



## Información para VÍCTIMAS Y FAMILIARES de accidentes de Aviación Civil y Comercial

Si es usted víctima o familiar de una víctima de un accidente de aviación civil comercial, este folleto, editado por el Ministerio de Fomento, pretende informarle de la asistencia que tiene a su disposición y contestar a alguna de las preguntas más frecuentes que surgen al verse involucrado en un accidente aéreo.

Es **víctima** de un accidente aéreo toda persona, ocupante o no de una aeronave, que haya resultado directamente afectada por el mismo.

Son **familiares** de una víctima de accidente aéreo, su cónyuge o pareja de hecho, ascendientes y descendientes por consanguinidad o afinidad y los parientes en línea colateral hasta el segundo grado.

El sistema español de asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares está regulado por el RD 632/2013, de 2 de agosto, y la Resolución del Ministerio del Interior de 14 de mayo de 2014, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación de dicha asistencia.

La **Asistencia a las Víctimas** de accidentes de aviación civil en España está basada en una estrecha coordinación entre los agentes involucrados:

- Ministerio de Fomento
- Ministerio del Interior
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Asuntos Exteriores
- Autoridades Autonómicas de Protección Civil
- Ayuntamientos
- Compañías aéreas comunitarias (\*)
- Aeropuertos españoles
- Asociaciones de Víctimas de Accidentes de Aviación Civil, que colaboran en la asistencia mediante acuerdos con los organismos competentes

### ASISTENCIA EN LA EMERGENCIA

¿DÓNDE IR? ¿CÓMO LLEGAR? ¿QUIÉN TIENE LA LISTA DE PASAJEROS?  
¿DÓNDE ESTA MI FAMILIAR? ¿QUÉ VA A PASAR AHORA?

(\*) Las compañías aéreas no comunitarias no están obligadas a disponer de planes de asistencia a víctimas y disponen de regímenes de indemnización y aseguramiento particulares, conforme a la normativa internacionalmente vigente.

Tras un accidente de aviación civil comercial, las Autoridades de protección civil y el Gestor aeroportuario activan un plan de emergencia específico, correspondiendo la actuación prioritaria a los servicios de emergencia y sanitarios que se ocupan de rescatar y proporcionar asistencia urgente a las víctimas, y trasladar a los heridos a los hospitales.

Coordinadamente y de forma inmediata la compañía aérea pone en marcha su Plan de Asistencia a las Víctimas y sus Familiares, **cuya primera medida es la activación de un número de teléfono –CENTRO DE LLAMADAS-CALL CENTER–** gratuito en llamadas nacionales y atendido en español e inglés, con el fin de contactar a los familiares de las personas a bordo para informarles y prestarles asistencia personalizada en un **Centro de Atención a Víctimas y Familiares –CAF–**.

Si es usted familiar de una persona a bordo, llame a los números de teléfono que se harán públicos tras el accidente y allí le facilitarán la primera información sobre cómo actuar.

Además, el Reglamento Europeo 996/2010, **obliga a la Compañía Aérea** a facilitar la **lista de pasajeros** en un plazo máximo de 2 horas tras el accidente. La compañía aérea se encargará de localizar por otros medios a su alcance a familiares de víctimas por las que nadie se haya interesado, y atenderá las llamadas sobre pasajeros víctimas del accidente, recogiendo toda la información posible sobre las familias.

### EN EL CAF, LA PERSONA DE CONTACTO, FACILITARÁ INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y APOYO A LOS FAMILIARES

#### La Persona de Contacto

La Persona de Contacto, ubicada en el CAF junto a su equipo técnico, desempeña las siguientes funciones:

- Informa a las víctimas y a sus familiares sobre cuestiones relacionadas con el accidente, las responsabilidades de la compañía aérea, los derechos que les asisten y el alcance de la asistencia.
- Actúa como enlace de las familias con la compañía de la aeronave siniestrada, y con los distintos servicios de asistencia que se ponen en marcha.
- Ayuda a las familias a la localización y seguimiento de las víctimas, heridos y hospitalizados, y les informa sobre el estado de los mismos. También les facilita la realización de los trámites necesarios.
- Coordina con los responsables de otros países para atender a las víctimas y familiares de otras nacionalidades.
- Informa sobre los procedimientos de devolución de objetos personales de las víctimas.

La Persona de Contacto, que actúa en el marco del RD 632/2013, y del Protocolo de Coordinación para la Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus familiares, activado a causa del accidente, cuenta para el desempeño de sus funciones con la ayuda necesaria de un **Responsable de la compañía aérea** y con la **cooperación del operador aeroportuario**, y puede recabar la colaboración y ayuda que precise de las **autoridades de protección civil** y de las Administraciones públicas.

#### Comité Estatal de Apoyo –CEA–

Creado por el RD 632/2013, será el órgano encargado de facilitar la coordinación entre los órganos de la Administración del Estado en las actividades previstas en el **Protocolo de Coordinación**, y su activación está en consonancia con los requerimientos del siniestro.

#### El Centro de Atención a Víctimas y Familiares (CAF)

En los momentos posteriores al accidente, **la compañía aérea**, con la **cooperación del operador aeroportuario**, facilitará en los aeropuertos de origen, escala y destino del vuelo, espacios adecuados y dotados de la necesaria privacidad en los que recibir y atender a los familiares.

Además, en un emplazamiento fácilmente accesible y próximo al lugar en donde haya ocurrido el siniestro, se constituirá tan pronto sea posible un **Centro de atención a Víctimas y Familiares (CAF)** en el que la **Persona de Contacto** pueda proporcionar asistencia e información a los familiares de las víctimas y a las personas que hayan resultado ilesas. El CAF estará dotado de facilidades de comunicación a disposición de víctimas y familiares.

En el **CAF** habrá personal especializado para prestar asistencia psicológica a supervivientes y familiares, y estará custodiado policialmente para impedir accesos no deseados por las familias, entre otros de periodistas, intermediarios, abogados, etc.

En 48 horas, las familias y, en su caso, la Asociación de Víctimas que se constituya, recibirán información factual sobre el accidente antes de hacerse pública.

#### Asistencia psicológica inmediata y posterior al accidente

Además del apoyo psicológico en el CAF, las compañías aéreas comunitarias se harán cargo del apoyo psicológico objetivamente necesario para ayudar a superar el accidente y el duelo, con posterioridad a la emergencia, conforme a sus planes de asistencia a víctimas, que son auditados por la Agencia Española de Seguridad Aérea.

#### Transporte, alojamiento y manutención de las familias y supervivientes

La compañía aérea suministrará el transporte de familiares e ilesos al lugar del accidente y el regreso, así como su alojamiento y manutención durante el tiempo necesario, haciéndose cargo de dichos costes cuando su licencia de explotación sea de un Estado miembro de la Unión Europea.

El número de familiares que pueden beneficiarse de esta medida de asistencia se establece en los planes de asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares, de cada compañía aérea. El RD 632/2013 establece que las compañías con licencia de explotación española atenderán al menos a 5 familiares por cada una de las personas a bordo de la aeronave siniestrada.

#### Intimidad y privacidad en la identificación de víctimas

La información por los familiares sobre la descripción física de las víctimas y la identificación de éstas se realizará en espacios reservados y con suficiente privacidad.

## Víctimas de nacionalidad española en accidentes en el extranjero

En caso de accidentes de aviación de compañías aéreas españolas en el extranjero o de compañías de otra nacionalidad pero con un número significativo de víctimas españolas, el Ministerio de Fomento pondrá a disposición de la correspondiente Embajada de España y de los Servicios Consulares una Persona de Contacto para colaborar en la atención de los nacionales directamente afectados y sus familiares.

También podrá designar a un experto para, en coordinación con las autoridades extranjeras, visitar el lugar del accidente, disponer de la información factual que se vaya produciendo, conocer los avances de la investigación, recibir una copia del informe final, y asistir a la identificación de las víctimas y a reuniones con supervivientes.

Tanto en este supuesto como en el de víctimas de otras nacionalidades de accidentes aéreos que ocurran en España, nuestras autoridades facilitarán que se agilicen los trámites y la provisión de la documentación necesaria para los desplazamientos y la repatriación de las víctimas.

## Víctimas extranjeras en accidentes aéreos en España

En estos casos la Persona de Contacto, a través del CEA, trasladará la información sobre el accidente a las embajadas y oficinas consulares en España, según las nacionalidades de las personas a bordo, con objeto de agilizar la localización de sus familiares para proporcionarles la información y atención necesarias.

Análogamente a lo señalado en el segundo párrafo del epígrafe anterior, se facilitará a los expertos designados por los países de las diferentes nacionalidades de las víctimas extranjeras la visita al lugar del accidente y el acceso a la información y a las actuaciones citadas.

## Ayuda financiera inmediata

En caso de fallecimiento o lesión corporal de un pasajero, las compañías aéreas de los Estados miembros de la Unión Europea abonarán, antes de transcurridos 15 días desde la identificación de la persona con derecho a indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a **16.000 derechos especiales de giro (DEG)\*, de acuerdo con la normativa europea citada.**

Además, la compañía aérea comunitaria accidentada debe proporcionar información sobre la asistencia financiera inmediata que preste a los familiares y supervivientes, sobre los derechos económicos de éstos en relación con el accidente, y los detalles relativos a los seguros suscritos y los pagos adelantados que procedan.

## Indemnización por muerte o lesiones a causa de accidentes aéreos

Las indemnizaciones por fallecimiento o lesiones en accidentes del transporte aéreo están reguladas en distintas normas legales nacionales e internacionales, que resultan aplicables en función de la concurrencia de criterios como la nacionalidad de la compañía de la aeronave siniestrada, el territorio de origen o destino de los vuelos, y otros supuestos.

En el caso de indemnizaciones por fallecimiento o lesiones en el transporte aéreo realizado por compañías de los Estados miembros de la UE,

(\*) Unidad de cuenta del Fondo Monetario Internacional, equivalente, a la fecha de edición de este folleto, a 1,235€.

la responsabilidad del transportista está regulada por el **Reglamento (UE) 2027/1997, de 9 de octubre, modificado por Reglamento (UE) 889/2002, de 13 de mayo, y por la aplicación del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999. (BOE 20.5.2004).**

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Con independencia de las responsabilidades penales, si las hubiere, en las indemnizaciones por **responsabilidad objetiva** por fallecimiento o lesiones corporales, **el transportista no podrá excluir ni limitar su responsabilidad por un daño acreditado de hasta 113.100 derechos especiales de giro (DEG).**

## Aseguramiento de las compañías respecto de la responsabilidad por los pasajeros

El **Reglamento (UE) 785/2004, de 21 de abril**, sobre los requisitos del seguro de las compañías aéreas y los operadores aéreos, establece en su art. 6 la obligatoriedad de que las compañías aéreas contraten una póliza de seguros cuya cobertura mínima respecto a la responsabilidad por los pasajeros sea de **250.000 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero.**

## INVESTIGACIÓN TÉCNICA OFICIAL DEL ACCIDENTE

La Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil (**CIAIAC**) es un organismo oficial encargado de realizar la investigación de los accidentes e incidentes de aviación civil que se producen en territorio español, y cuyo fin último es la prevención de futuros accidentes e incidentes, sin determinar culpas ni responsabilidades.

Los resultados de la investigación técnica de la CIAIAC se plasman en informes públicos que analizan los hechos y emiten unas conclusiones y recomendaciones en materia de seguridad.

Las víctimas y familiares recibirán información factual sobre dicha investigación antes de hacerse pública, siempre que la CIAIAC establezca que no se perjudican los objetivos de la investigación, en las 48 horas posteriores al accidente y a lo largo de la investigación técnica.

## LA OFICINA DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS (OAV)

El Ministerio de Fomento cuenta con una Oficina de Asistencia a Víctimas de accidentes de aviación civil (OAV), cuyo cometido es proporcionar toda la información, orientación y apoyo posibles a las víctimas y sus familiares, una vez finalizada la situación de emergencia generada por el accidente.

Esta Oficina dispone de una **página web en el portal de internet del Ministerio de Fomento** en la que se ofrece la información necesaria sobre el marco y las características de la asistencia, legislación aplicable, enlaces de interés, formulario de contacto, etc.

En caso de accidente, en dicha página web se publicará, en cuanto esté disponible, toda la información pública relevante sobre el accidente que el operador aéreo vaya facilitando a la Persona de Contacto, y se irá actualizando a medida que se conozcan nuevos datos.

[www.fomento.gob.es/OAV/](http://www.fomento.gob.es/OAV/)



## ASOCIACIONES DE VÍCTIMAS

Existen en España dos asociaciones de víctimas de accidentes de aviación civil comercial:

**Asociación de Afectados del Vuelo JK5022**, declarada de utilidad pública el 5 de marzo de 2013, con la que el Ministerio de Fomento ha contado en la elaboración de esta información.  
[www.avjk5022.com](http://www.avjk5022.com)



**Asociación de Afectados del Vuelo GWI9525 en los Alpes**, constituida tras el accidente del vuelo de Germanwings en 2015.  
[www.asociaciongwi9525.org](http://www.asociaciongwi9525.org)



## ACTOS CONMEMORATIVOS DEL ACCIDENTE

La compañía, en colaboración, en su caso, con el Gestor aeroportuario, facilitará la visita de víctimas de accidentes, sus familiares y las asociaciones constituidas por estos, al lugar del accidente, y contará con ellas para la realización de cualquier acto de conmemoración.

## ENLACES DE INTERÉS

**Administraciones públicas:**  
**Ministerio de Fomento:** [www.fomento.gob.es](http://www.fomento.gob.es)



AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea):  
[www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)



AENA S.A.  
[www.aena.es](http://www.aena.es)



CIAIAC (Comisión de Investigación de accidentes e incidentes de aviación civil):  
[www.fomento.gob.es/CIAIAC/](http://www.fomento.gob.es/CIAIAC/)



Ministerio del Interior:  
[www.interior.gob.es](http://www.interior.gob.es)



DG Protección Civil y Emergencias:  
[www.proteccioncivil.es](http://www.proteccioncivil.es)



Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación:  
[www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)

