado puede encontrarse involucrado en la prestación de asistencia a los familiares.

4.2 Surgirá la necesidad potencial de asistencia a los familiares cuando un accidente de aviación que se produzca en el territorio de un Estado implique pérdidas de vidas o lesiones entre los ocupantes de la aeronave o de terceros que resulten involuntariamente afectados.

4.3 Puede surgir la necesidad de que preste asistencia a los familiares un Estado que no sea el Estado del suceso, cuando se produzca un accidente en aguas internacionales contiguas a ese Estado, cuando el Estado del suceso requiera dicha asistencia o sus nacionales estén entre las víctimas.

4.4 Los planes de asistencia a los familiares deberían adaptarse a una serie de escenarios de accidente plausibles con un número variable de víctimas y familiares. Algunos explotadores de aeronaves estiman que la base para planear la asistencia debería ser de tres asistentes por cada asiento de pasajeros de sus aeronaves más grandes, con el fin de permitir el relevo del personal y la planificación de sus horarios de trabajo. En accidentes de menor magnitud, los equipos ordinarios de respuesta de emergencia del explotador de la aeronave y del Estado dispondrán de recursos para prestar la asistencia apropiada. Debe determinarse en qué punto será necesario complementar los recursos normales de respuesta de emergencia, y en el plan de asistencia a los familiares debería abordarse la coordinación del apoyo adicional.

4.5 Determinar el lapso durante el cual debería prestarse cada tipo de asistencia a los familiares y su alcance es una consideración importante en el proceso de planificación. Debería estudiarse caso por caso la duración apropiada de la mayoría de los tipos de asistencia. La celebración de funerales para honrar a los muertos, la repatriación de los heridos, la entrega de los efectos personales y los pagos adelantados de dinero son hitos obvios que probablemente impondrán límites naturales a esos tipos de asistencia a los familiares.

4.6 Sin embargo, los familiares y los sobrevivientes de un accidente de aviación pueden tener derecho a alguna forma de asistencia hasta que haya concluido la investigación del mismo. Dado que esta puede requerir más de un año para completarse, la forma de asistencia más prolongada puede ser el suministro de información sobre su marcha. En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el *Anexo 13 — Investigación de accidentes e incidentes de aviación*, la autoridad de investigación de accidentes debería divulgar información fáctica comprobada e indicar el progreso de la investigación de manera oportuna.

## Capítulo 5

# LOS PROVEEDORES DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES

5.1 Cinco son los grupos principales que intervienen en la prestación de asistencia a los familiares:

- a) el gobierno del Estado del suceso y otros Estados involucrados en éste;
- b) los explotadores de aeronaves;
- c) los explotadores de aeropuerto;
- d) terceras partes (p. ej., los organismos asistenciales no gubernamentales y las compañías comerciales); y
- e) las asociaciones de familiares, si procede.

5.2 Cada grupo tiene diferentes recursos y responsabilidades en la labor de asistencia a los familiares. Su trabajo debe estar sincronizado y bien coordinado a fin de ofrecer una respuesta eficaz al respecto.

### EL GOBIERNO

#### Estado del suceso

5.3 El Estado del suceso desempeña varias funciones en la prestación de asistencia a los familiares, entre ellas las definidas, tal como se reproduce a continuación, en el *Anexo 9 — Facilitación*, Capítulo 8, Sección I — *Asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares*,:

8.39 El Estado del suceso de un accidente de aviación y los Estados adyacentes harán arreglos para facilitar la entrada temporal en sus territorios de los familiares de las víctimas de los accidentes de aviación.

8.40 El Estado del suceso y los Estados adyacentes también harán arreglos para facilitar la entrada temporal en sus territorios de representantes autorizados del explotador cuya aeronave haya sufrido el accidente, o de un socio del explotador en una alianza, para permitir que presten asistencia a los sobrevivientes y a sus familiares, a los familiares de las víctimas fallecidas en el accidente y a las autoridades competentes de esos Estados.

*Nota.— Los acuerdos de compartición de códigos y otros acuerdos de alianza similares requieren algunas veces que los socios en las alianzas actúen como “primer respondedor” en nombre del explotador perjudicado en caso de que el socio en la alianza pueda llegar al lugar del accidente más rápidamente que el explotador perjudicado.*

8.41 **Método recomendado.**— *Al efectuarse los arreglos necesarios para la entrada de las personas mencionadas en 8.39, el Estado del suceso y los Estados adyacentes no deberían exigir más documentos de viaje que un pasaporte o un documento de viaje de emergencia expedido específicamente a dichas personas para permitirles viajar a esos Estados. En los casos en que el Estado del suceso del accidente y los Estados adyacentes exijan visados de entrada para las personas mencionadas en los párrafos 8.39 y 8.40, los mismos deberían acelerar la expedición de dichos visados.*

8.42 Los Estados contratantes harán los arreglos para expedir documentos de viaje de emergencia, cuando sea necesario, a sus nacionales sobrevivientes del accidente.

8.43 Los Estados contratantes prestarán toda la asistencia necesaria, tal como hacer los arreglos para el transporte y el despacho de aduanas para la repatriación de los restos mortales a sus países de origen, a solicitud de los familiares de los fallecidos o del explotador de la aeronave que ha sufrido el accidente.

5.4 Además, los Estados deberían cumplir las siguientes funciones a la hora de prestar asistencia a los familiares:

- a) preparar un plan para asegurar que las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares reciban los tipos de asistencia a que tengan derecho, según lo haya determinado el Estado;
- b) garantizar que las entidades que prestan asistencia a los familiares cumplan sus obligaciones;
- c) coordinar los recursos que intervengan en la prestación de asistencia a los familiares;
- d) asegurar la recuperación e identificación de los restos de las víctimas;
- e) facilitar el viaje de los familiares a los hospitales en que se esté atendiendo a las víctimas lesionadas, al lugar del accidente y a las conmemoraciones;
- f) brindar a los familiares y a los sobrevivientes información sobre la marcha de la investigación del accidente; y
- g) proporcionar cualquier otro servicio o información que exijan las leyes o los reglamentos estatales.

*Nota.— Cuando no se pueda determinar definitivamente que el lugar del accidente está en el territorio de un Estado, el Estado de matrícula debería ser responsable de facilitar la asistencia familiar a las víctimas del siniestro y a sus familiares. Se espera que los Estados más cercanos al lugar de un accidente en aguas internacionales, proporcionen la asistencia a los familiares, en la medida en que puedan hacerlo, y respondan a las solicitudes del Estado de matrícula.*

#### **Coordinador u organismo de coordinación**

5.5 Dado que en la prestación de asistencia a los familiares intervienen múltiples organismos y autoridades, debería designarse un organismo de coordinación. Este debería participar en la etapa de planificación y ser avisado inmediatamente después de que se produzca el accidente. La designación de un coordinador u organismo de coordinación es fundamental para asegurar que los diversos organismos funcionen juntos con el fin de prestar la asistencia oportuna a los familiares y a los sobrevivientes. El coordinador u organismo de coordinación también puede ser el punto de contacto entre los familiares y los organismos gubernamentales.

5.6 Por ejemplo, un Estado ha considerado factible instituir un organismo de coordinación en el seno de su autoridad de investigación de accidentes, independiente del equipo de investigación, para coordinar la prestación de asistencia a los familiares. Otros Estados han establecido la coordinación a través del ministerio responsable de la aviación civil o del Ministerio de Asuntos Exteriores, al poder estar implicadas diversas nacionalidades en el siniestro.

#### **Autoridad de investigación de accidentes de aviación**

5.7 La prestación de asistencia a los familiares debería estar separada de la investigación del accidente. La autoridad de investigación de accidentes 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 de la investigación, según lo establecido en el *Anexo 13 — Investigación de accidentes e incidentes de aviación*. No obstante, la autoridad de investigación de accidentes tiene la responsabilidad de proporcionar información pertinente, validada y oportuna a los familiares y a los sobrevivientes del accidente. Cabe que pueda informarles de la marcha de la investigación y de las recomendaciones de seguridad operacional que se estén estudiando para evitar accidentes semejantes. La facilitación de información sobre cuestiones de interés inmediato, como la liberación de los restos

mortales y de los efectos personales, puede ser responsabilidad compartida o exclusiva de una autoridad específica, según la conveniencia del Estado del suceso.

5.8 La autoridad de investigación de accidentes debería estar al tanto de las inquietudes de los familiares y de los sobrevivientes. Para mantenerlos informados, debería estudiar el nombramiento de una persona que actúe como enlace o coordinadora para asegurar la comunicación eficaz con otros proveedores de asistencia a los familiares y coordinar las visitas al lugar del accidente de estos últimos y los sobrevivientes, cuando sea necesario y sea posible el acceso. Otra alternativa sería considerar la posibilidad de un enlace o punto de contacto de otro organismo estatal competente. El enlace debería mantener un estrecho contacto con el investigador jefe y el director de la autoridad de investigación de accidentes a fin de facilitarles información sobre cualquier consulta que se realice. Debería estar al tanto de qué información puede divulgarse y colaborar con el portavoz de la autoridad para asegurar que dicha divulgación no frene los avances ni haga peligrar el objetivo de la investigación.

5.9 A menudo, son varias las investigaciones en curso, tales como las relativas a la seguridad operacional, las de carácter judicial y las penales. Cada investigación plantea sus propias restricciones de cara a la gestión y la divulgación de información. La autoridad de investigación de accidentes no debería facilitar información sobre estas otras investigaciones, ya que podría ponerse en peligro tanto la investigación de la seguridad operacional como cualquier otra investigación realizada simultáneamente. Sin embargo, deberían tomarse medidas para facilitar la información validada de la investigación a los familiares y los sobrevivientes, en el marco de estas restricciones. Debe hacerse lo posible por proporcionársela antes de su divulgación pública o a los medios de comunicación.

5.10 En los casos en que el Estado del suceso delegue la investigación del accidente en otro Estado, este último debería asumir la responsabilidad de proporcionar información sobre su marcha a los familiares y los sobrevivientes.

#### **Autoridad de aviación civil**

5.11 Las autoridades de aviación civil u otras autoridades competentes establecen una legislación, reglamentos o políticas que exigen a los explotadores de aeronaves y de aeropuerto contar con planes de asistencia a los familiares y con recursos para brindar una asistencia oportuna y eficaz a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares. Estos planes deben ser supervisados, puestos en práctica y auditados, según sea necesario.

5.12 Por lo general, la autoridad de investigación de accidentes formula recomendaciones en materia de seguridad operacional para que se mejore a raíz de su investigación. Algunas de ellas pueden ser aplicadas por la propia autoridad de aviación civil, que suele encargarse de la regulación, certificación y supervisión de la industria aeronáutica. La autoridad puede facilitar información sobre las medidas que piensa tomar de cara al público, incluyendo a familiares y sobrevivientes.

#### **Policía**

5.13 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 algunos Estados, la responsabilidad de identificar a las víctimas y de notificar su deceso a los parientes más cercanos recae exclusivamente en la Policía. También es probable que las fuerzas del orden participen en una investigación penal emprendida como parte de la del accidente.

#### **Autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas**

5.14 Tanto la policía como los examinadores médicos y las autoridades sanitarias pueden desempeñar una función importante en la recuperación e identificación de los restos de las víctimas. Esta responsabilidad puede ser compartida o exclusiva de una autoridad específica, según la conveniencia del Estado del suceso. La recuperación e identificación de las víctimas es un proceso que demanda gran cantidad de recursos y que, con frecuencia, exige la colaboración entre los Estados y los organismos. En general, los explotadores de aeronaves carecen de función legal en el proceso de identificación de las víctimas, aunque son a menudo responsables de la devolución de los restos mortales a su Estado de origen y de prestar asistencia en los preparativos del funeral. Algunos pueden delegar sus responsabilidades al respecto a una entidad comercial autorizada.



5.15 Una vez identificadas las víctimas mortales, deberían adoptarse disposiciones para la entrega de sus restos mortales fuera del país y para su inhumación definitiva de conformidad con los requisitos culturales de los familiares.

### **Personal diplomático y consular**

5.16 El carácter internacional del transporte aéreo requiere que el personal diplomático y consular desempeñe una función de enlace y coordinación para facilitar la prestación de asistencia a los familiares. Esto puede significar agilizar la expedición de documentación de viaje y visados, y actuar como enlace entre sus propias autoridades, conciudadanos y el Estado del suceso. Además, también puede facilitar la entrega de los restos mortales y de los efectos personales, prestar servicios de traducción y coordinar el flujo de información sobre las investigaciones para los familiares que residan en el Estado de origen. En el *Anexo 9 — Facilitación*, párrafo 5.3, se facilitan las disposiciones en relación con este ámbito.

### **Autoridades de inmigración y aduaneras**

5.17 Las autoridades de inmigración y aduaneras del Estado del suceso ejercen una función importante en la reducción al mínimo de los efectos de los trámites de viaje para los familiares y los sobrevivientes así como para la entrega de los restos mortales y los efectos personales. En los párrafos 5.3 y 6.17 se facilita información adicional sobre este asunto.

### **EL EXPLOTADOR DE AERONAVES**

5.18 El explotador de aeronaves suele ser normalmente la entidad en mejores condiciones para establecer si una persona ha resultado afectada o no por un accidente de aviación. En la legislación de algunos Estados se requiere que cada explotador de aeronaves lleve un manifiesto de pasajeros exacto para facilitar la identificación de quienes puedan verse involucrados en un accidente de aviación. A raíz de este tipo de sucesos, el explotador de aeronaves debería facilitar este manifiesto a determinadas autoridades de investigación y al departamento de asuntos civiles del Estado, o a su Ministerio de Asuntos Exteriores, en un plazo determinado de tiempo. También puede exigírsele por ley que disponga de un plan de prestación de asistencia a los familiares en caso de que ocurra un accidente en ese Estado.

5.19 El explotador de aeronaves debería poner a disposición a una cantidad suficiente de personas debidamente cualificadas y capacitadas para responder a las consultas acerca de los pasajeros afectados. El medio normal de comunicarse con ese equipo será por teléfono, a los números que él mismo haya publicado. También debería poner todo su empeño en asegurar que se avise a los familiares de las personas que hayan resultado víctimas de un accidente de aviación y sobre las cuales no se haya efectuado ninguna consulta. Asimismo, el explotador de aeronaves 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.

5.20 Otros tipos de asistencia a los familiares en los que cabe esperar que el explotador de aeronaves desempeñe una función importante, y que pueden exigir la debida coordinación con las autoridades o entidades competentes, son:

- a) el transporte de los familiares y los sobrevivientes a una ubicación segura y protegida cercana al lugar del accidente;
- b) en cooperación con el explotador de aeropuerto, el suministro de instalaciones privadas para las personas que esperen una aeronave que no llegará como resultado de un accidente y para las que regresen al punto de salida después de enterarse de uno;
- c) el suministro de privacidad para los familiares y los sobrevivientes;
- d) asistencia financiera inmediata para los dependientes de las víctimas;
- e) la prestación de servicios de ayuda sociopsicológica para los familiares y los sobrevivientes;

- f) disposiciones para que visiten el lugar del accidente los familiares y los sobrevivientes, que se adoptarán en coordinación con la autoridad de investigación de accidentes correspondiente y otras consideradas competentes, tales como la Policía y las autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas;
- g) disposiciones sobre ceremonias y levantamiento de monumentos conmemorativos;
- h) el transporte de los familiares a una conmemoración;
- i) el acompañamiento, cuidado y alojamiento de los familiares y los sobrevivientes que visiten el lugar del accidente y asistan a conmemoraciones;
- j) la devolución de los restos mortales a su Estado de origen;
- k) asistencia en los preparativos funerarios, si así se desea;
- l) la localización, el depósito y la devolución de los efectos personales a los familiares y los sobrevivientes; y
- m) el suministro de información sobre asuntos relativos a la atención de los familiares y de los sobrevivientes.

5.21 En el caso de los vuelos con compartición de código y de los explotadores de aeronaves que sean miembros de una alianza, las empresas explotadoras de aeronaves asociadas deberían asistir en esas tareas, en particular cuando se produzca un accidente fuera de la base de operaciones del explotador de aeronaves. En virtud de algunos acuerdos de compartición de código y alianzas se han pre concertado acuerdos vinculantes de asistencia mutua.

### **LOS EXPLOTADORES DE AEROPUERTO**

5.22 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. Dichos planes deberían ejecutarse en coordinación con los explotadores de aeronaves a fin de facilitar la armonización de la asistencia que se preste.

5.23 Los explotadores de aeropuerto deberían considerar la posibilidad de localizar 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 y donde podrían congregarse los medios de comunicación. También pueden prestar asistencia a quienes se reúnan en el aeropuerto proporcionándoles protección en el mostrador de presentación y facturación así como transporte al centro de recepción de familiares y amigos en caso de estar situado fuera del recinto aeroportuario. Debería coordinarse el apoyo prestado con el explotador de aeronaves.

5.24 Tras un accidente, puede ser necesario que todos los aeropuertos vinculados con la operación intervengan en la prestación de asistencia a los familiares, incluyendo el aeropuerto de salida, el de destino y los de alternativa. Para ayudar en la respuesta, muchos aeropuertos se asocian con los explotadores de aeronaves y los organismos locales de respuesta ante catástrofes.

## **TERCEROS**

### **Organismos asistenciales**

5.25 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 sociopsicológica en situaciones de crisis y apoyo a los familiares de víctimas de accidentes. También se puede apelar a ellos para prestar la siguiente asistencia:

- a) reunirse con los familiares que hayan viajado al lugar del accidente y prestar atención a los niños, cuando sea necesario;
- b) suministrar y coordinar servicios de ayuda sociopsicológica para situaciones de crisis y de atención espiritual o religiosa;
- c) comunicarse con los familiares que no puedan viajar al lugar del accidente y brindarles ayuda sociopsicológica en situaciones de crisis; y
- d) asesorar a los familiares sobre las funciones del explotador de aeronaves y de los diversos organismos implicados, y actuar como enlace con esos organismos.

### **Compañías comerciales autorizadas**

5.26 Algunos organismos gubernamentales y explotadores de aeronaves han comprobado que recurrir a entidades comerciales terceras autorizadas es un medio eficaz de prestar ciertas formas de asistencia a los familiares. Por ejemplo, algunos explotadores de aeronaves suelen apelar a compañías especializadas para atender las llamadas de los familiares, coordinar la asistencia que se les preste en el lugar del siniestro y ponerse de acuerdo con las autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas con el fin de gestionar la identificación, custodia y devolución de los efectos personales. Al seleccionar compañías comerciales, debería prestarse atención a posibles conflictos de interés. Por ejemplo, un tercero que haya entablado relaciones contractuales con diversas entidades para responder ante un suceso, tales como el explotador de aeronaves y un organismo gubernamental, puede encontrar dificultades para cumplir un contrato sin violar otros.

## **LAS ASOCIACIONES DE FAMILIARES**

5.27 A raíz de algunos accidentes graves de aviación, se han constituido asociaciones de familiares de las víctimas. Estas asociaciones prestan asistencia a sus miembros en diversas formas y, en algunos casos, también a los familiares de las víctimas de otros accidentes de aviación posteriores. En ocasiones, pueden ejercer de asesores gubernamentales y de explotadores de aeronaves, así como de interlocutores con respecto al manejo de determinadas cuestiones relacionadas con la asistencia a los familiares. Si bien sus miembros pueden ofrecer una perspectiva única y su colaboración puede ser aceptada por los familiares afectados por un accidente recién ocurrido, los proveedores de asistencia a los familiares deberían ser especialistas con experiencia práctica previa. Durante la elaboración de sus planes de asistencia a los familiares, los Estados pueden tener en cuenta la experiencia y el apoyo que las asociaciones de familiares son capaces de brindar. También pueden considerar la posibilidad de apoyar su fundación, si es necesario.

## **Capítulo 6**

### **ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DE UN PLAN DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES**

6.1 La preocupación por los familiares y los sobrevivientes de accidentes de aviación y la comprensión de sus necesidades de asistencia se están convirtiendo en cuestiones sociales y políticas internacionales de creciente importancia.

6.2 Los Estados y los explotadores de aeronaves que no cuenten con recursos ni con medios para ofrecer un plan integral de asistencia a los familiares deberían considerar concertar arreglos apropiados de cooperación con otros para su elaboración.

6.3 Un plan detallado y bien concebido, que se lleve a la práctica periódicamente, es fundamental para prestar asistencia a los familiares, ya que la necesidad de esta puede presentarse de improviso o poco menos, exigiendo una respuesta inmediata, así como suponer grandes cantidades de personal entrenado, considerables gastos y el empleo de recursos especializados.

6.4 La asistencia a los familiares de las víctimas de accidentes de aviación es de tal importancia que puede requerir legislación, reglamentos o políticas nacionales para asegurar que se pueda contar con los recursos y el compromiso necesarios con escasa antelación. La legislación, los reglamentos o las políticas de asistencia a estos familiares suelen sancionarse antes de la redacción de un plan. Con frecuencia, los requisitos legislados incidirán en los detalles de este. Algunos Estados y la Unión Europea han aprobado legislaciones, cada uno de ellos de distinto alcance y especificidad. En el Apéndice 1 se facilitan copias de algunas de ellas.

6.5 Como medio de facilitar a un Estado la preparación de un plan nacional de asistencia a los familiares de las víctimas de accidentes de aviación, se sugieren las siete etapas siguientes.

#### **PRIMERA ETAPA — DETERMINAR LOS TIPOS DE ACCIDENTES A LOS QUE SE APLICARÁ EL PLAN**

6.6 La magnitud y el alcance de un accidente de aviación incidirán en la respuesta asistencial a los familiares. En algunos Estados rige legislación en virtud de la cual se define cuando se aplicarán los requisitos de asistencia a los familiares. En caso de accidente fuera de su territorio, el Estado y el explotador de aeronaves deberían considerar la posibilidad de prestar asistencia a los familiares cuando se hayan perdido vidas o las víctimas hayan sufrido lesiones importantes. La magnitud de la respuesta asistencial a los familiares está directamente relacionada con el número de afectados, esto es, de ocupantes a bordo de la aeronave y de heridos y fallecidos sobre el terreno.

6.7 Algunos explotadores de aeronaves han forjado alianzas y alcanzado acuerdos de compartición de código con otros. El principal explotador de aeronaves debería colaborar con sus socios de compartición de código para garantizar que no haya lagunas en la respuesta de asistencia a los familiares. Los socios de la alianza deberían definir sus responsabilidades de asistencia a los familiares atendiendo a las diversidades culturales y jurídicas de los distintos Estados en los que operan.

6.8 Los criterios que ayudarán a determinar el tipo de accidente en el que se prestarán diversos tipos de asistencia a los familiares son:

la legislación, los reglamentos o las políticas del Estado del suceso en virtud de los cuales se determina cuando se aplicarán los requisitos de asistencia a los familiares;

- a) los recursos disponibles;

- b) las competencias del explotador de aeronaves;
- c) la escala de la asistencia prevista; y
- d) el número de ocupantes de la aeronave.

6.9 Los recursos totales que se requieran están directamente relacionados con la escala de la asistencia a los familiares prevista y la cantidad de personas a quienes vaya a prestarse. En los accidentes de aeronaves grandes, el factor clave para determinar la escala de la respuesta inicial precisada puede ser la cifra total de ocupantes, más que la cantidad de muertos y heridos. Durante dicha respuesta inicial, debe responderse a todos los pedidos de confirmación de la presencia o no de conocidos entre las víctimas de un accidente aéreo, al margen del estado de incapacitación en que se encuentren.

## SEGUNDA ETAPA — DETERMINAR LOS TIPOS DE ASISTENCIA QUE SE PRESTARÁN

6.10 A continuación se explican los tipos de asistencia que habitualmente reclaman los familiares y los sobrevivientes de accidentes de aviación.

**6.11 Confirmación de la presencia de conocidos entre las víctimas.** Para la confirmación de la presencia de un pariente entre las víctimas de un accidente se requieren un manifiesto de pasajeros preciso y líneas telefónicas suficientes para atender hasta 50 000 llamadas en las primeras 24 horas tras un accidente grave. Por lo tanto, debe contarse con un equipo, constituido y entrenado con anticipación, disponible con poca antelación durante varios días, para contestar a esas llamadas. En la etapa de planificación, es fundamental que se mantengan los horarios de trabajo y se tenga en cuenta el aporte de personal de relevo. Además, durante el proceso de confirmación es crucial dar a conocer el número de teléfono del explotador de aeronaves por radio, televisión y en sitios web. Algunos explotadores de aeronaves han creado un sitio web “de luto”, que se activa cuando se produce un accidente y donde se facilita información de vuelo y de contacto.

**6.12 Suministro de información inmediata.** El suministro de información precisa y oportuna por parte del explotador de aeronaves y de otros organismos que presten asistencia a los familiares es un aspecto importante de la asistencia a estos y a los sobrevivientes. Es fundamental que las diversas entidades que toman parte en el suministro de información entiendan sus funciones y se ciñan a ellas. A los familiares y a los sobrevivientes, también se les debería proporcionar teléfono, televisión y acceso a Internet.

**6.13 Identificación, custodia y entrega de los restos mortales.** La estimación del número de sobrevivientes, desaparecidos y víctimas heridas y fallecidas es motivo de gran inquietud. Mediante la utilización del manifiesto de vuelo, debe contabilizarse a los pasajeros y a los miembros de la tripulación y comprobarse su estado. En el caso de los sobrevivientes y heridos que puedan hablar, el proceso es sencillo. Sin embargo, en el caso de los que no puedan hacerlo, se requiere un proceso de identificación y la localización del hospital en el que hayan sido ingresados. Por lo que respecta a los fallecidos, deben ponerse en marcha procesos de recuperación e identificación de las víctimas, a menudo complejos. Es fundamental adoptar disposiciones para identificar los restos y manejar con delicadeza las cuestiones relativas a su custodia y entrega.

**6.14 Protección, preparación y devolución de los efectos personales.** Los procedimientos eficaces para proteger, preparar, reclamar y devolver los efectos personales que se hayan recuperado pueden aliviar la ansiedad de los familiares y los sobrevivientes. La devolución de estos bienes en el plazo más breve posible atenuaría considerablemente su sensación de pérdida y conmoción. La sensibilidad y el riesgo de contaminación por gérmenes patógenos contenidos en la sangre exigirán normalmente una cuidadosa limpieza de dichos efectos. Debería concebirse un plan para la gestión y el almacenamiento de los artículos que no se reclamen. También debería contemplarse un proceso para resolver reclamaciones competitivas.

**6.15 Ayuda sociopsicológica para situaciones de crisis.** En este contexto, la ayuda sociopsicológica supone normalmente el aporte de personas experimentadas que puedan asesorar a los sobrevivientes y a los familiares acerca de los desafíos que plantea su situación y de las medidas prácticas que les ayudarán a afrontarla. La cantidad de personas que requieran ayuda sociopsicológica puede exceder a la de víctimas del accidente.

**6.16 Asistencia financiera inmediata.** Los familiares y los sobrevivientes agradecerán la información sobre la asistencia financiera inmediata para quienes tengan derecho a ella y sobre los procedimientos aplicables para su obtención. En el Artículo 28 — Pagos adelantados del *Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional* (Doc 9740) se prevé asistencia para cubrir las necesidades inmediatas en las primeras etapas de recuperación posterior a un accidente.

**6.17 Trámites de inmigración y aduanas.** 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 apreciarán que se les facilite el acceso inmediato al Estado del suceso y el regreso del mismo para cumplir sus responsabilidades. Deberían elaborarse los procedimientos más rápidos posibles para facilitar su desplazamiento, así como la devolución al Estado de origen de los restos de quienes perdieran la vida en el accidente. La prestación de asistencia a los familiares se verá facilitada si se concede a los organismos y a las organizaciones extranjeras la máxima libertad posible para entrar al Estado del suceso y obtener el despacho de aduana para su equipo de apoyo. El *Anexo 9 — Facilitación*, Capítulo 8, Sección I — *Asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares*, contiene disposiciones pertinentes.

**6.18 Suministro de información sobre los servicios.** La información sobre los tipos de servicios que se prestarán a los familiares y a los sobrevivientes, así como quién se los prestará, debe ser precisa. En las etapas de planificación deberían tenerse en cuenta los proveedores de servicios, junto con el modo de abonarlos. Los servicios a contemplar comprenden el pago para cubrir las necesidades financieras inmediatas, los preparativos logísticos de los viajes, el sustento y el alojamiento, la gestión de los efectos personales, la ayuda sociopsicológica para situaciones de crisis, la asistencia sanitaria (para los heridos) y la inhumación.

**6.19 Visitas al lugar del accidente.** En algunas culturas o religiones, es importante para los parientes visitar el lugar del accidente a fin de atenerse a determinadas prácticas religiosas. Estas visitas junto con el alojamiento y la atención a los familiares y a los sobrevivientes que conllevan son componentes humanitarios de la asistencia a los familiares. Pueden constituir uno de los requisitos más inmediatos a raíz de un accidente y deberían organizarse en estrecha coordinación con la autoridad de investigación de accidentes o la autoridad judicial. Cuando no sea posible visitar el lugar del siniestro, por motivos de seguridad operacional o de accesibilidad, se sugiere que se faciliten fotografías o vídeos del mismo a los familiares y a los sobrevivientes. También puede disponerse llevar allí recuerdos, flores u objetos de índole similar.

**6.20 Privacidad y seguridad.** Normalmente, los explotadores de aeronaves y de aeropuerto reconocen la necesidad de privacidad de los familiares y los sobrevivientes, que debería comprender su protección de las miradas y las preguntas del público y de grupos concretos atraídos por el entorno del accidente, como los representantes de los medios de comunicación y los abogados. En el supuesto de que haya sobrevivientes y familiares dispuestos a hablar con los medios, no debería obstaculizarse su derecho a hacerlo. Del mismo modo, aunque pueda disuadirse a los abogados de comunicarse con los representantes de los familiares, tal vez algunos de ellos quieran buscar asesoramiento jurídico. En sus esfuerzos por proporcionar una privacidad efectiva, los proveedores de asistencia a los familiares deben tener cuidado de no infringir los derechos de quienes tratan de proteger. A modo de ejemplo, un Estado ha sancionado legislación en virtud de la cual se prohíbe a los abogados y a sus representantes entrar en comunicación no solicitada con los familiares y los sobrevivientes durante los 45 días posteriores a un accidente.

**6.21 Los planes de asistencia** a los familiares deberían contener disposiciones para garantizar su privacidad y la de los sobrevivientes en el punto de salida de la aeronave, su destino previsto y en las inmediaciones del lugar del accidente.

**6.22 Asesoramiento jurídico.** Los familiares apreciarán toda información imparcial que se ponga a su alcance sobre cuestiones jurídicas pertinentes. La preparación de un folleto informativo u otra suerte de texto de orientación semejante sería un suplemento conveniente para el plan global de asistencia a los familiares.

**6.23 Contacto con los familiares.** Contactar con los familiares y los sobrevivientes para explicarles las funciones de los diversos organismos implicados y los progresos realizados en las actividades posteriores al accidente es un método efectivo de entablar relaciones.

**6.24 Monumentos y ceremonias conmemorativas.** Es importante contactar con los familiares durante la planificación de ceremonias y monumentos conmemorativos. Las conmemoraciones suelen ser aconfesionales y pueden celebrarse juntamente con la sepultura de los restos no identificados.

**6.25 Asociaciones de familiares.** Los familiares afectados por el accidente acaso deseen crear una asociación con el fin de atender a sus necesidades específicas, tales como compartir experiencias, organizar conmemoraciones e intercambiar información. Si bien los organismos gubernamentales y el explotador de aeronaves deberían considerar la posibilidad de apoyar la fundación de dichas asociaciones, la iniciativa de poner en marcha una de ellas debe surgir de las familias y los sobrevivientes y no del Estado o el explotador de aeronaves.

**6.26 Suministro de información sobre la investigación del accidente.** La autoridad de investigación de accidentes debería estar en condiciones de facilitar información sobre la marcha de la investigación en momentos específicos a lo largo de la misma, y a su cierre (consúltense los párrafos 3.30 a 3.32). Deberían remitirse las solicitudes de las grabaciones de la voz en el puesto de pilotaje o de sus transcripciones a la autoridad de investigación de accidentes. A tal efecto, se señala a la atención el párrafo 3.31 del Capítulo 3 relativo a la no divulgación de las grabaciones, abordado en el *Anexo 13 — Investigación de accidentes e incidentes de aviación*, y los reglamentos estatales aplicables.

**6.27 Consideraciones culturales.** Las consideraciones culturales son factores importantes para la preparación de un plan de asistencia a los familiares. Los requisitos sobre el trato que se dé a los restos de las víctimas pueden implicar distintas consideraciones especializadas, como la celebración de conmemoraciones y el diseño de monumentos en memoria de quienes perecieron en el accidente. Para asistir a los Estados en su examen de las cuestiones culturales que puedan surgir, se ofrece como Apéndice 3 del presente documento un ejemplo de orientación de un explotador de aeronaves para su personal sobre las leyes, costumbres y culturas en destinos internacionales.

### **TERCERA ETAPA — DETERMINAR LOS ORGANISMOS QUE PRESTARÁN ASISTENCIA**

**6.28 Idoneidad del personal que presta asistencia a los familiares.** Al asignar personas para prestar asistencia a los familiares, debería atenderse a aspectos religiosos y culturales, tales como la edad, el sexo y el dominio del idioma, la religión y la idoneidad de los seleccionados. Cuando sea necesario, debería ponerse a disposición un intérprete. En muchos casos, personal que normalmente sería muy apropiado para tareas de asistencia a los familiares tendrá que cumplir con sus funciones ordinarias. Algunos miembros de la plantilla del explotador de aeronaves pueden estar conmocionados por la pérdida de amigos en la compañía. Otros pueden experimentar también un sentimiento de responsabilidad o de culpa por lo que respecta al accidente, lo que puede interferir en su desempeño en caso de contacto personal con familiares de las víctimas. En este sentido, habría que estudiar cuidadosamente el empleo de personal de la compañía para prestar asistencia y debería evitarse la asignación de miembros que puedan haberse sentido gravemente afectados.

**6.29** Compartir recursos entre diferentes organismos puede ayudar a salvar parte de estos obstáculos. Algunos explotadores de aeronaves han formado equipos de respuesta de emergencia que están dispuestos a facilitar a otros explotadores en caso de desastre, particularmente cuando exista entre ellos una asociación, como la basada en la compartición de códigos o en una alianza.

**6.30 Confirmación de la presencia de conocidos entre las víctimas.** Normalmente es el explotador de aeronaves, utilizando teléfonos especiales atendidos por personal entrenado, quien proporciona la confirmación inicial de la presencia de determinadas personas entre las víctimas de un accidente de aviación. Los números de teléfono deberían ser gratuitos para las llamadas dentro del Estado, pero problemas de acceso imponen que se aporten otros números (de pago) para recibir llamadas del exterior. Se espera que los explotadores de aeronaves adopten la planificación previa y la formación de personal necesarias para desempeñar esta tarea, como parte de su planificación en respuesta a un accidente. La planificación para instalar rápidamente un servicio de suministro de información contribuirá a entablar relación con los familiares. Algunos explotadores de aeronaves han instituido centros integrales de respuesta

de emergencia a los que pueden recurrir otros explotadores para afrontar la etapa inicial tras un accidente. Como un volumen importante de las consultas telefónicas corresponderá a parientes del personal de los explotadores de aeronaves, algunos de ellos han considerado necesario contar con un procedimiento de "llamar a casa". En éste se requiere que el personal en funciones llame a su hogar cuando reciba la notificación de un accidente, para confirmar a sus familiares que no se ha visto afectado.

6.31 La experiencia ha demostrado que la cantidad de consultas telefónicas realizadas a raíz de un accidente grave de aviación puede superar las 50 000 llamadas en las primeras 24 horas. Lo ideal sería que se conteste rápidamente a cada una de ellas. Quienes llamen averiguando sobre una víctima deberían ser derivados, con la menor demora posible, a una persona que cuente tanto con la información requerida como con la capacitación necesaria para responder apropiadamente.

**6.32 Suministro de información.** El suministro inicial de información a los familiares tras producirse un accidente correrá casi totalmente de cuenta del explotador de aeronaves. Posteriormente, el procedente de los diversos organismos intervinientes puede pasar a ser responsabilidad del coordinador u organismo de coordinación. Este mantendrá contacto directo con cada uno de los organismos partícipes y, por lo tanto, es el que estará en mejores condiciones de suministrar información actualizada y actuar como enlace, así como amortiguador, entre las familias y los organismos implicados. En los casos en que se requiera un contacto prolongado con los familiares y los sobrevivientes, la responsabilidad del coordinador debería delegarse en un organismo gubernamental. El empleo de sitios web especiales y de otros medios de comunicación, así como las conferencias telefónicas, son medios excelentes de difundir información rápidamente, que ya han sido utilizado con éxito a raíz de accidentes graves.

**6.33 Identificación, custodia y entrega de los restos mortales.** Entre las autoridades implicadas en la recuperación, identificación y entrega de los restos de las víctimas pueden figurar los examinadores médicos, la policía, las fuerzas militares, las oficinas de salud pública, los servicios de ambulancias, los explotadores de aeronaves, las funerarias y los proveedores especiales. Como prestadores regulares de esos servicios, los citados organismos están bien versados en las delicadas cuestiones de protocolo que su prestación plantea. En el sitio web público de la INTERPOL puede consultarse una guía para la identificación de las víctimas de catástrofes: <http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>.

**6.34 Protección, preparación y devolución de los efectos personales.** A raíz de un accidente grave, son muchos los organismos que pueden tomar parte en la recuperación de los efectos personales en el lugar del siniestro. Tanto la Policía como el personal de búsqueda y salvamento, las autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas, el explotador de aeronaves y los ciudadanos pueden tener acceso a los efectos personales de los ocupantes de la aeronave. La Policía, las autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas y el explotador de aeronaves pueden colaborar en la guarda y devolución de estos a sus propietarios. Normalmente, el explotador de aeronaves es responsable de su depósito, limpieza y devolución. El carácter de algunas investigaciones puede obligar a que se retengan los efectos personales pertinentes hasta su cierre.

**6.35 Ayuda sociopsicológica.** Suelen prestar este servicio las entidades comerciales y los organismos asistenciales especializados en ayuda en situaciones de crisis. A modo de ejemplo, un Estado ha recurrido a un organismo asistencial para coordinar la prestación de servicios de ayuda sociopsicológica.

**6.36 Asistencia financiera inmediata.** El explotador de aeronaves afectado debería estar al tanto de la necesidad de prestar asistencia financiera inmediata a los familiares y a los sobrevivientes. En algunos Estados, quizás esté previsto por ley que se les ofrezcan pagos adelantados.

**6.37 Trámites de inmigración y aduanas.** Las autoridades de inmigración y aduaneras deberían contar con procedimientos ordinarios para tramitar la repatriación de los sobrevivientes de un accidente y la devolución de los restos mortales de las víctimas a su Estado de origen. Quizás sea necesario revisar esos procedimientos para asegurarse de que son apropiados para los accidentes que afecten a grandes cantidades de personas. El coordinador u organismo de coordinación debería garantizar que las autoridades de inmigración y aduaneras estén familiarizadas con las disposiciones del *Anexo 9 — Facilitación*, Capítulo 8, Sección I — *Asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares*.



**6.38 Intervención del personal diplomático y consular.** Como el personal diplomático y consular deberá desempeñar una función de apoyo, su participación en los programas de asistencia a los familiares optimizará el apoyo disponible de esas fuentes.

**6.39 Visitas al lugar del accidente.** La planificación de visitas al lugar del accidente y el acompañamiento de los familiares y los sobrevivientes durante las mismas estarán organizados normalmente por el explotador de aeronaves en estrecha coordinación con la autoridad de investigación de accidentes o la autoridad judicial y otras autoridades, como la responsable de la recuperación y la identificación de las víctimas.

**6.40 Privacidad.** Algunos explotadores de aeropuerto ofrecen en sus planes de respuesta de emergencia privacidad tras un accidente a los familiares y a los sobrevivientes. En los casos de siniestros graves, quizás los explotadores de aeronaves tengan que buscar alojamiento apropiado para confinar a los familiares en el punto de salida de la aeronave, su destino previsto y en las inmediaciones del lugar del accidente. Esto puede suponer la reserva de todas las habitaciones de varios hoteles. Puede mejorarse la cooperación de los medios de comunicación proporcionándoles una zona exclusiva, programando informes periódicos sobre la marcha de la investigación y asegurándoles que se les avisará en caso de que algún sobreviviente o familiar esté dispuesto a hablar con ellos. Es aconsejable disponer hoteles separados para los familiares de los fallecidos, de los sobrevivientes y para el personal de asistencia.

**6.41 Asesoramiento jurídico.** Cuando sea necesario, brindará fundamentalmente asesoramiento jurídico específico a los familiares y a los sobrevivientes el letrado que ellos hayan elegido para representarlos. Sin embargo, se apreciará a menudo la información previa a la selección de dicho representante legal sobre los ámbitos generales en que los sobrevivientes y los familiares pueden necesitar asistencia jurídica. La preparación de este tipo de información puede confiarse, en previsión de cualquier accidente, a un organismo o entidad neutral, como un colegio de abogados.

**6.42 Contacto con los familiares.** El contacto inicial con los familiares es responsabilidad del explotador de aeronaves, hasta que se hayan satisfecho sus inquietudes inmediatas. El suministro de información puede ser bien compartido con el coordinador u organismo de coordinación, bien transferido al mismo con el tiempo (consúltense los párrafos 5.5. y 5.6). Para facilitar el contacto, organismos tales como el juzgado de instrucción, la Policía, el explotador de aeronaves, la autoridad de investigación de accidentes y la de aviación civil deberían brindar la información pertinente al coordinador u organismo de coordinación. Mientras algunas de esas entidades quizás prefieran tratar directamente con las familias y los sobrevivientes, otras preferirán mantener las distancias y su objetividad y, por lo tanto, confiarán en los enlaces para presentar los informes que se hayan preparado.

**6.43 Ceremonias y monumentos conmemorativos.** La planificación de ceremonias y el levantamiento de monumentos conmemorativos serán de la responsabilidad del explotador de aeronaves, aunque también puede intervenir el Estado del suceso. La experiencia ha demostrado que es aconsejable que la forma y el contenido de estos monumentos y ceremonias sean determinados por los familiares o en coordinación con ellos. Aunque la celebración de ceremonias y el levantamiento de monumentos conmemorativos no sean características ordinarias de un plan de asistencia a los familiares, se ha demostrado que son apropiados a raíz de algunos accidentes graves, sobre todo cuando haya resultado imposible recuperar o identificar a algunas víctimas.

**6.44 Suministro de información sobre la investigación del accidente.** La autoridad de investigación de accidentes debería estar en condiciones de facilitar información sobre la investigación (consúltense los párrafos 3.30 a 3.32). La respuesta a los pedidos de las grabaciones del registrador de la voz en el puesto de pilotaje o de sus transcripciones es de la responsabilidad de la autoridad de investigación de accidentes. A tal efecto, se señala a la atención el párrafo 3.31 del Capítulo 3 relativo a la no divulgación de las grabaciones, abordado en el *Anexo 13 — Investigación de accidentes e incidentes de aviación* y los reglamentos estatales aplicables.

#### **CUARTA ETAPA — REDACTAR EL PLAN**

**6.45** Los Estados deberían confiar en la planificación y los recursos específicos de otros Estados, explotadores de aeronaves y de aeropuerto, terceros (p. ej., organismos asistenciales no gubernamentales y compañías comerciales), así como asociaciones de familiares. También deberían celebrar memorandos de acuerdo, acuerdos o contratos con

otros Estados, así como departamentos, organismos, asociaciones y organizaciones que puedan prestar apoyo en la elaboración, preparación y ejecución de un plan de asistencia a los familiares.

6.46 En la redacción de un plan de asistencia a los familiares se requerirá asimismo la aportación de los proveedores de servicios y de los participantes financieros implicados en la prestación de la asistencia necesaria. También deberían tomar parte representantes de los organismos normalmente comprometidos en proyectos que conlleven el empleo de recursos gubernamentales.

6.47 El plan de asistencia a los familiares puede constituir la base para sancionar legislación. En tales casos, en ella debería esbozarse el plan y elaborarse los detalles prácticos para su aplicación.

6.48 Son varias las maneras de emprender la redacción de un plan de asistencia a los familiares, entre ellas:

- a) contratando consultores para su preparación una vez que todas las partes interesadas hayan decidido:
  - 1) la magnitud y los tipos de asistencia a los familiares que el Estado considere apropiados;
  - 2) los organismos que prestarán asistencia a los familiares;
  - 3) la provisión de los recursos necesarios para prestar asistencia a los familiares;
  - 4) los medios de financiar un plan de asistencia a los familiares; y
  - 5) la instrucción requerida para prestar asistencia a los familiares;
- b) contratando un grupo de personas con experiencia para su formulación y redactando la legislación, los reglamentos y las políticas necesarios para su aplicación; y
- c) adaptando la legislación, los reglamentos o las políticas, así como los planes existentes de asistencia a los familiares de otro Estado.

6.49 Puede consultarse un plan detallado, que quizás otros Estados encuentren apropiado para adaptarlo a sus circunstancias particulares, en: <http://www.nts.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-122008.pdf>. En el Apéndice 2 se facilitan extractos del mismo.

6.50 Para adaptar dicho documento sería provechoso el aporte de personas que hayan tenido experiencia directa con accidentes de aviación en que se usaran planes semejantes de asistencia a los familiares. También deberían tomar parte representantes de los organismos y las organizaciones que intervendrán en la ejecución del plan resultante de asistencia a los familiares.

6.51 Durante la elaboración de sus planes de asistencia a los familiares, los Estados deberían tener debidamente en cuenta la experiencia y el apoyo que pueden brindar las asociaciones de familiares.

## QUINTA ETAPA — EXAMINAR EL PLAN

6.52 En lo posible, debería examinarse y afinarse todo plan que pueda implicar el empleo de recursos a gran escala antes de su adopción por un Estado.

6.53 El mejor modo de examinar un plan consiste en realizar simulacros sobre el plano con intervención de todos los participantes previstos. Esto debería ir seguido de un examen de los ámbitos en que se requieren mejoras.

6.54 Además de los simulacros sobre el plano, pueden ejercitarse aspectos concretos del plan con el fin de examinar:

- a) la factibilidad del sistema que se usará para difundir información;

- b) la capacidad de ofrecer una zona protegida a los familiares y amigos afligidos;
- c) la coordinación de las actividades de los organismos implicados;
- d) los medios de contratar grandes cantidades de personal apropiado con poca antelación; y
- e) la viabilidad de cualquier arreglo para compartir recursos.

6.55 El examen puede revelar conflictos y malentendidos, en especial cuando intervienen organismos regionales y federales y cuando las responsabilidades se ven como competencia de varios organismos o jurisdicciones. Antes de ejecutar el plan, es necesario resolver esas cuestiones.

### **SEXTA ETAPA — EJECUTAR EL PLAN**

6.56 El costo potencial de prestar asistencia a los familiares a raíz de un accidente grave probablemente será muy elevado y, por lo tanto, es indispensable conseguir aprobación previa al desembolso de recursos considerables. Esta asistencia es de tal importancia que para su prestación, muy posiblemente, se requieran legislación, reglamentos o políticas nacionales para asegurar que se pueda contar con los recursos y el compromiso necesarios sin apenas antelación.

6.57 La redacción de la legislación, los reglamentos o las políticas apropiados se verá facilitada por la existencia de un plan viable de asistencia a los familiares. También podrá sancionarse legislación para definir las responsabilidades de los proveedores de asistencia a los familiares, p. ej., el explotador de aeronaves y los organismos asistenciales independientes.

6.58 En el Apéndice 1 figuran ejemplos de legislación, reglamentos y políticas estatales sobre prestación de asistencia a los familiares.

### **SÉPTIMA ETAPA — EJERCITAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE**

6.59 La ejercitación periódica de un plan integral de asistencia a los familiares es una garantía necesaria, aunque onerosa, contra las dificultades imprevistas. Tras su aprobación, debería preverse un simulacro sobre el plano (o ensayo) anual, para asegurarse de que los cambios de personal o de circunstancias no reduzcan su eficacia. Los ejercicios de respuesta de emergencia aeroportuaria pueden brindar la oportunidad de poner a prueba y perfeccionar este plan.

6.60 Los organismos y el personal implicados en la prestación de asistencia a los familiares, así como los explotadores de aeronaves que vuelan en un Estado, variarán con el tiempo. Por lo tanto, debe examinarse con frecuencia y concienzudamente todo plan en el que participen, para asegurarse de que los intervinientes clave sigan estando disponibles en el punto de contacto especificado y siendo capaces de suministrar los recursos que se esperan de ellos. Los Estados deberían esforzarse por efectuar verificaciones frecuentes para confirmar que todos los recursos comprometidos para el plan de asistencia a los familiares siguen estando disponibles y que están vigentes los contactos para activarlos.

6.61 Pocos Estados precisarán activar alguna vez un plan de asistencia a gran escala a los familiares, y es probable que sea necesario en muy contadas ocasiones. Apenas algún Estado contará con recursos dedicados exclusivamente a prestar dicha asistencia. La mayoría del personal y los organismos que la brinden tendrán otras obligaciones que deberán posponer temporalmente, cuando se active el plan. En cualquier plan que suponga una respuesta importante con poca antelación, el desafío radica en que sea posible comunicarse con el personal y los organismos implicados y en que estos sean capaces de responder.

6.62 Un plan eficaz de asistencia a los familiares se apoya en un núcleo de personal especialmente capacitado para asegurar su fiabilidad. Contratar personas cuyas actividades habituales supongan otros tipos de respuesta de

emergencia, o la organización detallada de grandes eventos, puede contribuir a mantener una reserva de personal entrenado y debidamente motivado.

6.63 Los planes de asistencia a los familiares de los explotadores de aeronaves y de aeropuerto deberían ser auditados por las respectivas autoridades de aviación civil u otras autoridades competentes, según sea necesario y con arreglo a los requisitos especificados en la legislación, los reglamentos o las políticas nacionales.



# Capítulo 7

## CONCLUSIÓN

7.1 A raíz de un accidente de aviación, en los planes de asistencia a los familiares se debería atender con clemencia a las necesidades de los familiares y los sobrevivientes, proporcionándoseles información y acceso a diversos servicios. En su elaboración y ejecución se refleja la atención y el interés que un explotador de aeronaves presta a sus pasajeros y miembros de sus tripulaciones, además de abordarse las percepciones públicas y políticas sobre la atención que dedica a los afectados por el accidente.

7.2 Los familiares y los sobrevivientes tienen necesidades básicas que deben ser atendidas en los planes de asistencia a los familiares. Entre ellas figuran:

- a) la notificación inicial y la información inmediata acerca de un accidente;
- b) la información sobre el estado y la ubicación de las víctimas, si están vivas o han fallecido. Esto comprende la búsqueda y salvamento de los sobrevivientes, su hospitalización, la búsqueda y recuperación de los fallecidos, la identificación de los restos, los certificados de defunción y la repatriación de los restos;
- c) el acceso a recursos tales como ayuda sociopsicológica para situaciones de catástrofe, apoyo espiritual o religioso, asistencia financiera a corto plazo, traslado al lugar del accidente, etc.;
- d) la información sobre la marcha de la investigación del accidente y de investigaciones conexas, tales como investigaciones médico-legales y penales; y
- e) la información relativa a la búsqueda, recuperación, preparación, reclamación y devolución de los efectos personales.

7.3 La respuesta de asistencia a los familiares es un proceso complejo en el que intervienen el explotador de aeronaves, los explotadores de aeropuerto, los organismos gubernamentales, los equipos de auxilio locales y terceros. Un enfoque colaborativo en el que todos los grupos de respuesta entiendan sus responsabilidades y trabajen en pos de los mismos objetivos se traducirá en una respuesta más eficaz.

7.4 La preparación mediante la planificación y la práctica garantizará una respuesta de asistencia a los familiares más eficaz y eficiente.

7.5 El presente documento debería servir de ayuda a los Estados para prepararse para asumir las responsabilidades como Estado del suceso en caso de accidente. Pueden recaer deberes semejantes en los Estados que estén más próximos al lugar de un accidente ocurrido en aguas internacionales. Del mismo modo, el hecho de que el Estado del suceso delegue la investigación de un accidente en otro Estado no le exime necesariamente de la responsabilidad humanitaria de asegurar que se suministre la asistencia apropiada a los familiares.

7.6 La consolidación del proceso de planificación mediante la sanción de la legislación, los reglamentos o las políticas apropiados para proporcionar la autorización y financiación necesarias para los planes de asistencia a los familiares es la culminación de un loable esfuerzo humanitario. La prestación de la asistencia prevista en la Resolución A32-7 de la Asamblea de la OACI y la *Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares* (Doc 9998) debería complementarse con la disposición de los explotadores de aeronaves y de aeropuerto a estar preparados ante tales acontecimientos y con el apoyo de organismos asistenciales internacionales expertos en responder a diversos desastres.