

Doc 9973
AN/486



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

Aprobado por el Secretario General
y publicado bajo su responsabilidad

Primera edición — 2013

Organización de Aviación Civil Internacional

Doc 9973
AN/486



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

Aprobado por el Secretario General
y publicado bajo su responsabilidad

Primera edición — 2013

Organización de Aviación Civil Internacional

Publicado por separado en español, árabe, chino, francés, inglés y ruso
por la ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL,
999 University Street, Montréal, Quebec, Canada H3C 5H7

La información sobre pedidos y una lista completa de los agentes de ventas
y librerías pueden obtenerse en el sitio web de la OACI: www.icao.int

Primera edición — 2013

**Doc 9973, *Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación
y a sus familiares***

Núm. de pedido: 9973

ISBN 978-92-9249-484-1

© OACI 2014

Reservados todos los derechos. No está permitida la reproducción de ninguna
parte de esta publicación, ni su tratamiento informático ni su transmisión, de
ninguna forma ni por ningún medio, sin la autorización previa y por escrito de la
Organización de Aviación Civil Internacional.

PREÁMBULO

Un accidente de aviación es un suceso inesperado y generalmente catastrófico. La preocupación por las personas que han experimentado sufrimiento y pérdidas como consecuencia de accidentes de aviación ha suscitado crecientes esfuerzos dentro del sector aeronáutico por determinar medios para atender de manera oportuna a las necesidades de las víctimas y de sus familiares.

En su 32º período de sesiones, celebrado en octubre de 1998, la Asamblea de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) examinó el asunto de la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares. Tras un debate, adoptó la Resolución A32-7, en la que se declaró, entre otras cuestiones, que:

- el Estado del suceso debería ocuparse de las necesidades más críticas de las personas afectadas por un accidente de aviación civil;
- la política de la OACI debería ser asegurarse de que la Organización y sus Estados contratantes consideren y tengan en cuenta el bienestar mental, físico y espiritual de las víctimas de accidentes de aviación civil y de sus familiares;
- es esencial que la OACI y sus Estados contratantes reconozcan la importancia de notificar oportunamente a los familiares de las víctimas de accidentes de aviación civil, de recuperar rápidamente e identificar con exactitud a las víctimas, de devolver sus efectos personales y de transmitir información precisa a sus familiares;
- los gobiernos cuyos ciudadanos resulten víctimas de accidentes de aviación civil tienen la función de notificar y asistir a sus familiares;
- es indispensable que se preste apoyo a los familiares de las víctimas de accidentes de aviación civil, dondequiera que estos ocurran, y que la experiencia adquirida por los proveedores de asistencia, incluidos los procedimientos y políticas eficaces, se transmitan rápidamente a otros Estados contratantes y a la OACI para mejorar las actividades de los Estados en materia de asistencia a los familiares;
- la armonización de las reglamentaciones para atender a las necesidades de las víctimas de accidentes de aviación civil y de sus familiares es también un deber humanitario y una función facultativa del Consejo de la OACI, contemplada en el Artículo 55 c) del Convenio de Chicago;
- los Estados deberían ofrecer una solución homogénea para el tratamiento de las víctimas de accidentes de aviación civil y de sus familiares;
- el transportista aéreo implicado en un accidente de aviación civil suele ser el más indicado para prestar asistencia a los familiares inmediatamente después del accidente;
- los familiares de las víctimas de un accidente de aviación civil, independientemente del lugar donde se produzca o del origen nacional de las víctimas, manifiestan determinadas necesidades y emociones humanas básicas; y
- la atención del público seguirá concentrándose en las acciones investigadoras de los Estados, así como en los aspectos de interés humano de los accidentes de aviación civil.

En consecuencia, la Asamblea:

- exhortó a los Estados contratantes a reafirmar su compromiso de prestar asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares;
- instó a los Estados contratantes a estudiar, elaborar y aplicar rápidamente, en colaboración con la OACI y con otros Estados, reglamentos y programas para prestar apoyo a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares;
- instó a los Estados que cuenten con reglamentaciones y programas para ocuparse de las necesidades de las víctimas de accidentes de aviación civil y de sus familiares a que los pongan a disposición de la OACI para prestar quizás asistencia a otros Estados; e
- instó al Consejo a elaborar textos, incluso posiblemente normas y métodos recomendados, en que se mencione la necesidad de que los Estados contratantes y sus transportistas aéreos instituyan reglamentos y programas para prestar asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares.

En la Resolución núm. 2 de la Conferencia internacional de derecho aeronáutico, celebrada en Montreal del 10 al 28 de mayo de 1999, se reconocieron las consecuencias trágicas que dimanaban de los accidentes de aviación. En la Conferencia se tuvo en cuenta la dramática situación de las víctimas de accidentes de aviación y de sus familiares y se prestó atención a sus necesidades inmediatas. En ese sentido, se instó a los transportistas aéreos a efectuar pagos adelantados, sin demora, atentos a las necesidades económicas inmediatas de las víctimas de accidentes de aviación y de sus familiares. También se alentó a los Estados partes en el *Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional* (Doc 9740), adoptado el 28 de mayo de 1999 en Montreal, a que tomaran las medidas apropiadas en virtud de su legislación nacional para fomentar esas medidas por parte de los transportistas.

En 2001, en respuesta a la Resolución A32-7 de la Asamblea, la OACI publicó la circular *Orientación sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares* (Cir 285). En 2005 se incluyeron en el Anexo 9 — *Facilitación* disposiciones para permitir la rápida entrada de los familiares de las víctimas de un accidente en el Estado en el que haya ocurrido.

El 16 de marzo de 2012, el Consejo, en la décima sesión de su 195º período de sesiones, convino en constituir un Grupo especial de política de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares (AVPTF) para que elaborase un documento sobre políticas relativas a la prestación de dicha asistencia. En mayo de 2013 se publicó este documento, titulado *Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares* (Doc 9998).

El presente documento sustituye a la Cir 285, actualizando y ampliando los textos de orientación pertinentes mediante la incorporación de la experiencia adquirida más recientemente y de los avances realizados en el ámbito de la asistencia a los familiares.

En los planes de asistencia a los familiares elaborados por los explotadores de aeronaves, los explotadores de aeropuertos y los gobiernos se ofrecen servicios y procedimientos de apoyo para facilitar información constante y oportuna a los sobrevivientes de accidentes de aviación y a los familiares de las víctimas, de suerte que pueda atenderse a sus necesidades y preocupaciones fundamentales y satisfacerlas. Estos planes exigen la cooperación en la planificación y la respuesta del explotador de aeronaves, el explotador de aeropuerto, el Estado del suceso, las organizaciones no gubernamentales y las compañías comerciales especializadas.

Independientemente de la magnitud del accidente, las víctimas y sus familiares deberían recibir asistencia apropiada. Debido a las diferencias en cuanto a magnitud y circunstancias de los accidentes de aviación, variará considerablemente el nivel de los recursos requeridos para prestar asistencia a los familiares. Por lo tanto, es necesario planificar esas actividades, para asegurar que en el caso de un accidente grave de aviación, la asistencia prestada a las víctimas y a sus familiares sea adecuada y suficiente.

La autoridad competente, que suele ser la autoridad de investigación de accidentes del Estado que dirige la investigación del accidente, también debe facilitar información acerca de la marcha de la misma en el momento oportuno. El presente documento proporciona orientación sobre este proceso.

Si bien en la asistencia a los familiares se atiende específicamente a las necesidades de las víctimas y de sus familiares, también se favorece al explotador de aeronaves y al Estado o los Estados implicados en la prestación de asistencia. En el proceso de dicha asistencia se abordan oficialmente las medidas humanitarias que estén siendo adoptadas por un Estado o un explotador de aeronaves. El proceso también contiene un mensaje coherente para las víctimas y sus familiares, lo que permite poder acallar rumores y tratar ámbitos de interés. Además, la asistencia a los familiares permite al Estado o al explotador de aeronaves crear expectativas realistas entre las víctimas y sus familiares acerca de la prestación de apoyo y la investigación del accidente. También pueden examinarse y abordarse las expectativas de la opinión pública, los medios de comunicación y los funcionarios electos. Algunos Estados se han encontrado asimismo con que las víctimas y sus familiares han ejercido de defensores para mejorar la seguridad operacional de la aviación.

El objetivo del presente documento reside en proporcionar orientación sobre los tipos de asistencia que pueden prestarse a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares, así como las vías disponibles para hacerlo. Apunta a preparar mejor a todas las partes implicadas, facilitar la coordinación entre ellas y describir el alcance de sus intervenciones. En este documento se aborda asimismo la sanción de la legislación, los reglamentos o las políticas correspondientes por los Estados y sus explotadores de aeronaves en apoyo de las víctimas de accidentes de aviación y de sus familiares.

Los textos de orientación se dividen en los capítulos siguientes:

- a) en el Capítulo 1 se presentan las definiciones de los términos empleados en el documento;
- b) en el Capítulo 2 se examina a los destinatarios de la asistencia a los familiares y se proporciona orientación sobre la definición de estos últimos;
- c) en el Capítulo 3 se presentan directrices relativas a la prestación de servicios según las diversas categorías de asistencia a los familiares, comprendido el suministro de información sobre la investigación;
- d) en el Capítulo 4 se examina cuándo debería prestarse asistencia a los familiares;
- e) en el Capítulo 5 se presenta información sobre las responsabilidades del Estado, el explotador de aeronaves y otros proveedores de asistencia;
- f) en el Capítulo 6 se proporciona orientación sobre la elaboración de un plan de asistencia a los familiares; y
- g) en el Capítulo 7 se facilita un resumen como conclusión.

En los apéndices se ofrecen extractos de las legislaciones de varios Estados sobre este asunto, un ejemplo de plan de asistencia a los familiares, así como un texto de orientación de una línea aérea sobre legislación, costumbres y cultura en destinos internacionales, cuya reproducción ha sido autorizada por gentileza de la Policía de Nueva Zelandia.

Los documentos de la OACI indicados a continuación contienen disposiciones y textos de orientación relativos a la asistencia a los familiares que puede prestarse a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares:

- a) Anexo 9 — *Facilitación*; y
 - b) *Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares* (Doc 9998).
-

PUBLICACIONES A LAS QUE SE REMITE EL PRESENTE DOCUMENTO

Pueden consultarse en Internet las publicaciones indicadas a continuación, a las que se remite el presente documento:

- *Guía para la Identificación de Víctimas de Catástrofes*, Organización Internacional de Policía Criminal (OIPC-INTERPOL), disponible en: <http://www.interpol.int/INTERPOL-expertise/Forensics/DVI>;
 - *La gestión de cadáveres en situaciones de desastre*, Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS), disponible en: <http://www.paho.org/english/dd/ped/DeadBodiesBook.pdf>; y
 - *Federal Family Assistance Plan for Aviation Disasters* [Plan federal de asistencia a los familiares en desastres aéreos], Junta Nacional de Seguridad del Transporte, Estados Unidos, disponible en: <http://www.nts.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf>.
-

ÍNDICE

	<i>Página</i>
Capítulo 1. Terminología	1-1
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
Victima.....	1-4
Capítulo 2. Destinatarios de la asistencia a los familiares	2-1
Capítulo 3. Tipos de asistencia a los familiares	3-1
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
Capítulo 4. Cuándo debería prestarse asistencia a los familiares	4-1
Capítulo 5. Los proveedores de asistencia a los familiares	5-1
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

	<i>Página</i>
Capítulo 6. Elaboración y ejecución de un plan de asistencia a los familiares	6-1
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
Capítulo 7. Conclusión	7-1
Apéndices	
Apéndice 1. Extractos de la legislación de varios Estados sobre prestación de asistencia a los familiares:	
Australia	Ap 1-2
Brasil	Ap 1-10
China.....	Ap 1-15
Unión Europea	Ap 1-22
Japón	Ap 1-24
República de Corea.....	Ap 1-32
Estados Unidos	Ap 1-33
Apéndice 2. Extracto del plan de los Estados Unidos de asistencia a los familiares en caso de desastre aéreo.....	Ap 2-1
Apéndice 3. Ejemplo de texto de orientación de una línea aérea sobre legislación, costumbres y cultura en destinos internacionales.....	Ap 3-1

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.

ESTADO DEL SUCESO

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 reunión 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 preconcertado 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:

- a) 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;
- b) los recursos disponibles;
- c) las competencias del explotador de aeronaves;
- d) la escala de la asistencia prevista; y
- e) 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 utilizados 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-12-2008.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.

APÉNDICES

Apéndice 1

EXTRACTOS DE LA LEGISLACIÓN DE VARIOS ESTADOS SOBRE PRESTACIÓN DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES

El presente apéndice contiene extractos de la legislación en materia de asistencia a los familiares de los siguientes Estados/Unión:

- a) Australia;
- b) Brasil;
- c) China;
- d) Unión Europea;
- e) Japón;
- f) República de Corea; y
- g) Estados Unidos.

AUSTRALIA
CÓDIGO DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES DEL MINISTERIO
DE INFRAESTRUCTURAS, TRANSPORTE, DESARROLLO REGIONAL
Y GOBIERNO LOCAL

Código de asistencia a los familiares

El Código relativo a la preparación de los planes de asistencia a los familiares de las líneas aéreas se ha elaborado en consulta con la industria de la aviación civil y los organismos de respuesta.

El Código establece las normas mínimas de Australia para las líneas aéreas que operan hacia, desde y en el interior del país relativas a la prestación de asistencia a las víctimas y a sus familiares a través de su Plan de asistencia a los familiares, en caso de un gran accidente de aviación civil que implique la pérdida de vidas y heridos graves.

La adopción del Código es voluntaria y, por tanto, no obligatoria, aunque el Ministerio de Infraestructuras, Transporte, Desarrollo Regional y Gobierno Local recomienda su uso a las líneas aéreas.

En el supuesto de que su adopción voluntaria resulte ineficaz, se considerará la introducción de su cumplimiento obligatorio.

Introducción

Los últimos años han sido testigos del reconocimiento de que un accidente de aviación no solamente implica víctimas, sino también por extensión la angustia y el dolor sufridos por sus familiares.

La experiencia internacional confirma la necesidad de un trato diferenciado y delicado a las víctimas de un accidente de un transportista aéreo y a sus familiares. Esto ha recibido un reconocimiento internacional explícito con la publicación por parte de la OACI de la Circular 285, *Orientación sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares*.

En el supuesto de un accidente de aviación civil en Australia, los organismos estatales y territoriales han adoptado correctamente y mantenido con eficacia planes de respuesta de emergencia, con el apoyo, en caso necesario, de recursos del Gobierno del Commonwealth, coordinados a través del organismo de gestión de emergencias del país (EMA). Se requiere a todos los aeropuertos autorizados que adopten y lleven a la práctica periódicamente planes de emergencia de aeropuerto (AEP) en colaboración con las líneas aéreas y las autoridades de respuesta de emergencia competentes. El Gobierno del Commonwealth, a través del Ministerio de Infraestructuras, Transporte, Desarrollo Regional y Gobierno Local, la Oficina de Seguridad de Transporte de Australia (ATSB), la Autoridad de Seguridad Operacional de la Aviación Civil de Australia (CASA), Airservices Australia y los servicios de búsqueda y salvamento australianos (AusSAR), también cuenta con planes de emergencia para afrontar y responder a cuestiones vinculadas a una emergencia aérea. En caso de víctimas mortales, el médico forense del estado o el territorio desempeñará un papel importante. En la mayoría de los casos, la Policía estatal o territorial ejercerá el control inicial del lugar.

Sin embargo, si bien los organismos de respuesta pueden prestar asistencia inmediata como consecuencia de un accidente de aviación, la responsabilidad principal de asistir a las víctimas y a sus familiares recae en el transportista aéreo.

Objetivos

El Código proporciona orientación para la elaboración de un plan de asistencia a los familiares por todo el transporte público regular (RTP) y los explotadores de viajes chárter que prestan servicios a pasajeros hacia, desde o en el interior de Australia. El Ministerio busca una garantía por escrito de la totalidad de los explotadores pertinentes de que dicho plan ha sido elaborado, y de que están vigentes acuerdos fundamentales para su funcionamiento.

Alcance

Significado de víctima

A efectos del presente Código, una víctima es un ocupante de una aeronave civil, 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. Un sobreviviente es una persona que no ha sufrido lesiones mortales como resultado del accidente (Circular OACI 285-AN/166).

Aplicación a las líneas aéreas australianas que operan en el extranjero

En el Código se fijan las normas mínimas previstas para las líneas aéreas que operan en territorio australiano. Los planes de asistencia a los familiares de las líneas aéreas internacionales australianas deberían prestar, en lo posible, una asistencia similar a las víctimas o a sus familiares en el supuesto de un accidente en un país extranjero.

Al igual que en el caso de las líneas aéreas extranjeras que operan en Australia, se espera que las líneas aéreas internacionales australianas concierten los acuerdos correspondientes con las líneas aéreas asociadas, u otras entidades, para prever medidas de asistencia en el país del suceso. También se espera que funden un gran centro de coordinación en Australia para facilitar el contacto con las autoridades del país o los familiares.

Aplicación a las líneas aéreas regionales australianas

El Código ha sido preparado sobre la base de la experiencia internacional adquirida, centrándose en las operaciones de las líneas aéreas internacionales o de gran capacidad, aunque no menos responsabilidad tienen las líneas aéreas regionales o los explotadores chárter australianos con las víctimas de un accidente, por lo que también deberían estar preparados para utilizar el Código a fin de crear un plan de asistencia a los familiares que se adecue a sus circunstancias.

Aplicación del Código

El transportista explotador es responsable de todos los pasajeros a bordo, comprendidos los de sus socios por compartición de código. No obstante, también se prevé que las líneas aéreas que operan solamente en estas condiciones (esto es, exclusivamente como transportistas no explotadores en el mercado australiano) aprueben un plan de asistencia a los familiares en consonancia con el presente Código. En tal caso, sería preciso que este estuviera centrado en la asistencia que fuera a prestar el transportista explotador. Para cumplir los requisitos mínimos establecidos en el Código, algunas líneas aéreas pueden optar por basarse en acuerdos comerciales o de otra índole con líneas aéreas asociadas, o con proveedores de servicios.

También puede ser prudente que las líneas aéreas celebren acuerdos con los explotadores de aeropuerto para el uso de infraestructuras físicas aeroportuarias en la prestación de elementos de la asistencia a los familiares.

En el Código se hace hincapié en que la línea aérea se reserva la responsabilidad principal de garantizar que los servicios de asistencia a los familiares puedan prestarse en modo oportuno y apropiado. Ahora bien, también le compete determinar el procedimiento para suministrarlos.

Coordinación con otros organismos

El Ministerio puede ayudar a las líneas aéreas a ponerse en contacto con los organismos competentes y con el suministro de información básica sobre las disposiciones del Código de asistencia a los familiares. Las consultas deberían ir dirigidas al Subdirector de la sección de Mercados de aviación internacionales. En el supuesto de un gran accidente de aviación civil en el que haya víctimas mortales, los organismos estatales y territoriales serán responsables de atender el lugar del accidente en términos de respuesta de emergencia, requisitos de investigación judicial y reconstrucción. La Oficina de Seguridad de Transporte de Australia (ATSB) será la principal autoridad de investigación de accidentes en el caso de un accidente de aviación civil, aunque este cargo se asignará a la Policía Federal Australiana en el supuesto de que el siniestro haya sido ocasionado por terroristas u otra interferencia ilícita.

En caso de un gran accidente de aviación civil, el Coordinador de apoyo a los familiares de las líneas aéreas contactará con la ATSB, normalmente a través del investigador jefe adjunto, para organizar informes y visitas al lugar del siniestro, siempre que la naturaleza de este lo permita. No bien se haya producido un accidente, la línea aérea debería ponerse en contacto con este funcionario llamando al 1800 020616.

Responsabilidades de las líneas aéreas

1. Nombramiento de una persona denominada en Australia Coordinadora de apoyo a los familiares

El Coordinador de apoyo a los familiares de la línea aérea es una pieza determinante en la respuesta inmediata al accidente. Constituye el vínculo de comunicación entre esta, los servicios competentes de emergencia y bienestar social, las víctimas y sus familiares, además de prestar servicios directos a estos últimos. Han de alcanzarse acuerdos para garantizar que el Coordinador cuente con el apoyo suficiente de la línea aérea.

Se tomarán las medidas necesarias para crear con celeridad un Centro de la línea aérea de apoyo a los familiares que funcione con eficacia, incluida la garantía de acceso a personal debidamente capacitado.

2. Necesidades de infraestructura

Plan para establecer vínculos con la/s organización/es competente/s de respuesta y servicios de emergencia encargada/s del lugar del siniestro y del apoyo a las víctimas inmediatamente después del accidente. La vinculación del plan de la línea aérea con los planes de emergencia de aeropuerto (AEP) constituye uno de los medios de conseguir su elaboración. Como todos los organismos de respuesta competentes intervienen en el proceso de los AEP, se alienta tanto a las líneas aéreas, los organismos de respuesta como a las autoridades de bienestar social a que forjen relaciones sólidas entre sí para garantizar la vigencia de la información sobre el personal clave.

Para las líneas aéreas es una práctica habitual constituir un Centro de gestión de crisis en caso de un gran accidente. El propósito del Centro es proporcionar coordinación dentro de la línea aérea, y entre esta y las autoridades competentes, así como facilitar información a los ciudadanos. Su ubicación física debería ser competencia de la línea aérea, aunque si es extranjera ha de garantizar que este pueda comunicarse con facilidad con los organismos de respuesta australianos.

Aparte del Centro de gestión de crisis, la línea aérea debería crear un Centro de apoyo a los familiares para prestar los servicios de coordinación necesarios para ejercer la función de apoyo a los familiares, y garantizar allí la disponibilidad de personal debidamente cualificado o capacitado, experto en atender con delicadeza y empatía a las necesidades de las víctimas y de sus familiares. Ahora bien, debería asegurar que el Coordinador de apoyo a los familiares cuente con un fuerte respaldo de su Centro de gestión de crisis, y que esté vinculado a él. La naturaleza y ubicación del Centro, o de cualesquiera otras instalaciones destinadas a prestar servicios a las víctimas o a sus familiares, es competencia de la línea aérea. Esta debería considerar la posibilidad de prestar asistencia apropiada a los familiares que puedan congregarse en el aeropuerto de salida o de llegada. Sin embargo, puede que considere como la mejor opción conseguir rápidamente sitio, comprendidas habitaciones para ellos, en un hotel cercano.

En general, la línea aérea debe entender que es necesario un compromiso importante por su parte, o por la del proveedor de servicios, de contar con personal debidamente capacitado y experimentado con poca antelación, así como con procedimientos vigentes para crear con celeridad un Centro de apoyo a los familiares.

3. Gestión de la información

La disponibilidad y gestión de la información es crucial para una respuesta eficaz a un accidente, comprendido su suministro a los familiares. Dada la importancia de alcanzar un equilibrio de información adecuado, será imprescindible una coordinación estrecha dentro de la línea aérea, y con las autoridades de investigación de accidentes y los organismos de respuesta estatales y territoriales de cara a cualquier declaración que guarde relación con el accidente.

En razón de la información sobre los pasajeros implicados, comprendidos los nombres de los fallecidos, es importante que la línea aérea colabore estrechamente con la Policía estatal o territorial a cargo del lugar del accidente, ya que en Australia ésta, en asociación con los examinadores médicos, es responsable de informar a los parientes más cercanos en caso de defunción. En el supuesto de incidentes con múltiples víctimas mortales, las unidades policiales de Identificación de Víctimas de Catástrofes (IVC) de toda Australia cuentan con protocolos con la Interpol para asesorar a las autoridades competentes del país.

En caso de accidente de aviación, las líneas aéreas deberían:

- proporcionar sin demora un manifiesto de pasajeros, con toda la información disponible (comprendidos los asientos), a la Policía y prestar asistencia, según proceda, en la recopilación (sujeta a las leyes de privacidad aplicables) de información adicional. Se entregará una copia de esta información a la ATSB. Sería preferible que la línea aérea no hiciera público directamente el manifiesto ni lo divulgara a los medios de comunicación; más bien, debería consultar con la Policía la conveniencia de difundir información inmediatamente después del accidente;
- en consulta con la Policía, facilitar información precisa y pertinente a los familiares de las víctimas, los medios, otras partes interesadas y el público en general, sin dejar de conocer y comprender los intereses de los sobrevivientes y de los familiares de las víctimas.

Los familiares de las víctimas de un accidente de aviación esperan que se les mantenga plenamente informados de lo ocurrido y de los motivos del suceso, con el fin de dar sentido a su pérdida. Debería hacerse todo lo posible por garantizar que se facilite a ellos y a las víctimas la información fundamental sobre el accidente, o sus causas probables, antes de hacerla pública. Para ello, el Coordinador de apoyo a los familiares de la línea aérea ha de establecer vínculos estrechos con la ATSB.

El investigador jefe de la ATSB presentará un informe sobre la dirección y la marcha de la investigación del accidente y, en lo posible, avisará a los familiares antes de hacerlo público.

Las líneas aéreas deberían establecer un contacto permanente, las 24 horas del día, con los familiares de las víctimas, además de un sistema para hacer frente a los requerimientos de información de los ciudadanos. Lo que se disponga, incluida su duración, será competencia de cada línea aérea. Sin embargo, la experiencia internacional ha demostrado que el número de consultas telefónicas a raíz de un gran accidente de aviación puede ser significativo.

Puede que un número de teléfono gratuito ampliamente publicitado no sea lo más idóneo como principal punto de contacto con los ciudadanos. La línea aérea se vería abrumada muy fácilmente por el número de llamadas, además de poderse fomentar las de carácter molesto. Podría aplicarse un filtro o un proceso de detección para identificar a las personas que llamen con verdadero interés en las víctimas o que tengan relación con ellas. No obstante, la línea aérea debería darse prisa en proporcionar un mecanismo eficaz para atender a un gran número de consultas (no solamente para la central de la compañía, sino también para sus oficinas en el aeropuerto de destino o de llegada). Mediante este mecanismo también debería poderse hacer frente eficazmente a la probable variedad de idiomas hablados por los familiares de las víctimas.

Se recomienda la creación y difusión de un sitio de Internet, a través del cual los ciudadanos puedan realizar consultas y leer la información más reciente, ya que podría reducir el número de sus consultas telefónicas.

Las líneas aéreas deberían establecer procedimientos para reconocer y tratar al familiar adecuado para representar los intereses de la familia de la víctima.

Puede que la identificación de la persona adecuada para representar los intereses de la familia no siempre resulte sencilla, y que la línea aérea deba poner en marcha procedimientos en los que se reconozca la importancia de desempeñar esta labor con la delicadeza apropiada. En ellos ha de prestarse la atención adecuada a las diferencias culturales.

Una vez comprobada la identificación de la persona que llama, debería considerarse la posibilidad de utilizar un número de teléfono gratuito, privado e independiente, para facilitar el contacto con la línea aérea.

A menudo, habrá pasajeros internacionales implicados y los distintos países exigirán requisitos diversos para prestar asesoramiento a los parientes más cercanos. El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Comercio de Australia (DFAT) puede ayudar a avisar a los ciudadanos que residan o se encuentren fuera del país. Esto debería tenerse en cuenta al elaborar el plan.

En el caso de las líneas aéreas australianas que operan en el extranjero, debe prestarse especial atención a los procedimientos para informar a los parientes más cercanos de los ciudadanos extranjeros, ya que las prácticas y expectativas culturales varían ampliamente.

Las líneas aéreas deberían estar preparadas para prestar asistencia a las autoridades responsables de la recopilación de datos.

A raíz de un accidente de aviación, la forma de asistencia a las familias más inmediata es la confirmación de la presencia o no de sus familiares entre las víctimas que viajaban a bordo de la aeronave.

En la actualidad, la mayoría de líneas aéreas que vuelan a Australia recopilan o procesan, a través de sus sistemas de reserva y de facturación de vuelo, una serie de datos de los pasajeros, comprendidos los de sus pasaportes para cada vuelo. Esto suele acometerse como parte de los requisitos de visado del país. Al elaborar sus procedimientos para la divulgación de los datos en poder de las autoridades responsables, las líneas aéreas precisan prestar suma atención a las leyes de privacidad pertinentes. En Australia, es imprescindible una cooperación estrecha con la Policía y los organismos de respuesta de cara a esta cuestión.

En relación con los vuelos transtasmanos, el Ministerio de Inmigración y Asuntos Multiculturales (DIMA) tiene acceso a las bases de datos de pasaportes australianos y neozelandeses, y puede prestar asistencia a las autoridades en la identificación de ciudadanos de estas nacionalidades.

Identificación de víctimas de catástrofes

En Australia la responsabilidad de identificar a las víctimas y de notificar su defunción a los familiares más cercanos recae exclusivamente en la Policía que presta asistencia a los examinadores médicos. Por tanto, para divulgar los datos de identificación, la línea aérea necesitaría colaborar estrechamente con la autoridades policiales locales, y específicamente con las unidades de expertos policiales en identificación de víctimas de desastres (IVD), a fin de que ambas identifiquen correctamente a las víctimas. En el caso de los ciudadanos extranjeros, debería buscarse el asesoramiento del DFAT o de las misiones diplomáticas correspondientes acerca del modo de efectuar las notificaciones sobre los parientes. Las líneas aéreas también deberían estar al tanto de que el personal diplomático y consular desempeñará funciones de enlace y coordinación de cara a sus ciudadanos y de que el contacto temprano con las misiones diplomáticas competentes debería formar parte de su plan.

En el caso de un accidente fuera de Australia, es imprescindible el suministro temprano de un manifiesto de pasajeros al DFAT, ya que este Ministerio es responsable de prestar asistencia consular a las víctimas australianas y a sus familiares. Se pondría a disposición un representante consular australiano en el Centro de apoyo a los familiares de la línea aérea, y en el lugar del siniestro, para prestar asistencia a las víctimas australianas, y a los familiares que puedan viajar hasta allí cuando sea seguro hacerlo.

4. Apoyo financiero, logístico y emocional

Las líneas aéreas han de asumir una serie de responsabilidades para prestar apoyo directo a las víctimas y a sus familiares. Ha de tenerse presente que las leyes australianas prevén que el transportista sea estrictamente responsable del fallecimiento o de las lesiones del pasajero.

En el supuesto de la defunción de un pasajero, las líneas aéreas deberían ofrecer un pago adelantado a los familiares no bien sea factible tras el suceso.

La presión financiera a la que están sometidos las víctimas y sus familiares a raíz de un accidente de aviación podría reducirse al mínimo merced a la realización de un pago adelantado por la línea aérea a quienes tengan derecho a una indemnización como consecuencia del siniestro. Esta forma de pago se está convirtiendo en una práctica normalizada en el sector y se efectúa como gesto de la línea aérea hacia los familiares de las víctimas en casos de dificultades financieras originadas por la pérdida de su principal sostén económico.

Es sabido que la línea aérea puede tener dificultades para identificar a los familiares correspondientes, aunque en los casos en los que esté claramente definido (p. ej., en los que la víctima sea el principal sostén económico) apenas deberían plantearse dificultades, siempre que se demuestre la necesidad de este pago.

El importe del anticipo dependerá de las circunstancias, aunque se alienta a las líneas aéreas a considerar con benevolencia las necesidades de los familiares de las víctimas. A modo de ejemplo, la Unión Europea ha autorizado un pago adelantado mínimo, en caso de fallecimiento, de aproximadamente A\$30 000.

Este pago constituiría un adelanto por la posible reclamación a la línea aérea por responsabilidad civil por daños y perjuicios a los pasajeros, y no debería presentarse a los familiares como un acuerdo final de la misma.

Las líneas aéreas deberían prestar apoyo financiero y administrativo a los familiares que deseen viajar al lugar del siniestro (según proceda y sea factible).

Cuando el acceso es factible, la visita de los familiares y de los sobrevivientes al lugar del accidente se ha convertido en una práctica habitual como parte de la elaboración del duelo. No es recomendable alentar enérgicamente a los familiares a que acudan a lugar del siniestro. Sin embargo, cuando sientan ganas de visitarlo, las líneas aéreas deberían prestarles apoyo financiero y administrativo, incluida la asistencia para el viaje y el alojamiento.

Es un hecho reconocido que, en el caso de algunos lugares, el desplazamiento o el alojamiento podrían plantear problemas, y que las líneas aéreas tendrán que ser prudentes al determinar qué familiares, de ser necesario, deberían asistir al lugar del siniestro. Sin embargo, deberían permanecer atentas a las necesidades culturales y religiosas de los familiares, y posiblemente buscar asesoramiento de profesionales debidamente cualificados antes de adoptar decisiones restrictivas. En todo caso, ha de consultarse a las autoridades responsables del control del lugar del siniestro. En Australia, la ATSB nombrará a una persona apropiada para que consulte directamente con la línea aérea antes de que contraiga algún tipo de compromiso con respecto a la visita del lugar por los familiares.

Si bien la ATSB reconoce la necesidad de los familiares de poder visitar el lugar del accidente, su acceso puede verse restringido por diversos motivos, comprendida la peligrosidad del paraje. No obstante, la ATSB hará todo lo posible por prestar asistencia a los familiares facilitando algún tipo de acceso al sitio.

Debería ponerse a disposición de los sobrevivientes, sus familiares y los de los fallecidos una serie de servicios de asesoramiento.

Es probable que el asesoramiento a los familiares y a los sobrevivientes constituya una tarea destacada de la línea aérea, que podría revestir mucha importancia para quienes lo necesiten. El apoyo puede variar, yendo desde proporcionar consejos de sentido común para hacer frente a los aspectos prácticos de la vida tras el accidente hasta una atención sanitaria de mayor envergadura. Puede que las líneas aéreas no cuenten con recursos de asesoramiento suficientes y que necesiten adoptar mecanismos que les permitan acceder a los servicios de profesionales debidamente cualificados. En el Plan de apoyo a los familiares debería detallarse el modo en que la línea aérea propondría satisfacer estas necesidades, y asimismo subrayarse la importancia de una vinculación estrecha con los servicios de apoyo prestados por organizaciones voluntarias, tales como la Cruz Roja así como organismos gubernamentales.

Debe preverse el apoyo continuado a los sobrevivientes y a los familiares de las víctimas.

Un accidente puede tener efectos significativos a largo plazo en los sobrevivientes y sus familiares, así como en los familiares de las víctimas. Los casos particulares, comprendidos de identificación y entrega de los restos mortales, las cuestiones jurídicas y la comunicación con los familiares pueden convertirse en asuntos de larga duración. Han de mantenerse el suministro de recursos suficientes y el seguimiento eficaz de los casos y las cuestiones. Si es necesario, ha de contemplarse este apoyo continuado a los sobrevivientes o a los familiares durante años. No puede exigirse ponerle punto final, aunque las líneas aéreas podrían remitirse al modelo de acuerdo final de responsabilidad.

La prestación de apoyo podría suponer la facilitación de un número de teléfono a través del cual los familiares puedan conseguir apoyo y asesoramiento cuando lo necesiten. Cuando menos, esto significa un compromiso a largo plazo de la línea aérea de proseguir facilitando el apoyo de personal de ayuda sociopsicológica cualificado.

Además, puede que el cierre de la investigación del accidente se demore más de un año, por lo que el suministro periódico de informes sobre los progresos realizados por la ATSB ayudará a los familiares durante la elaboración del duelo. Esta facilitará un Informe preliminar fáctico en el plazo de 30 días y normalmente informes fácticos provisionales en intervalos de seis meses a partir de entonces, hasta que se redacte el informe final.

Las líneas aéreas son responsables de la entrega de los restos mortales a los familiares de las víctimas, o a las personas en las que estos hayan delegado.

Las líneas aéreas han de estar preparadas para colaborar estrechamente con los organismos de respuesta y las autoridades responsables del lugar del siniestro, con el fin de garantizar que se mantenga informados a los familiares de las víctimas sobre la liberación de los restos.

Una vez concedida la autorización de la Policía y del examinador médico, las líneas aéreas son responsables de la entrega de los restos de la víctima, sus efectos personales y demás equipaje.

Puede que la Policía o la ATSB retengan el equipaje o las mercancías a efectos de la investigación. La Policía, en consulta con el médico forense, controlará la liberación de los efectos personales, y su cesión a las víctimas o a sus familiares requerirá su consentimiento. La línea aérea debería disponer la entrega rápida del equipaje facturado, si deja de ser necesario para los investigadores.

Las líneas aéreas han de estar preparadas para involucrar a los familiares en el proceso de organización de ceremonias y levantamiento de monumentos conmemorativos.

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 las víctimas. Las líneas aéreas deberían pensar en el modo de afrontar estas cuestiones, y poner en marcha un protocolo sobre cómo manejarlas cuando se produzca un accidente.

Las líneas aéreas han de prestar atención a las cuestiones culturales.

En los planes de asistencia a los familiares tienen que tenerse especialmente en cuenta las cuestiones culturales vinculadas a la pérdida de seres queridos. Se alienta a las líneas aéreas a tomar medidas específicas para comprender las cuestiones de esta índole que rigen en los principales mercados en los que operan.

Última actualización: 16 de junio de 2008.

BRASIL
COMANDO DE AERONÁUTICA, DEPARTAMENTO DE AVIACIÓN CIVIL,
SUBDEPARTAMENTO DE SERVICIOS AÉREOS, DIVISIÓN DE INSPECCIÓN
ORDEN DE AVIACIÓN CIVIL 200-1001

PLAN DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN
Y DE APOYO A SUS FAMILIARES
(2005)

EI DIRECTOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE AVIACIÓN CIVIL, sobre la base del Decreto núm. 65.144, de 12 de septiembre de 1969, por el que se instituye el Sistema de aviación civil del Ministerio de Aeronáutica, y a la luz de lo dispuesto en el Decreto gubernamental núm. 453/GM-5, de 2 de agosto de 1991, por el que se reformula el Sistema de seguridad de vuelo de la aviación civil, resuelve que:

Art. 1º Puede hacerse efectiva la IAC que se detalla a continuación: IAC 200-1001.

Título: Plan de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y de apoyo a sus familiares.

Art. 2º Este decreto gubernamental entrará en vigor la fecha de su publicación en el Boletín Oficial de la União (DOU).

Art. 3º Se revocan los decretos gubernamentales núm. 18/DGAC, publicado en el DOU núm. 40, de 25 de febrero de 2000, y núm. 19/DGAC, publicado en el DOU núm. 52, de 16 de marzo de 2000.

Mayor de Brigada de las Fuerzas Aéreas JORGE GODINHO BARRETO NERY
Director General

PUBLICADA EN EL BOLETÍN OFICIAL DE LA UNIÃO (REGISTRO FEDERAL) NÚM. 150, DE 5 DE AGOSTO DE 2005

INTRODUCCIÓN

El suceso de un accidente de aviación puede provocar una tragedia de grandes proporciones, en la que se reconozca la necesidad de asistencia a las víctimas y de apoyo a sus familiares. En el presente documento se determinan las acciones básicas que se emprenderán, bajo la responsabilidad de las compañías aéreas nacionales y extranjeras que explotan el transporte público de pasajeros en el Brasil, para proveer tal asistencia y gestionar los servicios que deben ponerse a disposición inmediata de las víctimas, así como las medidas de apoyo a sus familiares.

Ante los trastornos ocasionados por un accidente de aviación, compete a la compañía aérea de transporte aéreo público la relevante tarea de informar acerca de los pasajeros y los tripulantes a bordo, responder a las consultas de sus familiares y procurar atender a sus necesidades inmediatas.

El Plan de acción, que elaborarán las compañías aéreas, deberá guiarse por las ideas básicas que contiene la presente IAC, formulada sobre la base de las orientaciones de la Circular 285-AN/166 de la OACI, con el objetivo de normalizar los procedimientos que se adoptarán en caso de accidente de aviación.

1. DISPOSICIONES PRELIMINARES

1.1 FINALIDAD

Establecer las directrices para la elaboración del Plan de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y de apoyo a sus familiares.

1.2 FUNDAMENTO

Decreto núm. 65.144, de 12 de septiembre de 1969, por el que se instituye el Sistema de aviación civil del Ministerio de Aeronáutica y Decreto gubernamental núm. 453/GM-5, de 2 de agosto de 1991, por el que se reformula el Sistema de seguridad de vuelo.

1.3 APROBACIÓN

Aprobada mediante el Decreto gubernamental núm. 706/DGAC, de 22 de julio de 2005.

1.4 DISPONIBILIDAD

D – SR – IA – IF – SA – TD - INTERNET

1.5 CORRELACIÓN

CIRCULAR 285-AN/166 de la OACI.

1.6 ANULACIÓN

El Decreto gubernamental núm. 706 /DGAC, de 22 de julio de 2005, por el que se aprueba la presente IAC 200-1001, revoca los decretos gubernamentales núm. 18/DGAC, de 25 de febrero de 2000, y núm. 19/DGAC, de 16 de marzo de 2000.

2. GLOSARIO

En el documento *MMA 58-1 Glossário de Termos Técnicos de Aviação Civil* [Glosario de términos técnicos de aviación civil], de 20 de septiembre de 1989, pueden consultarse las definiciones de los términos técnicos utilizados en esta IAC.

3. INFORMACIÓN SOBRE LOS PASAJEROS A BORDO

3.1 COMPAÑÍAS AÉREAS

Las compañías aéreas nacionales y extranjeras que explotan el transporte aéreo público en el Brasil deberán solicitar a cada pasajero a bordo, tanto en los vuelos domésticos como internacionales desde o rumbo a territorio brasileño, su nombre completo en el orden correcto y el de una persona que no viaje a bordo, preferiblemente un pariente cercano, junto con su número de teléfono para ponerse en contacto con ella en caso de emergencia.

3.1.1 Esta información podrá obtenerse desde el momento en que el pasajero efectúe su reserva hasta su embarque, debiendo preservarse hasta el término de la última etapa del vuelo.

3.1.2 Queda a criterio de cada compañía aérea la adopción del proceso o del documento correspondiente para la recogida de esta información, pudiendo realizarse el registro por medios electrónicos.

3.1.3 En el supuesto en que un pasajero se niegue a proporcionar el nombre y número de teléfono de la persona de contacto en caso de emergencia, su negativa deberá constar en un documento por escrito.

3.1.4 Esta información será confidencial, debiendo ser utilizada por la compañía aérea no solamente en caso de accidente de aviación, sino también en beneficio del pasajero en el supuesto de que sufra una emergencia propia, estando vedado su uso para cualquier otro fin.

Una vez que la compañía aérea tenga conocimiento de un accidente de aviación en el que esté implicada una de sus aeronaves, deberá confeccionar una lista cotejada de los pasajeros y los tripulantes a bordo de dicho avión siniestrado, en el plazo de tres horas, para su uso propio y de la Autoridad aeronáutica, en caso de que esta la solicite.

3.2 ADMINISTRACIONES AEROPORTUARIAS

Las administraciones aeroportuarias deben recurrir a todos los medios posibles para ayudar a las compañías aéreas en la recopilación de los datos de contacto de los pasajeros en caso de emergencia, de conformidad con el punto 3.1 de la presente Orden.

4. PLAN DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y DE APOYO A SUS FAMILIARES

4.1 Las compañías aéreas nacionales y extranjeras que explotan el transporte aéreo público en el Brasil deberán elaborar sus respectivos planes corporativos de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y de apoyo a sus familiares, en los que se determinarán las acciones que se emprenderán bajo su responsabilidad para proporcionar asistencia, servicios e información a las víctimas, así como las medidas de apoyo a sus familiares.

4.2 Cada base en la que opera la compañía aérea deberá contar con su Plan local de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y de apoyo a sus familiares, que englobará información y recursos específicos para la localidad en la que esté establecida. Su contenido deberá basarse en las directrices establecidas en el Plan corporativo de la compañía aérea de asistencia a los familiares, en el que deben constar, cuando menos:

4.2.1 El nombre y número de teléfono de contacto del equipo de respuesta de emergencia de la base.

4.2.2 Una lista con los nombres, direcciones y números de teléfono de:

- a) las autoridades administrativas aeroportuarias;
- b) los hospitales locales;
- c) los hoteles de referencia de la localidad;
- d) los representantes religiosos;
- e) las empresas de transporte;
- f) la Policía civil y militar, así como los bomberos;
- g) la Defensa Civil y los organismos de asistencia;
- h) la Policía Federal y las autoridades aduaneras (Hacienda pública y Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria);
- i) los médicos;
- j) los psicólogos;
- k) los consulados;
- l) el Departamento de Aviación Civil (DAC), el Servicio regional de aviación civil (SERAC) y la Sección de Aviación Civil, en caso de hallarse en territorio nacional; y
- m) las funerarias.

4.3 PROCEDIMIENTOS QUE IMPLANTARÁN LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

- a) La conservación de la lista de pasajeros embarcados, con carácter confidencial, hasta su divulgación al público. Solamente podrá ser divulgada una vez avisados los familiares, quedando a criterio de la compañía aérea difundirla parcialmente, mediante el proceso de notificación;
- b) la puesta en marcha de su Centro de gestión de crisis;
- c) la puesta en marcha de su Centro de asistencia especial;
- d) la puesta en marcha de su Centro de atención telefónica, poniendo a disposición, cuando menos, un número de teléfono exclusivo para recibir las llamadas gratuitas de los familiares con la finalidad de complementar el proceso de notificación;
- e) el establecimiento de su centro de asistencia a los familiares en la ciudad más cercana al lugar del accidente, o en sus inmediaciones;
- f) la notificación a los familiares de las víctimas del accidente por un equipo capacitado, personalmente, si es posible;
- g) el otorgamiento de viabilidad al trabajo de los equipos de asistencia, facilitando las comunicaciones, el transporte, el alojamiento y el sustento;
- h) la puesta en funcionamiento, en los aeropuertos afectados, de locales reservados para recibir a los sobrevivientes y los familiares, atendiendo a sus necesidades básicas como el sustento, las comunicaciones, los asientos y los aseos;
- i) la ayuda a las víctimas y el apoyo a sus familiares con los trámites de inmigración y aduanas;
- j) el contacto con representantes diplomáticos y consulares en caso de víctimas extranjeras;
- k) el viaje de ida y vuelta de los familiares hasta la ciudad, o la zona más próxima al lugar del accidente;
- l) el suministro de transporte para los sobrevivientes y los familiares, según sea necesario, en la localidad del accidente de aviación, o sus inmediaciones;
- m) el suministro de alojamiento, sustento, protección y asistencia médica, psicológica y religiosa a los familiares de las víctimas y los sobrevivientes mientras permanezcan en el centro de asistencia a los familiares;
- n) la recepción, identificación y devolución a la persona responsable de los efectos personales que se recuperen;
- o) la organización de la visita al lugar del accidente, en caso de ser solicitada por los familiares, en lo posible preservando la seguridad de los interesados y en coordinación con las autoridades locales;
- p) la puesta a disposición de información actualizada sobre el accidente de aviación para las víctimas y sus familiares, en los centros que se hayan activado;
- q) el suministro de información sobre las acciones de asistencia a las víctimas y a sus familiares;
- r) el seguimiento del proceso de identificación y ayuda para la liberación legal de los cuerpos junto con las autoridades competentes; y

- s) el traslado de los cuerpos para su sepultura en su ciudad de origen, o según lo solicitado por los familiares, si es factible.

4.4 PROCEDIMIENTOS QUE IMPLANTARÁN LAS ADMINISTRACIONES AEROPORTUARIAS

- a) La puesta a disposición del Centro de recepción de los familiares en los aeropuertos afectados;
- b) la puesta a disposición del Centro de recepción de los sobrevivientes en el aeropuerto del accidente de aviación o del incidente grave;
- c) la puesta a disposición del Centro de Prensa en los aeropuertos afectados;
- d) la remisión de los sobrevivientes y los familiares a los respectivos centros y su recepción en los mismos, si así lo solicita la compañía aérea, hasta que esta esté en condiciones de asumir su funcionamiento; y
- e) el suministro de protección y control de acceso en los centros activados.

4.5 El Plan local de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y de apoyo a sus familiares deberá estar disponible en las respectivas bases, en un lugar de fácil acceso, siendo necesario realizar, al menos, una copia impresa, que deberá ponerse en conocimiento de todos sus funcionarios.

4.6 Este Plan deberá actualizarse siempre que se produzca una modificación, indicándose la fecha de dicha revisión.

5. DISPOSICIONES FINALES

5.1 Las compañías aéreas deberán capacitar al personal de sus bases para el presente plan, según lo previsto en sus manuales de procedimiento, incluso realizando simulacros.

5.2 Las compañías aéreas deben coordinar, junto con los organismos y las empresas de apoyo, su participación en los planes locales de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y de apoyo a sus familiares.

5.3 La prestación de la asistencia prevista en la presente IAC concluirá una vez finalizados todos los trámites de asistencia a las víctimas, sean o no mortales, de apoyo a sus familiares y de celebración de las honras fúnebres;

5.4 El Plan de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y de apoyo a sus familiares podrá formar parte del Plan corporativo de respuesta de emergencia de cada compañía aérea.

5.5 Las compañías aéreas que operan vuelos con compartición de código deberán conocer los planes de las demás y coordinar las acciones conjuntas en caso de accidente de aviación.

5.6 Las compañías aéreas deberán presentar al DAC sus planes corporativos de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y de apoyo a sus familiares, en la forma establecida en la presente IAC, hasta 180 (ciento ochenta) días a partir de la fecha de publicación de la presente Orden.

5.7 Los casos no previstos en la presente IAC serán sometidos a la valoración del Jefe del SSA.

CHINA
DISPOSICIONES SOBRE LA RESPUESTA DE EMERGENCIA
Y LA ASISTENCIA A LOS FAMILIARES EN CASO
DE ACCIDENTE DE AVIACIÓN CIVIL

Capítulo I Disposiciones generales

Artículo 1. A efectos de mejorar la capacidad de respuesta a accidentes de aviación civil, atenuar las lesiones que provoquen y prestar la asistencia necesaria a las víctimas, los sobrevivientes, los desaparecidos y sus familiares, se formulan las presentes disposiciones, de conformidad con la Ley de Aviación Civil y la Ley de Seguridad en el Trabajo de la República Popular China y las disposiciones pertinentes del Consejo de Estado.

Artículo 2. Estas disposiciones se aplicarán a los accidentes graves que sufran las aeronaves que intervengan en operaciones comerciales en el marco de los reglamentos CCAR-121 y CCAR-135 en el territorio de la República Popular China (excluidas las regiones administrativas especiales de Hong Kong y Macao y la región de Taiwán), los cuales serán investigados por el Departamento de la Administración de aviación civil del Consejo de Estado, así como a los accidentes de aviación civil extremadamente graves que se investigarán con autorización del Consejo de Estado.

Artículo 3. A continuación, se definen los siguientes términos, según se mencionan en las presentes disposiciones:

El término “accidente de aviación civil” se refiere a un accidente producido en el curso de un transporte aéreo público asociado a la operación de una aeronave, desde el momento en que una persona embarque en ella con intención de volar hasta el momento en que todas las que viajaban a bordo desembarquen, en el cual alguna de ellas resulte muerta o herida.

El término “accidente de aviación civil grave o extremadamente grave” se refiere al definido con arreglo a los Grados de accidentes de aviación civil (normas nacionales GB14648-93).

El término “equipo de gestión y de coordinación de accidentes” se refiere a una organización o institución, según lo designado por el Comando nacional de gestión de accidentes de aviación de conformidad con el Plan nacional de emergencia para la gestión de accidentes de aviación civil, responsable de coordinar y actuar como enlace con la empresa de transporte aéreo público cuya aeronave haya sufrido un accidente de aviación civil, las víctimas, los sobrevivientes, los desaparecidos del accidente en cuestión y sus familiares, así como otros departamentos e instituciones gubernamentales de suerte que se les preste asistencia a estas personas.

El término “víctima” se refiere a toda persona cuyo fallecimiento haya sido directamente ocasionado por un accidente de aviación civil, comprendidos los miembros de la tripulación, los pasajeros con billete de transporte, los que viajen gratis, así como terceros.

“Sobreviviente” se refiere a las personas que hayan sobrevivido por no haber sufrido lesiones mortales en un accidente de aviación civil, o que hayan escapado a la muerte pese a sí haberlas sufrido.

“Desaparecido” se refiere a los desaparecidos a causa directamente de un vuelo de una aeronave civil.

“Familiares” se refiere a las personas que sean cónyuges, hijos, padres, hermanos o abuelos de las víctimas, los sobrevivientes o los desaparecidos de un accidente de aviación civil.

Artículo 4. La Administración de aviación civil de China (CAAC) será responsable de la supervisión e inspección de las respuestas de emergencia y la asistencia a los familiares en relación con accidentes de aviación civil, instando así a la formulación y ejecución de planes de asistencia para los miembros de las empresas de transporte aéreo público y cumpliendo otras obligaciones con arreglo al Plan nacional de emergencia para la gestión de accidentes de aviación civil.

La Oficina de la Administración regional de aviación civil de China (en lo sucesivo la "RABCA") y sus instituciones delegadas prestarán asistencia, dentro de su respectiva jurisdicción, en las tareas de respuesta de emergencia y asistencia a los familiares de cara a un accidente de aviación civil.

Artículo 5. Se adoptará un sistema de notificación inmediata de accidentes de aviación civil con las empresas de transporte aéreo público como sujetos de dicha notificación. Se elaborará un informe del accidente en forma precisa y oportuna. Nadie puede ocultar ni comunicar información falsa sobre la notificación de un accidente, ni tampoco realizar esta con retraso.

Artículo 6. En las tareas de respuesta de emergencia a accidentes de aviación civil, que se ajustarán a la política de centrarse en la prevención y estar siempre alerta, se observarán los principios de liderazgo y coordinación unificados, cumpliendo las obligaciones propias, respondiendo en tiempo oportuno y reforzando la cooperación.

Artículo 7. En la labor de asistencia a los familiares se prestará ayuda material y espiritual a las víctimas, los sobrevivientes, los desaparecidos y sus familiares, respetando el principio básico de puntualidad, facilitación y humanidad.

Capítulo II Notificación de accidentes

Artículo 8. A raíz de un accidente de aviación civil, la entidad o el individuo que lo detecte lo notificará de inmediato a la CAAC, la RABCA local o su institución delegada, así como al gobierno popular local.

No bien la RABCA local o su institución delegada reciban la notificación de un accidente, lo notificarán a su vez a la CAAC y mantendrán un contacto fluido con ella, además de avisar al mismo tiempo al gobierno popular local del lugar del accidente.

Una vez que dicho gobierno popular local reciba la información pertinente sobre el suceso, la transmitirá, conforme a las disposiciones correspondientes, a su superior y a la RABCA local o a su institución delegada.

Artículo 9. En el supuesto de que el Departamento de regulación del tránsito aéreo pierda el contacto con una aeronave civil dentro del plazo previsto, lo notificará a la CAAC con la mayor brevedad.

Artículo 10. No bien la CAAC reciba la noticia de un accidente, informará al respecto al Consejo de Estado, así como al Departamento administrativo y de supervisión de la seguridad en el trabajo y el Departamento administrativo de difusión de noticias de este, y completará debidamente la tarea de presentación de informes de seguimiento.

Artículo 11. La RABCA del lugar del accidente de aviación civil y la empresa de transporte aéreo público cuya aeronave haya sufrido el siniestro cumplimentarán, dentro del plazo fijado, el formulario de notificación inicial del incidente inseguro que se haya producido durante el vuelo y lo entregarán a los departamentos competentes, adjuntando un informe con la breve información sobre el accidente de la que dispongan. La fecha de éste, los departamentos para los que se haya elaborado y su contenido se ajustarán al Plan nacional de emergencia para la gestión de accidentes de aviación civil, las disposiciones sobre información acerca de la seguridad operacional de la Administración de aviación civil, así como a sus anexos.

Artículo 12. Una vez que la empresa de transporte público aéreo cuya aeronave haya sufrido un accidente de aviación civil notifique el accidente, en caso de cambios en el número de víctimas o en las circunstancias, continuará notificando dichos cambios y nuevas circunstancias en tiempo oportuno.

Capítulo III Preparativos y respuestas de emergencia de los departamentos gubernamentales

Artículo 13. A raíz de un accidente de aviación civil, la CAAC será responsable, conforme a la autorización del Consejo de Estado y las disposiciones pertinentes del Plan nacional de emergencia para la gestión de accidentes de aviación civil, de organizar, coordinar y orientar la gestión de emergencia del siniestro, preparar su investigación en virtud de las disposiciones correspondientes del Estado e inspeccionar, supervisar y coordinar la labor de asistencia a los familiares.

Artículo 14. La CAAC tomará medidas eficaces para prevenir los accidentes de aviación, controlar sus consecuencias, estabilizar el transporte aéreo y reanudar las operaciones tan pronto como sea posible.

Artículo 15. Conforme al Plan nacional de emergencia para la gestión de accidentes de aviación civil, la CAAC, en el ámbito de sus funciones, formulará su plan de emergencia para la gestión de dichos accidentes.

En este plan se incluirán:

- a) la composición del comando de gestión de emergencias y las obligaciones de los departamentos competentes;
- b) un sistema de notificación de información sobre accidentes de aviación civil, que comprenda la recopilación de datos, su análisis, presentación y divulgación;
- c) respuestas de emergencia a accidentes de aviación civil;
- d) salvaguardia de emergencia ante accidentes de aviación civil;
- e) la gestión de seguimiento de un accidente de aviación civil;
- f) un sistema para comunicar información sobre accidentes de aviación civil; y
- g) otros contenidos pertinentes.

Artículo 16. Las RABCA o cada una de sus instituciones delegadas formularán, a la luz de las circunstancias reales de su región, un plan de emergencia para los accidentes de aviación civil que se produzcan en ella y lo presentarán a la CAAC para su aprobación.

Artículo 17. Se revisará y completará en tiempo oportuno un plan de emergencia para accidentes de aviación civil, con arreglo a los cambios en las circunstancias objetivas así como los problemas encontrados en su ejecución.

Artículo 18. A raíz de un accidente de aviación civil, la CAAC y la RABCA activarán de inmediato el plan de emergencia a la luz de las circunstancias de este.

Artículo 19. Cuando la CAAC active el plan de emergencia para accidentes de aviación civil, organizará simultáneamente, en el ámbito de sus funciones, a las personas competentes para que se dirijan al lugar del siniestro sin dilación y participen en las labores de rescate de suerte que se eviten pérdidas mayores.

Artículo 20. Una vez activado un plan de emergencia, en caso de un accidente de aviación civil al que se apliquen las presentes disposiciones, el Comando nacional de gestión de accidentes de aviación designará un equipo de gestión y de coordinación de accidentes con la mayor brevedad, será responsable de organizar la gestión de emergencia del siniestro, actuará de coordinador entre la empresa de transporte aéreo público y los familiares y ayudará al equipo de investigación del accidente a llevar a cabo las labores de investigación.

Artículo 21. El equipo de gestión y de coordinación de accidentes dará a conocer su número de teléfono y datos de contacto con el fin de obtener más información sobre el accidente de aviación civil, indagar sobre las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos, la labor de autenticación de su identidad y la investigación del accidente, así como otras informaciones pertinentes, y facilitar que los familiares se pongan en contacto con él.

Artículo 22. El equipo de gestión y de coordinación de accidentes tendrá facultad para exigir a la empresa de transporte aéreo público cuya aeronave haya sufrido un accidente de aviación civil que ofrezca información sobre las personas que viajaban a bordo de la aeronave. La empresa se la facilitará de inmediato.

Artículo 23. El equipo de gestión y coordinación de accidentes estará autorizado, conjuntamente con la empresa de transporte aéreo público, a inspeccionar las tareas de asistencia logística a los familiares de las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos, entre ellas las relacionadas con la seguridad operacional, la calidad de las instalaciones y el equipamiento de su alojamiento, así como la protección de su privacidad.

Artículo 24. El equipo de gestión y coordinación de accidentes, la empresa de transporte aéreo público cuya aeronave haya sufrido el accidente de aviación civil y el gobierno popular del lugar en el que se haya producido crearán un centro conjunto de asistencia a los familiares con el fin de coordinar las actividades y los servicios conexos.

Artículo 25. El equipo de gestión y coordinación de accidentes se mantendrá en contacto con la empresa de transporte aéreo público cuya aeronave haya sufrido el accidente de aviación civil, con el fin de obtener en tiempo oportuno la información más reciente sobre los avances realizados en las tareas para contactar con los familiares de las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos.

Artículo 26. El equipo de gestión y coordinación de accidentes organizará y celebrará en tiempo oportuno una reunión de coordinación, a la que asistirán los representantes de la empresa de transporte aéreo público cuya aeronave haya sufrido el accidente de aviación civil y del gobierno popular del lugar en el que se haya producido, con el fin de resolver los problemas pertinentes y adecuar la labor de asistencia a su debido tiempo.

Artículo 27. El equipo de gestión y coordinación de accidentes ofrecerá en tiempo oportuno la información necesaria a los familiares de las víctimas, los sobrevivientes o los desaparecidos cuya identidad se haya confirmado al objeto de facilitar su acceso a los datos pertinentes.

Artículo 28. El equipo de gestión y coordinación de accidentes comunicará la información pertinente sobre la asistencia a los familiares por medios adecuados.

Capítulo IV Respuestas de emergencia y asistencia a los familiares de la empresa de transporte aéreo público

Artículo 29. A raíz de un accidente de aviación civil, la empresa de transporte aéreo público prestará asistencia material y psíquica a los familiares de las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos del siniestro.

Artículo 30. La empresa de transporte aéreo público formulará un plan de emergencia para accidentes de aviación civil y organizará un ejercicio de emergencia anual al objeto de corregir los posibles problemas que plantee.

Artículo 31. La empresa de transporte aéreo público presentara un plan de asistencia a los familiares a la CAAC, en el que se incluirán:

- a) un número de teléfono que se ponga rápidamente a disposición tras el accidente de aviación civil y una relación de nombres de personas bien capacitadas que puedan atender las llamadas telefónicas de los familiares de los pasajeros;
- b) el procedimiento de aviso en tiempo oportuno a los familiares de los pasajeros;
- c) los cauces a través de los cuales ofrecer a la autoridad competente la información sobre las personas que viajaban a bordo de la aeronave así como actualizarla;
- d) la promesa de negociar con los familiares de cada pasajero la disposición de sus restos mortales y efectos personales;
- e) la promesa de capacitar, cuando sea necesario, a su personal y representantes con el fin de atender a las necesidades de los familiares de las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos del accidente;
- f) un plan y procedimientos de indemnización así como los procedimientos y la organización relativos al manejo de las cuestiones fúnebres en relación con las víctimas; y
- g) la promesa de asignar recursos suficientes para llevarlo a cabo.

Ante cualquier modificación del plan de asistencia a los familiares, la empresa de transporte aéreo público informará al respecto a la CAAC a efectos de su archivo en el plazo de 10 días desde que produzca.

Artículo 32. No bien la empresa de transporte aéreo público sea avisada de un accidente de aviación civil, activará el plan de emergencia de inmediato e informará al respecto a la CAAC con la mayor brevedad.

La información de notificación del accidente de una empresa de transporte aéreo público no solamente se ajustará a los requisitos que se mencionan en el Artículo 11 de las presentes disposiciones, sino que también contendrá los datos siguientes:

- a) las medidas de respuesta de emergencia tomadas a raíz del accidente;
- b) los principales datos de contacto, comprendidos el nombre y la información de contacto del Director General encargado de la gestión del lugar del accidente, el nombre, número de teléfono y ubicación de los hoteles designados para prestar asistencia a los familiares, así como el nombre y la información de contacto de las personas responsables de informar a los familiares; y
- c) otras informaciones referentes al accidente.

Artículo 33. La empresa de transporte aéreo público comunicará inmediatamente el número de teléfono puesto a disposición para atender a las consultas de los familiares de las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos.

Artículo 34. La empresa de transporte aéreo público formulará, tan pronto como sea posible, la notificación inicial a los familiares de las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos y corregirá las informaciones sobre las personas que viajaban a bordo de la aeronave tras contrastarlas con las tarjetas de embarque.

Artículo 35. La empresa de transporte aéreo público facilitará al equipo de coordinación de accidentes una copia de los datos corroborados sobre las personas que viajaban a bordo de la aeronave, y elaborará informes sobre la información adicional que se compruebe.

Artículo 36. La empresa de transporte aéreo público prestará asistencia a los familiares de las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos, mediante, entre otras cosas:

- a) la prestación de servicios de transporte a los familiares para que viajen hasta y desde el lugar del accidente;
- b) la prestación del apoyo logístico necesario a otros familiares, en forma de alojamiento, lugar de actividades, etc.;
- c) la asignación de personal capacitado para proporcionar a los familiares consuelo;
- d) la prestación de la asistencia sanitaria necesaria a las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos y a sus familiares;
- e) la aportación de los fondos necesarios para llevar a cabo las tareas de asistencia a los familiares; y
- f) la prestación de asistencia de otra índole relativa al accidente de aviación civil.

La empresa de transporte aéreo público correrá con los gastos de dicha asistencia.

Artículo 37. La empresa de transporte aéreo público dará a conocer los avances realizados en el proceso para ponerse en contacto con los familiares de las víctimas, los sobrevivientes y los desaparecidos a fin de volver a contactar con ellos en tiempo oportuno.

Artículo 38. Cuando haya pasajeros extranjeros entre los accidentados de una aeronave civil siniestrada, la empresa de transporte aéreo público comunicará oportunamente la información necesaria al respecto al equipo de coordinación de accidentes con el fin de permitir que el Ministerio de Asuntos Exteriores se ponga en contacto con la embajada extranjera competente a su debido tiempo.

Artículo 39. A raíz de un accidente de aviación civil en un aeropuerto civil (en lo sucesivo, el “aeropuerto”) o en su zona contigua, se procurará organizar las labores de rescate en el lugar del accidente con el fin de evitar pérdidas mayores.

Artículo 40. Las administraciones aeroportuarias responderán rápidamente a los accidentes de aviación civil que se produzcan en su aeropuerto o en su zona contigua, tomarán las medidas correspondientes para evitar víctimas o reducir su número, así como las pérdidas de bienes inmuebles, y prestarán la asistencia necesaria para que la empresa de transporte aéreo público lleve a cabo las tareas de salvamento y asistencia. El término “en un aeropuerto o en su zona contigua” se refiere a la zona situada dentro del recinto aeroportuario así como a la localizada a una distancia de 8 km desde el punto de referencia del aeropuerto.

Artículo 41. El departamento administrativo de un aeropuerto formulará un plan aeroportuario de salvamento de emergencia y será responsable de la coordinación global de las tareas conexas en caso de accidente de aviación civil en el aeropuerto o en su zona contigua.

El plan de salvamento de emergencia de un aeropuerto se comunicará, de acuerdo con las disposiciones pertinentes, a la CAAC o la RABCA para su aprobación. Se informará de cualquier modificación en el mismo al órgano de aprobación inicial a efectos de su archivo.

Artículo 42. El departamento administrativo de un aeropuerto organizará periódicamente ejercicios de emergencia, cuya necesidad específica se ajustará a las disposiciones pertinentes.

Artículo 43. Un aeropuerto constituirá un equipo principal de salvamento de emergencia aeroportuario, integrado por representantes del gobierno popular local, la RABCA, el departamento administrativo del aeropuerto, el departamento de regulación del tránsito aéreo, la empresa de transporte aéreo público y otras entidades sitas en dicho aeropuerto y responsable de la organización y coordinación de las tareas de salvamento de emergencia en caso de accidente de aviación civil en el aeropuerto o en su zona contigua.

Artículo 44. A raíz de un accidente de aviación civil en un aeropuerto o en su zona contigua, el equipo principal de salvamento de emergencia aeroportuario organizará y llevará a cabo el salvamento y dispondrá los recursos a tal fin mediante la coordinación de los departamentos de prevención de incendios, sanitario, de seguridad pública y de otra índole del aeropuerto.

Artículo 45. El departamento administrativo de un aeropuerto ayudará a la empresa de transporte aéreo público cuya aeronave haya sufrido un accidente de aviación civil a llevar a cabo las tareas de asistencia a los familiares, tales como las relativas a la facilitación del transporte, el alojamiento, etc.

Artículo 46. En el curso de un salvamento de emergencia, las entidades partícipes protegerán el lugar del accidente y las pruebas pertinentes. Evitarán mover los restos de la aeronave, los escombros y los restos de las víctimas.

En el supuesto de necesitar hacerlo para salvar personas, evitando así que el accidente se agrave o por cualquier otro motivo, se fotografiará, grabará en vídeo o marcará el lugar donde se haya producido, y se elaborarán un croquis del mismo así como transcripciones.

En el caso de los contadores, las partes operativas o las personas lesas o fallecidas en la cabina de la aeronave, antes de su desplazamiento, se fotografiarán y se realizarán un croquis así como transcripciones al respecto.

Capítulo VI Disposiciones complementarias

Artículo 47. Las presentes disposiciones entrarán en vigor el 1 de enero de 2006.

Artículo 48. Los accidentes de aviación civil que no estén previstos en estas disposiciones se registrarán también por ellas.

Artículo 49. Una empresa de transporte aéreo público que haya obtenido una licencia de operación antes de hacerse efectivas estas disposiciones presentará un plan de asistencia a los familiares a la CAAC, con arreglo a ellas, en el plazo de 180 días desde su entrada en vigor. Para toda solicitud de licencia de operación de una empresa de transporte aéreo público cursada una vez hayan entrado en vigor las presentes disposiciones, se presentará dicho plan al mismo tiempo.

Artículo 50. Todo asunto que guarde relación con la gestión de accidentes de aviación civil pero que no esté previsto específicamente en las presentes disposiciones se abordará en virtud de las disposiciones pertinentes del Estado.

UNIÓN EUROPEA
REGLAMENTO Nº 996/2010 SOBRE INVESTIGACIÓN Y PREVENCIÓN
DE ACCIDENTES E INCIDENTES EN LA AVIACIÓN CIVIL

ARTÍCULOS 15.4 y .5, 20.1 y 21 (20 de octubre de 2010)

Artículo 15

Comunicación de la información

4. Se autorizará a la autoridad encargada de las investigaciones de seguridad a informar a las víctimas y a sus familiares, o a sus asociaciones, o a publicar cualquier información sobre las observaciones factuales, los procedimientos de la investigación de seguridad, posibles informes preliminares o conclusiones o recomendaciones en materia de seguridad, siempre que ello no perjudique a los objetivos de la investigación de seguridad y se respete plenamente la legislación aplicable a la protección de datos personales.

5. Antes de hacer pública la información a que se refiere el apartado 4, la autoridad encargada de las investigaciones de seguridad transmitirá dicha información a las víctimas y a sus familiares o sus asociaciones, velando por no poner en peligro los objetivos de la investigación de seguridad.

Artículo 20

Información sobre las personas y productos peligrosos a bordo

1. Las compañías aéreas de la Unión que operen vuelos con destino a, u origen en, un aeropuerto situado en los territorios de los Estados miembros a los que se aplican los Tratados y las compañías aéreas de terceros países que operen vuelos con origen en tal aeropuerto instaurarán procedimientos que permitan establecer:

- a) lo antes posible, y a más tardar en un plazo de dos horas desde la notificación del suceso de un accidente sufrido por una aeronave, una lista validada, basada en la mejor información disponible, de todas las personas a bordo de ella; y
- b) inmediatamente tras la notificación del suceso de un accidente en la aeronave, la lista de los productos peligrosos que se encontraban a bordo de ella.

Artículo 21

Asistencia a las víctimas de los accidentes aéreos y a sus familiares

1. A fin de asegurar una respuesta más amplia y armonizada a los accidentes a escala de la UE, cada Estado miembro elaborará a escala nacional un plan de emergencia relativo a los accidentes de aviación civil. Dicho plan de emergencia cubrirá asimismo la asistencia a las víctimas de accidentes en aviación civil y sus familiares.

2. Los Estados miembros velarán por que todas las compañías aéreas registradas en su territorio cuenten con un plan de asistencia a las víctimas de accidentes en aviación civil y sus familiares. Estos planes deben tener en cuenta, en particular, el apoyo psicológico a las víctimas de accidentes en aviación civil y sus familiares y permitir que la compañía aérea haga frente a un accidente grave. Los Estados miembros auditarán los planes de ayuda de las compañías aéreas registradas en su territorio. Los Estados miembros alentarán asimismo a las compañías aéreas de terceros países que operen en la Unión a que adopten planes de asistencia a las víctimas de accidentes en aviación civil y a sus familiares.

3. Cuando se produce un accidente, el Estado miembro encargado de la investigación, o el Estado en el que está establecida la compañía aérea a la que pertenece el avión accidentado, o el Estado al que pertenece un número significativo de nacionales a bordo del avión accidentado, deberá designar a la persona de contacto que se encargará de informar a las víctimas y sus familiares.

4. El Estado miembro o el tercer país que, por contar entre sus ciudadanos víctimas mortales o heridos graves, tenga un interés especial en un accidente ocurrido en los territorios de los Estados miembros a los que se apliquen los Tratados podrá nombrar a un perito con derecho a:

- a) visitar el lugar del accidente;
- b) acceder a la información factual pertinente, cuya divulgación haya sido autorizada por la autoridad encargada de las investigaciones de seguridad, y a información sobre los avances de la investigación;
- c) recibir una copia del informe final.

5. Un experto nombrado con arreglo al apartado 4 podrá asistir, de conformidad con la legislación vigente, a la identificación de las víctimas y asistir a reuniones con los supervivientes de su Estado.

6. De conformidad con el Artículo 2, apartado 1, del Reglamento (CE) nº 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, sobre los requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos, las compañías aéreas de terceros países cumplirán asimismo las obligaciones en materia de seguro establecidas en dicho Reglamento.

JAPÓN

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES

Extracto de la Ley Orgánica sobre medidas de seguridad operacional del tránsito (Ley Núm. 110, de 1 de junio de 1970)

Capítulo 3. Programa de seguridad operacional del tránsito

(Preparación y publicación, etc. del Programa básico de seguridad operacional del tránsito)

Artículo 22

- 1) El Comité central de medidas de seguridad operacional del tránsito preparará el Programa básico de seguridad operacional del tránsito.
- 2) En el Programa básico de seguridad operacional del tránsito se facilitará, para los asuntos que se enumeran en los apartados siguientes:
 - i) una descripción somera de las medidas integrales y a largo plazo tomadas en materia de seguridad operacional del tránsito;
 - ii) además de lo enumerado en el apartado anterior, el material necesario para promover, exhaustiva y sistemáticamente, medidas de seguridad operacional del tránsito.

(Plan de asuntos de seguridad operacional del tránsito)

Artículo 24

- 1) El jefe de un órgano administrativo designado preparará un Plan de asuntos de seguridad operacional del tránsito para cada ejercicio fiscal en relación con los asuntos que se encuentren bajo su jurisdicción, basado en el Programa básico de seguridad operacional del tránsito.
- 2) En el Plan de asuntos de seguridad operacional del tránsito se facilitarán, para las cuestiones que se enumeran en los apartados siguientes:
 - i) las medidas de seguridad operacional del tránsito que tomará un órgano administrativo designado en dicho ejercicio fiscal;
 - ii) además de lo indicado en el apartado anterior, el material que se utilizará como modelo para la preparación de planes en relación con las medidas de seguridad operacional del tránsito terrestre que un órgano administrativo local designado y la prefectura competente tomarán en dicho ejercicio fiscal en áreas de la prefectura.

**Noveno Programa básico de seguridad operacional del tránsito
(Extracto del Comité central de medidas de seguridad operacional del tránsito de 31 de marzo de 2011)**

Principios básicos del presente Programa

5. Mejora de los servicios de salvamento y emergencia y del apoyo a las víctimas

Con el fin de salvar la vida de los heridos y reducir al mínimo los daños que hayan sufrido en caso de accidente de tránsito, es importante incrementar la celeridad de los servicios de salvamento y emergencia y mejorar el tratamiento que se les dé. Asimismo, a la luz de la sanción de la Ley Orgánica sobre víctimas de delitos (Ley Núm. 161 de 2004), será aún mayor el apoyo a las víctimas en el ámbito de la seguridad operacional del tránsito.

Parte 3 Seguridad operacional del tránsito aéreo, Sección 2 Medidas en materia de seguridad operacional del tránsito aéreo, II. Medidas que deben tomarse

6. Fomento del apoyo a las víctimas

Con la participación de las asociaciones de víctimas, etc., se promoverá un debate sobre los aspectos del apoyo que se prestará a las víctimas de accidentes de tránsito, etc., tal como se exige en el Japón. Se repartirán las funciones entre las organizaciones conexas, tales como los explotadores, los gobiernos locales y el Gobierno nacional, se pondrán debidamente en funcionamiento la oficina integrada para las víctimas de accidentes de tránsito, etc. y los sistemas precisos para su funcionamiento y se harán los esfuerzos necesarios para desarrollar un marco y sistemas de apoyo que se adecuen a las circunstancias del Japón.

**Extracto del Plan de asuntos de seguridad operacional del tránsito para el ejercicio fiscal 2012
del Ministerio de Territorio, Infraestructura, Transporte y Turismo (abril de 2012)**

Parte 3 Medidas de seguridad operacional del tránsito aéreo, Sección 6 El fomento del apoyo a las víctimas

1 Iniciativas en tiempos de paz

1) Desarrollo de un sistema de apoyo a las víctimas:

- El Ministerio desarrollará un sistema de prestación de apoyo a las víctimas, etc. de accidentes de transporte público y establecerá oficinas para ellas, etc., a la vez que preparará los manuales necesarios, dirigirá la formación didáctica para el personal que intervenga en actividades de apoyo a las víctimas y creará una red con organizaciones afines.

2) Fomento de la elaboración del Plan de asistencia a los familiares por los explotadores:

- El Ministerio incrementará su apoyo a las víctimas, etc. de accidentes de transporte público mediante la preparación de directrices dirigidas a los explotadores para que elaboren sus planes de apoyo a las víctimas, etc., el fomento de la elaboración de estos planes entre ellos y la mejora del apoyo que prestan a las víctimas, etc.

2 Iniciativas en caso de accidente

1) Respuesta inmediata a raíz de un accidente:

- Cuando se haya establecido una sede de respuesta de emergencia a raíz de un accidente de transporte público, el Ministerio creará una oficina para las víctimas, etc. en ella y transmitirá sus solicitudes de información acerca de la seguridad operacional y el accidente, etc. a los órganos

administrativos, las instituciones públicas, los gobiernos locales y los explotadores conexos, recopilará y organizará los datos que sean de utilidad para las víctimas, etc. y tratará de brindarles información precisa y detallada de la manera debida.

- Además, con el fin de garantizar que se ofrecerá el apoyo necesario a las iniciativas de las víctimas, etc. para confirmar que el lugar del accidente cumple las condiciones de seguridad operacional, el Ministerio procurará responder correctamente a sus preguntas y peticiones de consulta a través de la oficina para las víctimas, etc., entre otros medios, transmitiendo sus peticiones a los explotadores, etc. en busca de las respuestas necesarias y facilitándoles información sobre el sistema de admisión al lugar del accidente.
- Aun cuando no se haya establecido una sede de respuesta de emergencia, el Ministerio tratará de facilitar la información necesaria y de tomar otras medidas en el marco del sistema para prestar apoyo a las víctimas, etc. de accidentes de transporte público, según la magnitud y el tipo de siniestro.

2) Respuesta de medio a largo plazo:

- En el marco del sistema para prestar apoyo a las víctimas, etc. de accidentes de transporte público, el Ministerio creará oficinas para ellas y llevará a cabo la coordinación necesaria, basándose en sus peticiones de examinar el estado de las investigaciones del accidente y los reglamentos y de explicar las medidas de seguridad operacional de los explotadores. También admitirá peticiones de consulta de las víctimas, etc. y proporcionará orientación y asesoramiento a los explotadores, según sea necesario, en relación con el apoyo que brinden, basándose en los planes de apoyo a las víctimas, etc. de accidentes de transporte público que hayan preparado, o por otros medios, y al mismo tiempo prestará servicios a las víctimas, etc., tales como su presentación a las organizaciones y los expertos en salud mental afines.

**Extracto de la Ley Orgánica sobre medidas de control de catástrofes
(Ley núm. 223, de 15 de noviembre de 1961)**

(Definiciones)

Artículo 2 En la presente Ley, el significado de los términos enumerados en los apartados siguientes será según lo previsto respectivamente en cada uno de ellos:

- i) Catástrofe: daño ocasionado por una tormenta, un tornado, lluvia fuerte, nieve fuerte, inundaciones, marejada, terremotos, *tsunamis*, erupciones u otros fenómenos naturales anormales, o un incendio o una explosión a gran escala u otras causas especificadas en la Orden Ministerial como equivalentes en términos de la importancia del daño.

Apartados ii) a x) omitidos.

(Organización de la sede de respuesta de emergencia)

Artículo 25

- 1) La sede de respuesta de emergencia estará dirigida por un Director General, cargo que ocupará un Ministro de Estado.
- 2) El Director General de la sede de respuesta de emergencia se encargará de la coordinación general de los asuntos de la sede, y dirigirá y supervisará a los funcionarios correspondientes.

Apartados 3) a 11) omitidos.

(Asuntos bajo la jurisdicción de la sede de respuesta de emergencia)

Artículo 26 La sede de respuesta de emergencia se ocupará de los asuntos siguientes:

- i) los relativos a la preparación de políticas para aplicar correcta y rápidamente medidas de respuesta de emergencia;
- ii) los relativos a la coordinación general de las medidas de respuesta de emergencia aplicadas por el jefe de un órgano administrativo designado, de un órgano administrativo local designado, de un gobierno local y otro órgano ejecutivo, una institución pública designada y una institución pública local designada en el ámbito de su jurisdicción, sobre la base de un plan de prevención de catástrofes;
- iii) los relativos a la aplicación de medidas urgentes y necesarias en caso de emergencia;
- iv) los que son competencia del Director General de la sede de respuesta de emergencia, en virtud de las disposiciones del Artículo 28;
- v) además de lo descrito en los apartados anteriores, los asuntos que son competencia de la sede de respuesta de emergencia en virtud de las disposiciones de las leyes y los reglamentos.

(Preparación y publicación, etc. del Plan básico de prevención de catástrofes)

Artículo 34 El Consejo central de prevención de catástrofes preparará el Plan básico de prevención de catástrofes y lo examinará cada año, teniendo en cuenta los resultados de la investigación científica sobre catástrofes y su prevención así como la situación de las catástrofes que se hayan producido y los efectos de las medidas de respuesta de emergencia tomadas de cara a ellas, además de enmendarlo cuando el Consejo lo considere necesario.

Artículo 35 En el Plan básico de prevención de catástrofes se facilitarán, para los asuntos que se describen en los apartados siguientes:

- i) un plan integral y a largo plazo de prevención de catástrofes;
- ii) las cuestiones a las que debe prestarse especial atención en los planes operativos y locales de prevención de catástrofes;
- iii) además de lo indicado en los apartados anteriores, el material que se utilizará como modelo para la preparación de los planes operativos y locales de prevención de catástrofes, según considere necesario el Consejo central de prevención de catástrofes.

(Planes operativos de prevención de catástrofes de los órganos administrativos designados)

Artículo 36 El jefe de un órgano administrativo designado preparará un Plan operativo de prevención de catástrofes en relación con los asuntos que estén bajo su jurisdicción, basado en un Plan básico de prevención de catástrofes, y lo examinará cada año y enmendará cuando lo estime oportuno.

**Orden de cumplimiento de la Ley Orgánica sobre medidas de control de catástrofes
(Extracto de la Orden Ministerial núm. 288, de 9 de julio de 1962)**

(Causas especificadas en la Orden Ministerial)

Artículo 1 Las causas especificadas en la Orden Ministerial, según lo expuesto en el apartado i) del Artículo 2 de la Ley Orgánica sobre medidas de control de catástrofes (en lo sucesivo, la "Ley"), serán la liberación masiva de materiales radiactivos, el hundimiento de un buque que lleve aparejada la desaparición de personas y otros accidentes a gran escala.

**Extracto del Plan básico de prevención de catástrofes
(Consejo central de prevención de catástrofes, septiembre de 2012)**

**Parte 8 Contramedidas para catástrofes aéreas, Capítulo 1 Prevención de catástrofes,
Sección 6 Preparación de medidas de respuesta de emergencia rápidas y uniformes y recuperación en caso de catástrofe**

1 Recopilación de información, coordinación y desarrollo de sistemas de respuesta de emergencia

6) Apoyo a las víctimas que sean pasajeros:

- En colaboración con los transportistas aéreos y las organizaciones afines, etc., el Ministerio de Territorio, Infraestructura, Transporte y Turismo desarrollará un sistema para brindar información y otra suerte de apoyo a las víctimas que sean pasajeros, etc. en caso de accidente aéreo.
- El Ministerio de Territorio, Infraestructura, Transporte y Turismo alentará a los transportistas aéreos a elaborar planes de apoyo a las víctimas que sean pasajeros, etc. en caso de accidente aéreo o, en caso contrario, procurará incrementar el apoyo que se les presta, etc.

Capítulo 2. Medidas de respuesta de emergencia

Sección 4 Transmisión precisa de información a las partes afines

1) Transmisión de información a los familiares de las víctimas:

- La sede de respuesta de emergencia, los órganos administrativos designados, las instituciones públicas, los gobiernos locales y los transportistas aéreos averiguarán en la forma adecuada las necesidades de los familiares de las víctimas, etc. y les brindarán debidamente información precisa y detallada que les sea de utilidad, acerca de cuestiones tales como la situación de la catástrofe aérea, la seguridad operacional, las instituciones sanitarias, etc., las medidas que esté tomando cada organización y el control del tránsito.
- La sede de respuesta de emergencia creará una oficina para facilitar información a las víctimas que sean pasajeros, etc. y, a través de ella, transmitirá sus solicitudes de información a los órganos administrativos designados, las instituciones públicas, los gobiernos locales y los transportistas aéreos, recopilará información que les sea de utilidad, les brindará información precisa y detallada de la manera debida a la vez que procurará atender correctamente a sus preguntas y peticiones de consulta.

Plan operativo de prevención de catástrofes
Extracto del Ministerio de Territorio, Infraestructura, Transporte y Turismo
(enmendado en septiembre de 2012)

Parte 1 Regla general, Capítulo 2 Política en materia de medidas básicas de prevención de catástrofes

- El Ministerio tomará las medidas preventivas siguientes para evitar que sucedan catástrofes o reducir al mínimo los daños que ocasionen:
 - El Ministerio se esforzará por incrementar el apoyo a las víctimas que sean pasajeros, etc. en caso de accidente de transporte público.
- El Ministerio actuará del modo siguiente con el fin de garantizar una aplicación rápida y uniforme de las medidas de respuesta de emergencia en caso de catástrofe:
 - En el supuesto de un accidente de transporte público, el Ministerio se esforzará por recopilar información de utilidad para las víctimas que sean pasajeros, etc. y por brindarles información precisa y detallada de la manera debida, a la vez que procurará responder correctamente a sus preguntas y peticiones de consulta.

Parte 8 Contramedidas para catástrofes aéreas, Capítulo 1 Prevención de catástrofes

Sección 9 Desarrollo de un sistema de apoyo a las víctimas

- En colaboración con los transportistas aéreos y las organizaciones afines, etc., el Ministerio desarrollará un sistema para brindar información y otra suerte de apoyo a las víctimas que sean pasajeros, etc. en caso de accidente aéreo, a la vez que preparará los manuales necesarios, dirigirá la formación didáctica para el personal que participe en actividades de apoyo a las víctimas que sean pasajeros y creará una red con dichas organizaciones.
- El Ministerio incrementará su apoyo a las víctimas que sean pasajeros, etc. de accidentes aéreos mediante la preparación de directrices dirigidas a los transportistas aéreos, para que elaboren sus planes de apoyo a dichas víctimas y el fomento de la elaboración de los mismos.

Sección 10 Desarrollo de un sistema para brindar información a las víctimas

- En colaboración con los medios y las empresas de comunicación, el Ministerio reforzará el sistema para proporcionar al público en general, comprendidas las víctimas, información concerniente a los daños a las instalaciones aeroportuarias y a su disponibilidad, el funcionamiento de los sistemas de transporte público, así como las medidas de apoyo a las víctimas, etc. que estén siendo aplicadas por los gobiernos locales y las instituciones públicas y los explotadores afines. Además, con el fin de garantizar una respuesta adecuada cuando reciba solicitudes de este tipo de información por parte de las víctimas, etc. en caso de catástrofe, procurará desarrollar el sistema para brindar información y otra suerte de apoyo a las víctimas que sean pasajeros, etc., según lo expuesto en la sección anterior.

Capítulo 2 Medidas de emergencia ante catástrofes

Sección 5 Implantación de un sistema de apoyo a las víctimas

Núm. 1 Provisión de un recinto de protección para las víctimas:

- El Ministerio creará una oficina para las víctimas que sean pasajeros, etc. en la sede de respuesta de emergencia y, además, con el fin de garantizar que se ofrezca el apoyo necesario a las iniciativas de las víctimas que sean pasajeros, etc. para confirmar que el lugar del accidente cumple las condiciones de seguridad operacional, procurará responder correctamente a sus preguntas y peticiones de consulta, entre otros medios, transmitiendo sus peticiones a los transportistas aéreos,

etc. en busca de las respuestas necesarias y facilitándoles información sobre el sistema de admisión al lugar del accidente.

Sección 6 Suministro rápido de información a las víctimas

- El Ministerio creará una oficina para las víctimas que sean pasajeros, etc. en la sede de respuesta de emergencia, transmitirá sus solicitudes de información acerca de la seguridad operacional y el accidente a los órganos administrativos designados, las instituciones públicas, los gobiernos locales y los transportistas aéreos, recopilará información que les sea de utilidad y tratará de brindarles información precisa y detallada de la manera debida.
- En colaboración con los medios y las empresas de comunicación, el Ministerio proporcionará de inmediato al público en general, comprendidas las víctimas, información concerniente a los daños a las instalaciones aeroportuarias, el funcionamiento de los sistemas de transporte público, así como las medidas de apoyo a las víctimas, etc. que estén siendo aplicadas por los gobiernos locales y las instituciones públicas y los explotadores afines. Además, cuando reciba solicitudes de este tipo de información por parte de las víctimas, etc., procurará responderles de la manera debida a través de la oficina para las víctimas que sean pasajeros, etc.

Ley por la que se establece la Junta de Seguridad Operacional del Transporte del Japón Extracto de la Ley núm. 113, de 12 de octubre de 1973

(Suministro de información)

Artículo 28-2. Al llevar a cabo la investigación del accidente, etc., la Junta tendrá plenamente en cuenta el sentir de los heridos y de sus familiares, o de los dolientes, y les brindará información al respecto en forma oportuna y adecuada.

Normas sobre la gestión de la Junta de Seguridad Operacional del Transporte del Japón (Extracto de las normas de la Junta de Seguridad Operacional del Transporte del Japón, núm.1)

Capítulo V Suministro de información a las víctimas, etc.

(Suministro de información sobre las circunstancias en las que se hayan producido los daños)

Artículo 28

Cuando haya tenido lugar un accidente que traiga como consecuencia el fallecimiento de pasajeros o de otra índole que la Junta determine que ha ocasionado daños graves, esta, aun antes de la fecha de publicación del informe escrito al respecto, facilitará sin demora información sobre las circunstancias en las que se haya producido, de las que pueda tener constancia, a las víctimas y a sus familiares o a los dolientes (en lo sucesivo, las "víctimas, etc."), en lo posible a través de Internet.

(Asistencia a audiencias en calidad de observador)

Artículo 29

Cuando celebre una audiencia, la Junta puede, a petición de las víctimas, etc. y en la medida de lo posible, permitirles asistir en calidad de observadores.

(Preparación del informe escrito)

Artículo 30

La Junta redactará el informe escrito que se indica en el párrafo 1) del Artículo 25 de la Ley de manera específica y detallada, utilizando los términos más sencillos posibles y teniendo bien presente que las víctimas, etc. podrán examinarlo.

(Sesión informativa)

Artículo 31

1) Cuando la Junta tenga la intención de dar a conocer la marcha y el informe escrito de la investigación de un accidente que haya traído como consecuencia el fallecimiento de múltiples pasajeros o de otra índole que determine que ha ocasionado daños graves en particular, celebrará, a petición de las víctimas, etc., una sesión informativa con el fin de informarles acerca de dicha marcha y explicarles el contenido del informe.

2) Cuando la Junta celebre la sesión informativa prevista en el párrafo anterior, procurará que las víctimas, etc. comprendan su contenido con la mayor facilidad posible.

REPÚBLICA DE COREA
PLANES DE ASISTENCIA EN CASO DE ACCIDENTE DE AVIACIÓN
(2006)

Artículo 49–2 (Planes de asistencia en caso de accidente de aviación)

- 1) Los explotadores de transporte aéreo presentarán planes de asistencia a los pasajeros y a sus familiares de cara a accidentes de aviación (en lo sucesivo, “planes de asistencia en caso de accidente de aviación”) al Ministerio de Construcción y Transporte, según lo dispuesto en su Ordenanza: cuando una persona tenga la intención de obtener una licencia de explotador de transporte aéreo lo hará en el momento de cursar la primera solicitud de la misma.
- 2) En los planes de asistencia en caso de accidente de aviación se incluirá lo siguiente:
 1. asuntos concernientes a la creación y el funcionamiento del centro de gestión de accidentes de aviación;
 2. asuntos relativos a los procedimientos para consolar a los pasajeros e indemnizarlos;
 3. asuntos referentes a la confirmación, la gestión y la entrega de los restos de los pasajeros y de los objetos que hayan dejado tras sí;
 4. asuntos relativos al aviso de los familiares de los pasajeros y a la asistencia que se les prestará; y
 5. otros asuntos previstos en la Ordenanza del Ministerio de Construcción y Transporte.
- 3) En el supuesto de no considerarse apropiado el contenido de los planes de asistencia en caso de accidente de aviación para su manejo rápido, el Ministro de Construcción y Transporte podrá ordenar que se complemente o modifique.
- 4) En el supuesto de un accidente de aviación, los explotadores de transporte aéreo pondrán en práctica, sin demora, los asuntos que se incluyen en los planes de asistencia conexos.
- 5) El Ministro de Construcción y Transporte no concederá licencias de explotador aéreo a las personas que no presenten los planes de asistencia en caso de accidente de aviación, según lo dispuesto en el párrafo 1) o en cumplimiento de una orden complementaria o de modificación con arreglo al párrafo 3).
[Este nuevo artículo ha sido recién incorporado en virtud de la Ley núm. 8128, de 28 de diciembre de 2006]

ADENDA (Ley núm. 8128, de 28 de diciembre de 2006)

- 1) (Fecha de aplicación) La presente Ley entrará en vigor seis meses después de la fecha de su promulgación.
 - 2) (Medidas transitorias de presentación de planes de asistencia en caso de accidente de aviación por los actuales explotadores de transporte aéreo) A partir del momento en que la presente Ley entre en vigor, los explotadores de transporte aéreo regular, irregular e internacional extranjero presentarán, en el plazo de seis meses, planes de asistencia en caso de accidente de aviación al Ministro de Construcción y Transporte, con arreglo a las disposiciones enmendadas de los artículos 49-2, 132(4) y 152, respectivamente.
- — — — —

ESTADOS UNIDOS
LEY DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES EN CASO
DE DESASTRE AÉREO DE 1996

1136. Asistencia a los familiares de los pasajeros involucrados en accidentes aéreos

- a) En general.— Lo antes posible, después de haber sido notificado de un accidente de aviación dentro de los Estados Unidos que afecte a un transportista aéreo o a un transportista aéreo extranjero y que hayan provocado importantes pérdidas de vidas, el Presidente de la Junta Nacional de Seguridad del Transporte:
 - 1) designará y dará a publicidad al nombre y número telefónico de un director de servicios de apoyo a los familiares, que será un empleado de la Junta y asumirá la responsabilidad de actuar como punto de contacto en el seno del Gobierno federal para los familiares de los pasajeros involucrados en el accidente y como enlace entre el transportista aéreo o el transportista aéreo extranjero y los familiares; y
 - 2) designará una organización independiente sin fines de lucro, con experiencia en desastres y comunicación postraumática con los familiares, que asumirá la responsabilidad principal de coordinar la atención emocional y el apoyo a los familiares de los pasajeros involucrados en el accidente.
- b) Responsabilidades de la Junta.— La Junta asumirá la responsabilidad federal principal para facilitar la recuperación e identificación de los pasajeros mortalmente lesionados en un accidente como el descrito en la subsección a).
- c) Responsabilidades de la organización designada.— La organización designada para un accidente en virtud de la subsección a) 2) tendrá las siguientes responsabilidades con respecto a los familiares de los pasajeros involucrados en el accidente:
 - 1) Prestar servicios de salud mental y ayuda sociopsicológica, en coordinación con el equipo de respuesta ante desastres del transportista aéreo o del transportista aéreo extranjero involucrados.
 - 2) Adoptar las medidas que puedan ser necesarias para proporcionar un ámbito en el que los familiares puedan elaborar su duelo en privado.
 - 3) Reunirse con los familiares que hayan viajado al lugar del accidente, comunicarse con los familiares que no hayan podido viajar a ese lugar y comunicarse con todos los familiares afectados periódicamente después de la fecha en que la organización, en consulta con el director de los servicios de apoyo a los familiares designado para el accidente en virtud de la subsección a) 1), determine que ya no se necesita más asistencia.
 - 4) Comunicarse con los familiares con respecto a las funciones de la organización, los organismos gubernamentales y el transportista aéreo o el transportista aéreo extranjero involucrados, en relación con el accidente y las actividades posteriores al accidente.
 - 5) Adoptar disposiciones para una ceremonia conmemorativa apropiada, en consulta con los familiares.

- d) Listas de pasajeros.
 - 1) Solicitudes de listas de pasajeros.
 - A) Solicitudes del director de los servicios de apoyo a los familiares.— Será responsabilidad del director de los servicios de apoyo a los familiares designado para un accidente en virtud de la subsección a) 1) solicitar, lo antes posible, al transportista aéreo o al transportista aéreo extranjero involucrados en el accidente una lista, que esté basada en la mejor información disponible en la fecha de la solicitud, de los nombres de los pasajeros que viajaban a bordo de la aeronave implicada en el accidente.
 - B) Solicitudes de la organización designada.— La organización designada para un accidente en virtud de la subsección a) 2) podrá solicitar al transportista aéreo o al transportista aéreo extranjero involucrados en el accidente una lista descrita en el apartado A).
 - 2) Uso de la información.— El director de los servicios de apoyo a los familiares y la organización no pueden entregar a ninguna persona información sobre una lista obtenida en virtud del párrafo 1), pero pueden suministrar información contenida en la lista acerca de un pasajero a los familiares del pasajero, en la medida en que lo considere apropiado el director de los servicios de apoyo a los familiares.
- e) Responsabilidades continuas de la Junta.— En el transcurso de la investigación de un accidente descrita en la subsección a), la Junta asegurará, en el mayor grado posible, que los familiares de los pasajeros involucrados en el accidente:
 - 1) sean notificados, antes de difundir cualquier información al público, acerca del accidente, sus causas y todo otro resultado de la investigación; y
 - 2) sean informados individualmente y autorizados a concurrir a toda audiencia pública y reunión de la Junta relativa al accidente.
- f) Uso de los recursos del transportista aéreo.— En la medida de lo posible, la organización designada para un accidente en virtud de la subsección a) 2) coordinará sus actividades con el transportista aéreo o con el transportista aéreo extranjero involucrados en el accidente, de modo que los recursos del transportista puedan utilizarse en el mayor grado posible para cumplir con las responsabilidades de la organización expuestas en esta sección.
- g) Medidas prohibidas.
 - 1) Medidas para obstruir a la Junta.— Nadie (ni siquiera un Estado o una subdivisión política) podrá obstruir las atribuciones de la Junta [comprendido el director de los servicios de apoyo a los familiares designado para un accidente en virtud de la subsección a) 1)] o de una organización designada para un accidente en virtud de la subsección a) 2), para desempeñar sus responsabilidades dimanantes de esta sección ni las posibilidades de los familiares de los pasajeros involucrados en el accidente de comunicarse entre sí.
 - 2) Comunicaciones no solicitadas.— En el caso de un accidente en que esté involucrado un transportista aéreo proveedor de transporte aéreo interestatal o en el exterior y en el caso de un accidente que involucre a un transportista aéreo extranjero que ocurra dentro de los Estados Unidos, ningún abogado (incluso todo asociado, agente, empleado u otro representante de un abogado) o parte potencial en un litigio podrá mantener comunicaciones no solicitadas relativas a una posible demanda por lesiones personales o muerte injusta con una persona lesionada en el

accidente o con un pariente de una persona afectada por el accidente, antes de los 45 días posteriores a la fecha del accidente.

- 3) Prohibición de medidas para impedir los servicios de salud mental y ayuda sociopsicológica.— Ningún estado o división política del mismo podrá impedir que los empleados, agentes o voluntarios de una organización designada para un accidente en virtud de la subsección a) 2) presten servicios de salud mental y ayuda sociopsicológica en virtud de la subsección c) 1) en el período de 30 días a partir de la fecha del accidente. El director de los servicios de apoyo a los familiares designado para el accidente en virtud de la subsección a) 1) podrá extender ese período de modo que no exceda de 30 días más si determina que la extensión es necesaria para satisfacer las necesidades de los familiares y si se notifica al estado y a las autoridades esa determinación.
- h) Definiciones.— En esta sección, se aplican las siguientes definiciones:
 - 1) Accidente de aviación.— La expresión “accidente de aviación” significa todo desastre de aviación, independientemente de su causa o de su causa presunta.
 - 2) Pasajero.— El término “pasajero” comprende:
 - A) un empleado de un transportista aéreo o de un transportista aéreo extranjero que viaje a bordo de una aeronave; y
 - B) toda otra persona que viaje a bordo de la aeronave, sin tener en cuenta si la persona ha pagado por el transporte, ocupado un asiento o hecho una reserva para el vuelo.
- i) Interpretación reglamentaria.— Nada de lo que figure en esta sección podrá interpretarse como una limitación de las medidas que pueda adoptar un transportista aéreo, o de las obligaciones que pueda tener un transportista aéreo, para prestar asistencia a los familiares de los pasajeros involucrados en un accidente de aviación.
- j) Renuncia a la prioridad para investigar.
 - 1) Regla general.— La presente sección (a excepción de la subsección g)) no se aplicará a los casos de accidentes de aviación en los que la Junta haya renunciado a su prioridad para investigar con arreglo a la sección 1131 a) 2) B) y el organismo federal al que se la ceda esté dispuesto y sea capaz de prestar asistencia a las víctimas y a los familiares de los pasajeros del accidente.
 - 2) Asistencia de la Junta.— En caso de que la presente sección no se aplique a un accidente de aviación por haber renunciado la Junta a su prioridad para investigarlo, esta prestará asistencia, en la medida de lo posible, al organismo al que se la haya cedido en su labor de ayuda a los familiares de los accidentados.

41113. Planes para responder a las necesidades de los familiares de los pasajeros involucrados en accidentes de aviación

- a) Presentación de planes.— Cada transportista aéreo titular de un certificado de conveniencia y necesidad pública en virtud de la sección 41102 de este título presentará al secretario y al presidente de la Junta Nacional de Seguridad del Transporte un plan para responder a las necesidades de los familiares de los pasajeros involucrados en todo accidente de aviación en que haya intervenido una aeronave del transportista aéreo y que haya ocasionado importantes pérdidas de vidas.

- b) Contenido de los planes.— El plan que presente un transportista aéreo en virtud de la subsección a) incluirá, como mínimo, lo siguiente:
- 1) Un plan para dar publicidad a un número telefónico fiable y gratuito, y suministrar personal para recibir las llamadas de los familiares de los pasajeros.
 - 2) Un procedimiento para notificar a los familiares de los pasajeros, antes de dar a conocer los nombres de los pasajeros, utilizando los servicios de la organización designada para el accidente en virtud de la sección 1136 a) 2) de este título o los servicios de otras personas debidamente entrenadas.
 - 3) Una garantía de que el aviso descrito en el párrafo 2) se hará llegar a los familiares de un pasajero tan pronto como el transportista aéreo haya verificado que el pasajero se encontraba a bordo de la aeronave (háyanse verificado o no los nombres de todos los pasajeros) y, en la medida de lo posible, personalmente.
 - 4) Una garantía de que el transportista aéreo proveerá al director de los servicios de apoyo a los familiares designado para el accidente en virtud de la sección 1136 a) 1) de este título y a la organización designada para el accidente en virtud de la sección 1136 a) 2) de este título, inmediatamente cuando lo soliciten, una lista (basada en la mejor información disponible a la fecha de la solicitud) de los nombres de los pasajeros que se encontraban a bordo de la aeronave (háyanse verificado o no esos nombres), y actualizará periódicamente la lista.
 - 5) Una garantía de que se consultará a los familiares de cada pasajero acerca de la entrega de todos los restos y efectos personales del pasajero que estén bajo control del transportista aéreo.
 - 6) Una garantía de que, si los familiares de un pasajero lo requieren, se les devolverá todo bien del pasajero que esté bajo control del transportista aéreo (sea cual fuere su estado), salvo que ese bien sea necesario para la investigación del accidente o para cualquier investigación criminal.
 - 7) Una garantía de que todo bien no reclamado de un pasajero que esté bajo control del transportista aéreo será retenido por el transportista aéreo por 18 meses, como mínimo.
 - 8) Una garantía de que los familiares de cada pasajero serán consultados acerca de la construcción por el transportista aéreo de todo monumento recordatorio de los pasajeros, incluso sobre cualquier inscripción que figure en el monumento.
 - 9) Una garantía de que el trato que recibirán los familiares de los pasajeros sin cargo (y de cualquier otra víctima del accidente) será igual al trato que reciban los familiares de los pasajeros de pago.
 - 10) Una garantía de que el transportista aéreo colaborará con toda organización designada en virtud de la sección 1136 a) 2) de este título, en forma continuada, para asegurar que los familiares de los pasajeros reciban un nivel apropiado de servicios y asistencia después de cada accidente.
 - 11) Una garantía de que el transportista aéreo ofrecerá una compensación razonable a toda organización designada en virtud de la sección 1136 a) 2) de este título por los servicios prestados.
 - 12) Una garantía de que el transportista aéreo ayudará a los familiares de un pasajero para viajar al lugar del accidente y suministrará atención física a los familiares mientras permanezcan en ese lugar.

- 13) Una garantía de que el transportista aéreo comprometerá recursos suficientes para ejecutar el plan.
 - 14) Una garantía de que, a solicitud de los familiares de un pasajero, el transportista aéreo informará a los familiares acerca de si el nombre del pasajero figuraba en un manifiesto de pasajeros preliminar para el vuelo involucrado en el accidente.
 - 15) Una garantía de que el transportista aéreo suministrará suficiente capacitación a sus empleados y agentes para satisfacer las necesidades de los sobrevivientes y de los familiares después de un accidente.
 - 16) Una garantía de que el transportista aéreo, en el caso de que ofrezca asistencia voluntaria a ciudadanos de los Estados Unidos dentro de los Estados Unidos con respecto a un accidente de aviación ocurrido fuera de los Estados Unidos que involucre importantes pérdidas de vidas, consultará con la Junta y con el Departamento de Estado (DOS) sobre la prestación de la asistencia.
 - 17) A) La garantía de que, en caso de un accidente que ocasione daños significativos a una estructura hecha por el hombre o a otro bien inmueble que no sea propiedad del Gobierno, el transportista aéreo informará directamente, sin demora, por escrito y en la medida de lo posible, a su propietario acerca de su responsabilidad civil por daños y perjuicios a la propiedad privada y de los medios para que obtenga una indemnización.

B) Como mínimo, en la notificación por escrito se aconsejará al propietario que: i) se ponga en contacto con la compañía que haya asegurado el bien por su calidad de única fuente autorizada de información sobre la cobertura y la indemnización; ii) no confíe en la información extraoficial ofrecida por los representantes del transportista aéreo acerca de la indemnización por daños y perjuicios a su propiedad privada sita en el lugar del accidente, y iii) consiga pruebas fotográficas o detalladas de otra índole de los daños y perjuicios ocasionados al bien tan pronto como sea posible tras el accidente, de acuerdo con las restricciones de acceso al lugar donde se haya producido.
 - 18) La garantía de que, en el caso de un accidente sobre el que la Junta Nacional de Seguridad del Transporte celebre una audiencia pública o procedimiento semejante a más de 80 millas [128,75 km] del lugar donde se haya producido, el transportista aéreo se asegurará de que pueda accederse a dicho procedimiento simultáneamente por medios electrónicos desde un lugar abierto al público, tanto de la ciudad de origen como de destino del vuelo, en caso de estar sita en los Estados Unidos.
- c) Requisito de certificado.— El Secretario puede no aprobar una solicitud de certificado de conveniencia y necesidad pública en virtud de la sección 41102 de este título, salvo que el solicitante haya incluido como parte de esa solicitud un plan que satisfaga los requisitos de la subsección b).
 - d) Limitación de responsabilidad.— Un transportista aéreo no será responsable por daños en cualquier demanda entablada ante un tribunal federal o estatal, dimanante del desempeño del transportista aéreo al preparar o suministrar una lista de pasajeros, o al suministrar información concerniente a un manifiesto de pasajeros preliminar en cumplimiento de un plan presentado por el transportista aéreo en virtud de la subsección b), salvo que esa responsabilidad fuese causada por una conducta de grave negligencia del transportista aéreo o que haya constituido conducta indebida deliberada.
 - e) Definición de accidente de aviación y de pasajero.— En esta sección, las expresiones “accidente de aviación” y “pasajero” tienen los significados que poseen dichas expresiones en la sección 1136 de este título.

- f) Interpretación reglamentaria.— Nada de lo que figure en esta sección podrá interpretarse como una limitación de las medidas que pueda adoptar un transportista aéreo, o de las obligaciones que pueda tener un transportista aéreo, para prestar asistencia a los familiares de los pasajeros involucrados en un accidente de aviación.

Creación de una fuerza de tareas

Sección 704 de la Ley de derecho público 104-264

- a) Creación.— La Secretaría de Transporte, en cooperación con la Junta Nacional de Seguridad del Transporte, la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias, la Cruz Roja Americana, los transportistas aéreos y los familiares que se han visto involucrados en accidentes de aviación, constituirá una fuerza de tareas integrada por representantes de esas entidades y familiares, representantes de los empleados del transportista aéreo y representantes de toda otra entidad que el Secretario considere apropiada.
- b) Orientaciones y recomendaciones.— La fuerza de tareas constituida en cumplimiento de la subsección a) formulará:
- 1) orientaciones para ayudar a los transportistas aéreos a responder a los accidentes de aviación;
 - 2) recomendaciones sobre métodos para asegurar que los abogados y los representantes de organizaciones de los medios no interfieran en la privacidad de los familiares de los pasajeros involucrados en accidentes de aviación;
 - 3) recomendaciones sobre métodos para asegurar que los familiares de los pasajeros involucrados en un accidente de aviación que no sean ciudadanos de los Estados Unidos reciban la asistencia apropiada;
 - 4) recomendaciones sobre métodos para asegurar que las leyes estatales sobre licencias de trabajadores en salud mental no se apliquen para impedir que trabajadores en salud mental ajenos al estado intervengan en el lugar de un accidente de aviación u otros sitios conexos;
 - 5) recomendaciones sobre la medida en que puede recurrirse a expertos e instalaciones militares para colaborar en la identificación de los restos de pasajeros involucrados en un accidente de aviación; y
 - 6) recomendaciones sobre métodos para mejorar la puntualidad de la notificación formulada por los transportistas aéreos a los familiares de los pasajeros involucrados en un accidente de aviación, que comprendan:
 - A) un análisis de las medidas que deberían adoptar los transportistas aéreos para asegurar que se disponga de una lista exacta de los pasajeros que viajaban a bordo de la aeronave en el plazo de una hora tras el accidente y un análisis de esas medidas para asegurar el acceso a esa lista dentro de las 3 horas posteriores al accidente;
 - B) un análisis de los costos añadidos para los transportistas aéreos y las agencias de viajes, que resultarían en caso de exigirse a los transportistas aéreos que adopten las medidas descritas en el apartado A);
 - C) un análisis de todo inconveniente que resultaría para los pasajeros, incluso demoras en los vuelos, en caso de exigirse a los transportistas aéreos que adopten las medidas descritas en el apartado A); y

- D) un análisis de las consecuencias que resultarían para la privacidad personal en caso de exigirse a los transportistas aéreos que adopten las medidas descritas en el apartado A).
- c) Informe.— No más de un año después de la fecha de promulgación de esta ley [9 de octubre de 1996], el Secretario transmitirá al Congreso un informe que contenga el plan modelo y las recomendaciones formuladas por la fuerza de tareas constituida en virtud de la subsección b).

Interpretación reglamentaria

En la Sección 705 del título VII de la Ley de derecho público 104-264 se dispone que: “Nada de lo que contenga este título [que sancione esta sección y la 1136 del presente título, enmiende la sección 1155 del presente título y sancione las disposiciones previstas como notas en esta sección y en la sección 40101 del presente título] o cualquier enmienda introducida por este título podrá interpretarse como una limitación de las medidas que pueda adoptar un transportista aéreo, o de las obligaciones que pueda tener un transportista aéreo, para prestar asistencia a los familiares de los pasajeros involucrados en un accidente de aviación”.

Apéndice 2

EXTRACTO DEL PLAN DE LOS ESTADOS UNIDOS DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES EN CASO DE DESASTRE AÉREO

FINALIDAD

En el presente plan, diseñado para servir de guía, se asignan responsabilidades y se describe cómo debería ser la respuesta de los transportistas aéreos y de los organismos federales a un accidente de aviación que implique una cantidad importante de pasajeros muertos o heridos. Las organizaciones autorizadas o responsables por ley deberían elaborar procedimientos específicos para su función. En el Apéndice A se encuentra la legislación de desarrollo (*Nota.— El presente documento no comprende los Apéndices A, I y J. Consúltese la versión completa a través del sitio web: <http://www.nts.gov/doclib/tda/Federal-Family-Plan-Aviation-Disasters-rev-12-2008.pdf>*).

APLICACIÓN

El presente plan será ejecutado en todo o en parte por el Director de la Oficina de asistencia en caso de desastres de transporte (TDA), bajo el mando del Presidente de la Junta Nacional de Seguridad del Transporte (NTSB).

1. El Director recomendará al Presidente la activación del plan o de partes del mismo.
2. Los organismos federales que asuman responsabilidades en virtud de este plan mantendrán el control de sus recursos, al tiempo que apoyarán a la NTSB de conformidad con las referencias mencionadas anteriormente. (A los fines del presente documento, en las expresiones "organismos federales" y "personal federal" se incluye todo lo relacionado con la Cruz Roja Americana).
3. La NTSB, por intermedio de su Centro de comunicaciones, iniciará la notificación a los organismos federales para activar el plan y coordinará con el transportista aéreo una respuesta apropiada, en función de la magnitud del accidente de aviación. A medida que se confirme la información fáctica sobre el mismo, podrán solicitarse recursos adicionales para respaldar la respuesta global de asistencia a los familiares. Por instrucciones del Director, el Centro de comunicaciones de la NTSB avisará a todos o a cualquiera de los centros de operaciones siguientes:
 - a) la Cruz Roja Americana;
 - b) el Departamento de Estado (DOS);
 - c) el Centro de operaciones del Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS);
 - d) el Centro de operaciones e información estratégica de la Oficina Federal de Investigaciones (FBI-SIOC);
 - e) la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA);
 - f) el Departamento de Defensa (DOD); y
 - g) el Departamento de Seguridad Nacional (DHS).

4. Con arreglo a la Ley de asistencia a los familiares en caso de desastre aéreo de 1996, la NTSB actúa como coordinadora para la integración de los recursos del Gobierno federal y de otras organizaciones, con el fin de apoyar las actividades de los gobiernos local y estatal y del transportista aéreo para atender a las necesidades de las víctimas de desastres de aviación y de sus familiares. La intervención en situaciones de crisis, la identificación de las víctimas y los servicios forenses, las comunicaciones con gobiernos extranjeros y los servicios de traducción son algunos de los servicios puestos a disposición por el Gobierno federal para ayudar a las autoridades locales y al transportista aéreo a responder a desastres de aviación graves. Los servicios de emergencia del Gobierno local deberían destacar un representante ante el Centro de operaciones conjuntas de apoyo a los familiares (COCAF) para participar en la respuesta local, del transportista aéreo y federal. En el Apéndice C se ofrecen detalles del COCAF. Su disposición dependerá de las instalaciones y de los locales con que se cuente cerca del lugar del desastre.

5. Las autoridades locales asumirán las mismas responsabilidades jurisdiccionales sobre las operaciones de respuesta inicial, recuperación, seguridad, limpieza del terreno y médico forenses con relación al accidente de aviación, y la NTSB dirigirá la investigación. Si se cree que el accidente ha sido provocado por un acto criminal, el FBI se convertirá en el principal organismo investigador, respaldado por la NTSB.

6. El transportista aéreo cumple un deber fundamental con las víctimas de un accidente de aviación y sus familiares. Es el principal responsable de avisar a estos últimos así como de todos los aspectos de apoyo logístico a ambos. La Ley de asistencia a los familiares en caso de desastre aéreo de 1996 (Apéndice A) y la Ley de apoyo a los familiares en caso de transportistas aéreos extranjeros (Apéndice A) sitúan al transportista aéreo y a otras organizaciones de apoyo en una relación de colaboración con las familias.

7. Todo el personal que se dedique a prestar servicios de asistencia a las víctimas y a sus familiares debería estar capacitado para responder a situaciones de crisis y mostrar humanidad, conocimientos técnicos y profesionalidad. Los datos personales que estos le proporcionen durante conversaciones, entrevistas, prestación de ayuda sociopsicológica y toda otra forma de intercambio de información deberían mantenerse confidenciales y no usarse con futuros fines judiciales.

ALCANCE

El presente plan concierne a todo accidente de aviación comercial nacional o extranjera que se produzca dentro de los Estados Unidos, sus territorios, posesiones y mares territoriales.

SUPUESTOS

1. El Presidente de la NTSB solicitará apoyo a los organismos federales, de conformidad con las referencias mencionadas en el Apéndice A.

2. En virtud de la Ley de asistencia a los familiares en caso de desastre aéreo de 1996, la NTSB tiene la obligación federal principal de facilitar la recuperación y la identificación de las víctimas. Se entiende que el médico forense o examinador médico al cargo será jurídicamente responsable de ello. (Cabe señalar que existen diferencias entre un médico forense y un examinador médico, aunque a los fines del presente documento son términos intercambiables.) Con el fin de garantizar los recursos adecuados para que los médicos forenses puedan cumplir con sus responsabilidades jurisdiccionales, la NTSB coordina los recursos de varios organismos federales para llevar a cabo dicha recuperación e identificación. La Junta apoya el uso de equipos estatales y locales en caso de múltiples víctimas mortales, así como de personal de otra índole con experiencia, capacitado, bajo la dirección del examinador médico.

3. A efectos del presente documento, los términos "familia", "familiares", "amigos" y "parientes" se utilizan para referirse a las personas que tienen relación con un accidentado. Aunque su significado varía levemente, pueden emplearse de manera intercambiable a lo largo del documento.

4. Grandes cantidades de familiares de los fallecidos en el accidente viajarán a la ciudad más próxima al lugar donde se haya producido y utilizarán el alojamiento previsto por el transportista aéreo. El resto permanecerá en su lugar de residencia.

5. La mayoría de los deudos de las personas que hayan resultado gravemente heridas, si no todos, viajará al lugar donde estén hospitalizadas y, una vez que sean dadas de alta, las acompañará de regreso a sus hogares.

6. En la ejecución del presente plan se presume que el accidente se producirá en una zona geográfica en la que los recursos descritos anteriormente estén disponibles. Los transportistas aéreos que trabajen con equipos en áreas remotas (p. ej., Alaska) deberían ponerse en contacto con la TDA de la NTSB acerca de las modificaciones necesarias para la respuesta a los accidentes en esos lugares.

TAREAS GENERALES DE UNA MISIÓN

Las tareas de una misión de asistencia a los familiares a raíz de un accidente de aviación son las siguientes:

1. Informar a los familiares de las víctimas del accidente de aviación, sobre la base de los documentos de manifiesto y demás información disponible.

2. Supervisar las operaciones de búsqueda y recuperación y ofrecer asistencia cuando sea necesario.

3. Determinar el estado y paradero de los heridos.

4. Obtener la aprobación del médico forense local para prestar asistencia federal (p. ej., mediante el equipo de respuesta operacional funeraria en caso de desastres (DMORT) a fin de ayudar en la identificación de las víctimas mortales y la notificación a sus familiares).

5. Intervenir en situaciones de crisis, y prestar apoyo logístico y otros servicios a las víctimas y a sus deudos.

6. Informar diariamente a los familiares acerca de la marcha de las actividades de recuperación, la identificación de las víctimas, la investigación y otros motivos de inquietud.

7. Organizar una conmemoración, si así lo desean los deudos.

8. Proceder a la devolución de los efectos personales.

9. Mantener el contacto con las víctimas y sus familiares para ponerles en todo momento al día de la marcha de la investigación y otros asuntos conexos, tanto en el lugar del accidente como de regreso a sus hogares.

RESPONSABILIDADES

Siete tareas de apoyo a las víctimas (VST) determinan las necesidades de respuesta a las que deben atender las organizaciones intervinientes. Estas organizaciones, responsables cada una de ellas de una VST, son las siguientes:

VST 1 – la NTSB;

VST 2 – el transportista aéreo;

VST 3 – la Cruz Roja Americana (Atención a los familiares y salud mental);

VST 4 – la Oficina del Subsecretario de Preparación y Respuesta (ASPR) del DHHS y el DOD (Servicios de identificación de las víctimas);

VST 5 – el DOS (asistencia a los familiares de las víctimas extranjeras);

VST 6 – la FEMA del DHS (comunicaciones); y

VST 7 – el DOJ (asistencia a las víctimas de delitos).

Debido a que no hay dos accidentes de aviación iguales, puede que las responsabilidades que figuran a continuación se asuman íntegra o parcialmente, o no se asuman en absoluto.

TAREA DE APOYO A LAS VÍCTIMAS 1 – Junta Nacional de Seguridad del Transporte

1. Coordinar la asistencia federal y actuar como enlace entre el transportista aéreo y los familiares.
2. Proporcionar un número de teléfono gratuito y una dirección de correo electrónico de la NTSB (www.assistance@ntsb.gov) a los deudos, a través de los cuales puedan obtener información sobre las actividades de recuperación e identificación de las víctimas, la investigación del accidente y otros asuntos de su interés. Normalmente, se les facilitará este número durante el informe final que se les presente. La NTSB trabajará en coordinación con el transportista aéreo para, a través de sus representantes de los familiares, suministrar dichos datos de contacto a los deudos que no viajen hasta la ciudad en la que se haya producido el accidente.
3. Solicitar al transportista aéreo una copia del manifiesto de pasajeros.
4. Examinar con el transportista aéreo las necesidades logísticas de los familiares, prestando especial atención a su protección, la calidad de las habitaciones e instalaciones del hotel y su privacidad.
5. Integrar a funcionarios de los gobiernos local y federal y a personal del transportista aéreo en aras de la constitución de un COCAF, a fin de coordinar las actividades y servicios dirigidos a los familiares.
6. Coordinar las actividades de asistencia con las autoridades locales y estatales, incluidos el médico forense, las fuerzas del orden locales, del condado y estatales, el organismo de gestión de emergencia, los hospitales y demás personal auxiliar de emergencia.
7. Mantenerse en comunicación con el transportista aéreo para estar al día del estado de la notificación a los familiares de las víctimas.
8. Celebrar reuniones cotidianas de coordinación con el transportista aéreo y los representantes de los gobiernos local y federal para examinar las actividades diarias, resolver problemas y sincronizar las futuras operaciones y actividades de apoyo a los familiares. Consúltese el Apéndice D para ver un ejemplo de la información que se requiere para dicha reunión.
9. Celebrar y coordinar sesiones informativas para los familiares, tanto si se encuentran en la ciudad del accidente como si han permanecido en sus hogares.
10. Analizar con el médico forense la capacidad de su personal para llevar a cabo la identificación de las víctimas. Examinar las aptitudes de los equipos locales y estatales en caso de múltiples víctimas mortales, así como los procedimientos que empleen en el proceso de su identificación. Analizar estrategias para la recopilación de información ante mórtem y otros factores que incidan en la identificación de las víctimas. Examinar el uso del DMORT y los procedimientos ordinarios que utilice en apoyo a las actividades de la NTSB.
11. Tratar con el médico forense el asunto de la identificación de las víctimas, en especial el uso de análisis de ADN. Explicar que la NTSB se coordina normalmente con el Laboratorio de Identificación de ADN de las Fuerzas Armadas para la utilización de esta técnica.
12. A criterio del investigador jefe (IIC) de la NTSB, coordinar una visita de los familiares al lugar del accidente. Su planificación se iniciará únicamente cuando el investigador jefe esté de acuerdo en que esta no obstruirá la investigación y se crea que es segura, en términos operacionales, para los familiares.

13. Emitir comunicados a los medios, en coordinación con la Oficina de Asuntos Públicos de la NTSB, sobre los tipos de apoyo federal puestos a disposición para prestar asistencia a los familiares.

14. Mantener el contacto con los familiares a fin de tenerles informados de las actividades de recuperación e identificación de las víctimas, la investigación del accidente y otras inquietudes conexas:

- a) Aproximadamente entre 6 y 8 meses después de la fecha del accidente, se dará a conocer un expediente público con los informes objetivos redactados por los investigadores de la NTSB. Antes de su publicación, debería informarse a los familiares de que pueden solicitar un ejemplar, gratuito, a la NTSB.
- b) En caso de que la NTSB decida que es necesaria una audiencia pública a efectos de la investigación, se notificará a los familiares la fecha, hora y lugar. Dicha audiencia estará destinada a recopilar más datos sobre las personas elegidas para testificar. Los gastos de viaje y alojamiento para concurrir a la misma correrán por cuenta de los deudos. Se reservarán asientos para ellos y se les entregarán copias de los documentos oficiales que allí se examinen. Las audiencias públicas de la NTSB se retransmiten por Internet a través de su sitio web en www.nts.gov.

En la ley Visión 100 se estipula lo siguiente:

La garantía de que, en el caso de un accidente sobre el que la Junta Nacional de Seguridad del Transporte celebre una audiencia pública o procedimiento semejante a más de 80 millas del lugar donde se haya producido, el transportista aéreo se asegurará de que pueda accederse a dicho procedimiento simultáneamente por medios electrónicos desde un lugar abierto al público, tanto de la ciudad de origen como de destino del vuelo, en caso de estar sita en los Estados Unidos. [49 USC 41113 b) 18)].

Partiendo de los hechos del accidente, se examinarán los requisitos para su localización caso por caso.

- c) Se informará a los familiares de la fecha, hora y lugar de las reuniones de la NTSB que se celebren en su sede, en Washington, D.C. (los gastos de viaje correrán por cuenta de ellos). En cada reunión, el personal de investigación del organismo presentará a la propia Junta un proyecto de informe sobre el accidente para que lo examinen y aprueben sus miembros. En él se documentarán las conclusiones de la NTSB, la determinación de la causa probable del accidente y las recomendaciones para evitar futuros desastres aéreos. Las reuniones de la Junta se retransmiten por Internet a través de su sitio web: www.nts.gov. Para más información, consúltese el apartado 30 de la sección "VST 2 – el transportista aéreo" y la ley Visión 100 [49 USC 41113 b) 18)].

15. Si se determina que el accidente es consecuencia de un acto criminal, el personal de la TDA de la NTSB podrá ayudar a la Oficina de Asistencia a Víctimas (OVA) del FBI en la prestación de asistencia a los familiares.

16. Refundir y examinar los informes consecutivos (AAR) para resolver aspectos problemáticos y actualizar los planes y procedimientos operativos.

TAREA DE APOYO A LAS VÍCTIMAS 2 – el transportista aéreo

1. Además de la notificación del accidente que se exige en el párrafo 830.5 del Título 49 del Código de Reglamentaciones Federales (CFR), informar al Centro de comunicaciones de la NTSB inmediatamente después de tener conocimiento del mismo. Debe proporcionarse la siguiente información:

- Lugar del accidente (o inmediaciones), número de pasajeros y tripulantes (según la información de salida preliminar) y cantidad de heridos y víctimas mortales (si se conoce).

- Número de vuelo, origen, puntos de conexión, punto de destino final, características demográficas de los pasajeros (si se conocen) y si el vuelo era del interior o internacional.
 - Nombre y número de teléfono de la/s persona/s encargada/s de la respuesta humanitaria del transportista aéreo, el cotejo del manifiesto de pasajeros y el proceso de notificación a los familiares.
 - Nombre, número de teléfono y ubicación de las instalaciones designadas como centro de asistencia a los familiares (CAF) y COCAF.
2. Suministrar a la NTSB, si así lo requiere, la copia cotejada más reciente del manifiesto de pasajeros. Esta debería estar numerada o anotada, indicándose la fecha y la hora, de modo que pueda distinguirse de las copias anteriores.
 3. Dar a conocer un número de teléfono fiable, gratuito, con capacidad suficiente para atender el volumen de llamadas previsto. Aunque no es necesario, considerar la posibilidad de poder enviar teletipos (TTY).
 4. Al dar a conocer el número gratuito, pedir a los medios que soliciten que solamente sea utilizado por quienes tengan motivos para creer que un familiar o un amigo era pasajero de ese vuelo siniestrado.
 5. En el anuncio en los medios debería insistirse en que, tras un primer contacto con el transportista aéreo, los familiares recibirán información del vuelo siniestrado básica y para establecer un punto de contacto, como primera medida de apoyo humanitario de este.
 6. Pedir a los medios que reiteren el nombre del/de los transportista/s implicado/s, el número del vuelo siniestrado, el aeropuerto de origen, las conexiones y el punto de destino final.
 7. Suministrar a los medios actualizaciones continuas de la marcha del proceso de notificación, p. ej., indicando la cantidad de familias de las víctimas que han sido avisadas hasta determinado momento y las que aún están pendiente de ello. Este proceso continuará hasta que hayan sido informadas las familias de todas las víctimas.
 8. Ante un accidente, modifíquense los mensajes habituales “de espera” de su empresa de transporte aéreo de manera que se eliminen la música, la información sobre ventas y demás mensajes similares ajenos al suceso.
 9. Avisar en tiempo oportuno a los familiares de los pasajeros. Según se exige en la ley AIR 21, a solicitud de un deudo, informar a la familia acerca de si el nombre de un pasajero en particular figura en un manifiesto preliminar del vuelo siniestrado. Esta irá recibiendo información actualizada sobre quienes viajaban a bordo a medida que esté disponible. (En la AIR 21 se estipula lo siguiente: “a solicitud de los familiares de un pasajero, el transportista aéreo informará a los familiares acerca de si el nombre del pasajero figuraba en un manifiesto de pasajeros preliminar para el vuelo involucrado en el accidente”).
 10. Informar a los familiares antes de dar a conocer los nombres de los pasajeros. Darles tiempo suficiente para que informen, a su vez, a otros familiares y amigos antes de publicar dichos nombres. Aunque quizás sea necesario que algunas familias establezcan más de un punto de contacto con el transportista aéreo, este puede pedirles que designen uno principal a los fines de intercambiar información. Esto le permitirá hacer un uso más eficaz de su personal. El transportista no está obligado a dar a conocer el nombre de una víctima si los familiares no lo desean.
 11. Informar a los deudos en el momento de la notificación o poco después de que se pongan a disposición los servicios de atención y asistencia a los familiares en situaciones de crisis de la Cruz Roja Americana en el CAF, así como de regreso a sus hogares. Transmitir las solicitudes de asistencia en este tipo de situaciones al representante de la Cruz Roja Americana, que coordinará a los contactos con los familiares en el lugar del siniestro o de su residencia. En el caso de los deudos que no viajen al lugar del accidente, el personal de la Cruz Roja Americana, allí donde haya ocurrido, puede coordinar al personal que trabaje en el lugar de residencia de estos con el fin de prestarles asistencia.

12. Garantizar instalaciones en los aeropuertos de salida, llegada y conexiones donde los familiares y amigos puedan reunirse. Estarán diseñadas para permitir que elaboren su duelo en privado y estén protegidos de los medios y de los abogados; constituyen un lugar seguro, donde pueden recibir actualizaciones continuas sobre el cotejo del manifiesto de pasajeros así como otras informaciones acerca del accidente. Debe estarse preparado para prestar la asistencia precisa a los ciudadanos con necesidades especiales conforme a la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Dispóngase con uno de los empleados o representantes de su empresa de transporte aéreo, el cual haya sido entrenado para responder a situaciones de crisis, que se reúna en privado con los familiares una vez que hayan llegado a las instalaciones protegidas. Los empleados o representantes deberían estar preparados para informarles de que sus seres queridos viajaban a bordo del avión siniestrado.

13. Conseguir una instalación que se utilizará como CAF. Al seleccionarla, hay que tener en cuenta factores tales como la calidad de sus salas y su tamaño, la privacidad de los familiares, la capacidad de protegerla y la proximidad al lugar del accidente, así como las instalaciones de tratamiento médico. Consúltese el Apéndice B al respecto.

14. Adoptar disposiciones para instalar un COCAF en el que se incluyan espacio, comunicaciones y apoyo logístico para el personal auxiliar local y federal. En el Apéndice C se ofrecen los detalles al respecto.

15. Suministrar apoyo logístico a los familiares que deseen viajar a la ciudad del accidente (o al lugar donde esté sito el hospital), que comprenda el transporte, el alojamiento, las comidas, la seguridad, las comunicaciones y los gastos imprevistos, sin limitarse a ello.

16. Prestar asistencia a los familiares mientras viajen hacia y desde la ciudad más próxima al accidente, informando a las tripulaciones de vuelo y al personal del aeropuerto de su presencia a bordo de determinadas aeronaves. En los aeropuertos de salida, puntos de conexión y llegada, debería acompañarles y prestarles asistencia personal del transportista aéreo mientras se encuentren en tierra. Si es necesario, solicitar ayuda a otros transportistas con mayor presencia allí. Prestar asimismo asistencia a los deudos cuando dejen la ciudad del accidente y poner a su disposición a una persona de contacto, que seguirá constituyendo el nexo entre ellos y el transportista aéreo de regreso a su lugar de residencia.

17. Poner a disposición a una persona de contacto para recibir a los familiares a su llegada y acompañarlos hasta la ciudad en la que se haya producido el accidente. Esta persona será responsable de prestarles asistencia mientras se encuentren allí y debería seguir constituyendo el nexo entre ellos y el transportista aéreo hasta que regresen a su lugar de residencia. En ese momento, quizás el transportista aéreo decida designar a una sola persona de contacto para todos los familiares. Esta debería estar disponible a través de un número de teléfono gratuito.

18. Mantener el contacto diario con los familiares que no viajen a la ciudad del accidente, mediante la puesta a disposición por el transportista aéreo de una persona de contacto hasta que se haya concluido la investigación en el lugar del siniestro.

19. Designar a una persona que actuará como representante del transportista aéreo ante el Director de la TDA de la NTSB. Viajarán juntos a diversos sitios, tales como el lugar del accidente, la morgue, el COCAF y el CAF. El representante debería estar autorizado para adoptar decisiones en nombre del transportista, o poder comunicarse fácilmente con quienes sí cuenten con suficiente autoridad para hacerlo.

20. Implantar un sistema exclusivo de insignias para identificar a los familiares. En casos singulares, la NTSB, en coordinación con el transportista aéreo, determinará sus especificaciones.

21. Participar en las reuniones cotidianas de coordinación para examinar las actividades diarias, resolver problemas y sincronizar las futuras operaciones y actividades de apoyo a los familiares del CAF, así como poner al día sobre sus actuaciones. La información que allí se trate resultará útil para la planificación del apoyo logístico (tal como las comidas, el alojamiento y el transporte) y permitirá adaptar las operaciones de apoyo presentes y futuras. En el Apéndice D se muestra el tipo de informaciones que se analiza normalmente en dichas reuniones.

22. Disponer zonas reservadas dentro del hotel para que el personal médico forense y el DMORT del CAF recopilen información ante mórtem y muestras de referencia de ADN de los familiares. Dotar de un espacio calmo y de comunicaciones a los empleados de ambos para que obtengan telefónicamente información ante mórtem de los deudos que no estén en el CAF. Garantizar una cantidad suficiente de habitaciones para uso del DMORT y de los servicios de ayuda sociopsicológica en situaciones de crisis. Partiendo de la experiencia de la NTSB, el número de habitaciones requerido oscila entre 4 y 12, en función de la cifra de víctimas mortales.
23. Tener en cuenta que las instalaciones del DMORT y de ayuda sociopsicológica también se emplean para informar a los familiares cuando se haya realizado una identificación positiva. Al estar el representante del DMORT o del personal médico forense instalado en el CAF, pueden coordinarse mejor el traslado de los restos de la víctima y demás consideraciones logísticas. En el Apéndice C figuran los requisitos de apoyo con fines de planificación.
24. Proporcionar a los representantes del DOS la información necesaria sobre los pasajeros foráneos, para facilitar la interacción con las embajadas de los correspondientes países extranjeros.
25. Designar un enlace con la Cruz Roja Americana en cada instalación de tratamiento médico para llevar control del estado de los heridos y prestar asistencia a sus familiares.
26. Si la catástrofe de aviación fuera declarada acto criminal, formular procedimientos para manipular los efectos personales liberados por la NTSB o el FBI. Estudiar la conveniencia de recurrir a un tercero con experiencia en su entrega en caso de este tipo de desastres. Se adoptarán disposiciones para que las pertenencias no reclamadas se retengan por lo menos 18 meses a partir de la fecha del accidente, tal como lo exige la ley. La NTSB ha elaborado directrices para la búsqueda de los efectos personales en el lugar del siniestro.
27. Consultar con los familiares acerca de todo monumento financiado por el transportista aéreo, inscripciones incluidas.
28. Tal como exige la Ley de asistencia a los familiares en caso de desastre aéreo de 1996, ofrecer una compensación razonable a la Cruz Roja Americana por los servicios prestados a los familiares, el transportista aéreo y el personal auxiliar.
29. Prestar el mismo apoyo y trato a los familiares de los pasajeros que no pagan, o de cualquier otra víctima del accidente (p. ej., las víctimas mortales sobre el terreno), que a los pasajeros de pago.
30. Si la NTSB celebra una audiencia pública o procedimiento semejante a más de 80 millas del lugar del accidente, asegurarse de que se ponga a disposición de los familiares una retransmisión simultánea de dicho procedimiento en un lugar abierto al público, tanto de la ciudad de origen como de destino del vuelo siniestrado.
31. En el caso de un accidente ocurrido fuera de los Estados Unidos, la ley AIR 21 exige “que el transportista aéreo, en el caso de que ofrezca asistencia voluntaria a ciudadanos de los Estados Unidos dentro de los Estados Unidos con respecto a un accidente de aviación ocurrido fuera de los Estados Unidos que involucre importantes pérdidas de vidas, consultará con la Junta y con el Departamento de Estado sobre la prestación de la asistencia”.
32. En el supuesto de que en una investigación se determine que el accidente ha sido consecuencia de un acto criminal, coordinarse con el personal de la OVA del FBI para que se reúna con los familiares a fin de explicarles sus derechos como víctimas de un delito federal.

TAREA DE APOYO A LAS VÍCTIMAS 3 – la Cruz Roja Americana (Atención a los familiares y salud mental)

1. El Centro de Operaciones de Desastres (DOC) de la Sede Nacional de la Cruz Roja Americana desplegará un Equipo de respuesta para situaciones críticas (CRT), que ejercerá un liderazgo funcional de atención a

los familiares e intervención en situaciones de crisis durante el accidente de aviación. El CRT dará apoyo a la respuesta de la Cruz Roja Americana local y se ocupará de los voluntarios espontáneos.

2. Destinar un representante al COCAF para coordinar y estudiar cuestiones de incumbencia de la Cruz Roja Americana, así como las solicitudes de asistencia de los familiares.
3. Coordinar y dirigir a las numerosas organizaciones y personas que ofrezcan ayuda sociopsicológica, consuelo religioso y otros servicios auxiliares para la operación. Crear un centro de tratamiento de personal, fuera del CAF, para su selección, control y administración (a sueldo y voluntario). A este centro le competirá asimismo desarrollar un sistema exclusivo de insignias para los empleados, cotejar sus competencias con las necesidades de organización, asignar horarios de trabajo, dar y recibir informes del personal auxiliar y planificar actividades futuras.
 - a) Deberían integrarse los recursos locales competentes con el personal de la Cruz Roja Americana para prestar ayuda sociopsicológica en situaciones de crisis y duelo, servicios de comida, asistencia administrativa y otras prestaciones en respaldo a los familiares y a las organizaciones de apoyo.
 - b) Debería coordinarse con el personal del transportista aéreo la ayuda sociopsicológica para situaciones de crisis y duelo de familiares que viajen hasta la ciudad donde se haya producido el accidente.
4. Emplear un sistema de contabilidad para registrar con exactitud los datos de costos, por categorías específicas, con miras a su reintegro por el transportista aéreo.
5. Evaluar las necesidades y los recursos disponibles de otros organismos de apoyo en situaciones de crisis, coordinarse con ellos para asegurar un apoyo emocional constante a los trabajadores durante la operación y facilitar una entrevista final antes de su partida.
6. Designar un enlace con el transportista aéreo en cada instalación de tratamiento médico auxiliar para controlar el estado de los heridos y prestar asistencia a sus familiares.
7. Coordinarse con el transportista aéreo a fin de establecer zonas en el CAF para que los familiares elaboren su duelo en privado.
8. Si se considera necesario, desplegar un Equipo de respuesta para situaciones críticas especializado en atención infantil (CRC) para coordinar los servicios de atención infantil en el lugar del siniestro, destinados a los familiares que lleguen acompañados de niños de corta edad. Asegurarse de que el CRC esté equipado con los suministros necesarios para poner en funcionamiento un centro de atención infantil junto con personal especializado, capacitado para atender a niños a raíz de un desastre traumático.
9. Si se considera necesario, desplegar un Equipo de respuesta de atención espiritual (SRT) para coordinar este tipo de atención en el lugar del siniestro. El SRT estará capacitado para prestar atención a las víctimas y a sus familiares para un abanico de creencias. Si así lo desean los deudos, el equipo coordinará la planificación de una conmemoración multiconfesional adecuada días después del accidente. Empleará a un director de actos públicos para que inicie dicha planificación a petición de los familiares. El Director de Actos públicos de la Cruz Roja Americana colaborará estrechamente con la NTSB, el transportista aéreo y los gobiernos locales, del condado y estatales para concebir un lugar de conmemoración idóneo. La Cruz Roja Americana también empleará a un Director de Salvamento y Protección de Bienes para el COCAF, con el fin de atender a las inquietudes de seguridad operacional y protección que plantee la conmemoración.
10. Si se considera necesario, organizar una conmemoración para la futura sepultura de los restos no identificados.

11. Proporcionar a los familiares que lo soliciten consultas con profesionales de salud mental y grupos de apoyo conexos que actúen en su región.
12. Prestar apoyo adicional para atender a las necesidades especiales de los afectados o de otros grupos demográfica o culturalmente diversos, según se considere necesario.

TAREA DE APOYO A LAS VÍCTIMAS 4 – la Oficina del Subsecretario de Preparación y Respuesta del Centro de Operaciones del Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos – Servicios de identificación de las víctimas

1. Cuando se produzca un accidente, una vez notificado por la NTSB, activar el Sistema médico nacional para desastres (NDMS) y el personal del DMORT, los suministros y el equipamiento correspondientes para prestar asistencia en la gestión de la identificación de las víctimas.
2. Destinar un representante al COCAF para abordar las cuestiones de incumbencia del DMORT.
3. Destinar los miembros del DMORT necesarios para ayudar al médico forense en la identificación de las víctimas y la prestación de servicios mortuorios. La configuración del equipo y las competencias que se le exijan estarán determinadas por los pormenores del accidente y las aptitudes del examinador médico local.
4. Seguir los “Procedimientos operativos ordinarios del DMORT para las activaciones de la Junta Nacional de Seguridad del Transporte”.
5. Proporcionar, si es preciso, una instalación de morgue, una unidad de morgue portátil del DMORT (DPMU) y el equipo y suministros necesarios para aumentar la capacidad de trabajo del médico forense local.
6. Supervisar el estado de los expedientes ante mórtem entrantes con el fin de que incluyan datos dentales, médicos y de ADN y asegurarse de que se hayan recibido todos. En caso contrario, adoptar medidas para obtener los expedientes y las radiografías pendientes.
7. Utilizar un cuestionario ante mórtem ordinario y un formulario de entrega de los restos que puedan adaptarse para satisfacer los requisitos del médico forense local y del estado. El formulario se usará para obtener instrucciones de los parientes más cercanos (NOK), legalmente autorizados, acerca de lo que deseen que haga el médico forense con los restos que puedan ser identificados posteriormente como los de su familiar. La información que faciliten será estrictamente confidencial y, en definitiva, estará bajo el control del médico forense.
8. Recurriendo a un equipo especializado del CAF, entrevistar tanto a los familiares que estén en el lugar del accidente como fuera de él, para obtener información relativa a la identificación ante mórtem y la entrega de los restos.
9. Coordinarse con el médico forense para integrar en las operaciones de la morgue a personal cualificado que esté prestando asistencia en su oficina.
10. Si es necesario, prestar asistencia al médico forense para notificar una identificación positiva a los familiares, y añadir una explicación acerca de cómo se determinó.
11. Garantizar la precisión de la cadena de custodia realizando comprobaciones de la documentación y de los restos antes de su cesión al director de funeraria designado.
12. Prestar asistencia al médico forense en la reagrupación de los restos una vez concluido el proceso de identificación. Esto puede tener lugar semanas o meses después del accidente.

13. Utilizando la información reunida en la entrevista ante mórtem, indicar a la NTSB los datos de contacto de los parientes más cercanos (NOK) (señas, números de teléfono, direcciones de correo electrónico) y su relación con la víctima.

Apoyo para la Tarea de apoyo a las víctimas 4 – Departamento de Defensa – Servicios de identificación de las víctimas (si se requiere)

1. Facilitar el uso de una instalación militar, como el Centro "Charles C. Carson" para asuntos mortuorios de la Base de la Fuerza Aérea de Dover, en aras de operaciones de apoyo mortuario.

2. Aportar recursos de la Oficina del Médico forense de las Fuerzas Armadas (OAFME) y del Laboratorio de Identificación de ADN de las Fuerzas Armadas (AFDIL) para prestar asistencia en las actividades de identificación y realizar pruebas comparativas apropiadas de ADN sobre muestras proporcionadas por el médico forense. Puede pedirse al personal de la OAFME y el AFDIL que se desplace al lugar del accidente para prestar asistencia en la identificación de las víctimas.

3. Suministrar las historias clínicas y las fichas dentales así como las muestras de referencia de ADN de los pasajeros fallecidos de las que se dispusiera ante mórtem, por estar prestando estos servicios militares en el momento del accidente o haberlo hecho con anterioridad.

TAREA DE APOYO A LAS VÍCTIMAS 5 – Departamento de Estado – Asistencia a los familiares de las víctimas extranjeras (si se requiere)

1. Destinar un representante al COCAF para coordinar las cuestiones relativas al DOS con otros miembros de su personal. Prestar asistencia en la recopilación de las historias clínicas, las fichas dentales y las muestras de referencia de ADN de los familiares extranjeros. Responder a sus solicitudes de información y peticiones de asistencia, según corresponda. En función de las necesidades, dotar de más personal cuando se trate de un accidente sufrido por un número significativo de pasajeros foráneos, especialmente si se ven afectados vuelos internacionales.

2. Notificar oficialmente a los gobiernos extranjeros la presencia de ciudadanos de su país entre las víctimas del accidente. Esto tendrá lugar una vez que el transportista aéreo haya obtenido la información necesaria sobre ellos.

3. Prestar asistencia al transportista aéreo para notificar a los ciudadanos estadounidenses que puedan residir o estar viajando fuera de los Estados Unidos que un miembro de su familia ha sufrido un accidente de aviación.

4. Suministrar servicios de traducción e interpretación (a través del personal del DOS o la contratación de un proveedor) para facilitar las comunicaciones con los familiares de las víctimas y demás partes interesadas. Para las sesiones informativas a los deudos celebradas en el CAF o en una ubicación similar o para actividades semejantes, prestar servicios de traducción e interpretación simultánea en múltiples idiomas, según se necesite.

5. En la medida de lo posible, prestar apoyo logístico y de comunicaciones para ponerse en contacto con autoridades e individuos extranjeros, a fin de ayudar al transportista aéreo y al personal auxiliar federal a cumplir sus obligaciones en el marco de las leyes citadas anteriormente.

6. Prestar asistencia a los empleados del transportista aéreo extranjero y a los familiares de las víctimas que también sean foráneos a entrar en los Estados Unidos, extendiendo o concediendo visados a los solicitantes aptos.

7. Facilitar los servicios consulares y aduaneros necesarios para la devolución de los restos y los efectos personales al país de destino.

8. Prestar asistencia al médico forense con el fin de obtener la información necesaria para facilitar la identificación de las víctimas extranjeras y completar sus certificados de defunción.

TAREA DE APOYO A LAS VÍCTIMAS 6 – Agencia Federal para el Manejo de Emergencias del Departamento de Seguridad Nacional – Comunicaciones (si se requiere)

1. Destinar un representante al COCAF para coordinar con los funcionarios locales y estatales las cuestiones relativas a la gestión de emergencia.
2. Suministrar recursos de comunicación oral y de datos para facilitar las relaciones entre quienes se encuentren en el lugar del accidente y el Centro de comunicaciones de la NTSB.
3. A petición de la Oficina de Asuntos Públicos de la NTSB, suministrar empleados para prestar asistencia en la difusión de información al público, con el fin de aportar ayuda para establecer centros de apoyo a los medios externos en el lugar del accidente, el hangar para los restos de la aeronave, el CAF, el aeropuerto y otras zonas que puedan suscitar interés mediático, así como dotarlos de personal.

TAREA DE APOYO A LAS VÍCTIMAS 7 – Departamento de Justicia – Asistencia a las víctimas de delitos (si se requiere)

1. Disponer, a petición de la NTSB, una brigada de desastres del FBI con suficiente personal en aras de la identificación dactiloscópica de las víctimas mortales del accidente. Este equipo colaborará con el médico forense y el personal del DMORT en la morgue.
2. Dotar a la NTSB, previa solicitud, de un equipo del FBI de respuesta especializado en pruebas (ERT) y de otros recursos del Laboratorio de la Oficina para prestar asistencia en las operaciones de recuperación de las víctimas bajo la dirección del médico forense.
3. Destinar a la NTSB, previa solicitud, miembros de un equipo de despliegue rápido de la Oficina de Asistencia a Víctimas (VARDT) del FBI para ayudar a la TDA de la NTSB en circunstancias especiales, tales como las respuestas simultáneas a accidentes.
4. Asumir las responsabilidades siguientes solamente si el desastre sufrido por el transportista aéreo fuera declarado oficialmente acto criminal:
 - a) Coordinar la asistencia federal y actuar como enlace entre el transportista aéreo y los familiares.
 - b) Facilitar un número de teléfono gratuito del FBI a los familiares, para que puedan obtener información sobre las actividades de recuperación e identificación de las víctimas, la investigación del accidente y otros asuntos de su interés. Normalmente, este se facilitará a los deudos que se encuentren en el lugar del siniestro durante el informe inicial que se les presente y se repetirá en los informes posteriores. Coordinarse con el transportista aéreo para que sus representantes de los familiares proporcionen dicho número gratuito a los deudos que no viajen hasta la ciudad del accidente.
 - c) Crear una página web especial para los familiares de las víctimas al objeto de compartir información actualizada y mantener una comunicación permanente tanto con ellos como con los sobrevivientes durante toda la investigación.
 - d) Examinar con el transportista aéreo la logística de apoyo a los familiares, prestando especial atención a su protección, la calidad de las habitaciones y las instalaciones y su privacidad.
 - e) Supervisar la creación y la gestión del COCAF y el CAF. En el Apéndice B puede encontrarse información sobre las operaciones de este último.

- f) Integrar a funcionarios de los gobiernos local y federal y a personal del transportista aéreo en aras de la constitución de un COCAF, a fin de facilitar una coordinación estrecha de los servicios prestados y las actividades emprendidas.
- g) Prestar asistencia al transportista aéreo, si así lo solicita, para localizar a los parientes más cercanos a los que aún no les haya sido notificada la presencia de alguno de sus familiares en el accidente.
- h) Celebrar reuniones cotidianas de coordinación con el transportista aéreo y los representantes de los gobiernos local y federal para examinar las actividades diarias, resolver las cuestiones problemáticas y sincronizar las futuras operaciones y actividades de apoyo a los familiares. En el Apéndice D se presentan ejemplos de la información necesaria para dichas reuniones.
- i) Celebrar y coordinar sesiones informativas para los familiares, tanto si se encuentran en la ciudad del accidente como si han permanecido en sus hogares: organizar unas en persona en el CAF, así como otras a través de puentes de conferencia telefónica para los que no se encuentren allí.
- j) Proporcionar información a las víctimas y a sus familiares sobre sus derechos y los servicios puestos a su disposición en relación con su condición de víctimas de un delito federal.
- k) Mantener el contacto con los familiares a fin de tenerlos informados acerca de la marcha de la investigación y continuar atendiendo a sus futuras necesidades.

Apéndice B

LAS OPERACIONES DEL CENTRO DE ASISTENCIA A LOS FAMILIARES

El centro de asistencia a los familiares (CAF) es el centro donde se prestan los servicios a los familiares que viajan al lugar del accidente. Está diseñado para atender a sus necesidades inmediatas y a corto plazo: su seguridad en términos operacionales, protección, necesidades fisiológicas (alimentación, sueño), información (sobre el proceso de recuperación e identificación de las víctimas y la investigación del accidente) y ayuda sociopsicológica para situaciones de crisis y la elaboración del duelo. Además, los deudos pueden ser entrevistados allí al objeto de reunirse información ante mórtem sobre las víctimas y presentarse muestras de ADN para facilitar su identificación. Compete al transportista aéreo encargarse de la ubicación del CAF. La mayoría de estos centros se encuentran en hoteles o instalaciones similares. Debería tenerse en cuenta una que disponga de varias salas de reunión, un gran salón de eventos, la infraestructura informática más moderna y servicios de restauración. Su organización se coordinará entre el transportista aéreo y la NTSB.

El Director de la TDA de la NTSB se ocupará de las operaciones del CAF, o designará a un representante en su ausencia.

Entre el personal del Centro deberían figurar miembros de:

- 1) los equipos auxiliares de los transportistas aéreos y de gestión conexos;
- 2) la TDA de la NTSB;
- 3) las fuerzas del orden locales;
- 4) la Cruz Roja Americana, entre ellos proveedores autorizados de asistencia infantil, personal de atención espiritual, profesionales sanitarios y ayudantes sociopsicológicos para situaciones de crisis;
- 5) el personal médico forense;
- 6) el personal designado por el médico forense para realizar entrevistas con el fin de obtener información ante mórtem;
- 7) el personal de los proveedores encargados de los EP que trabajen para el transportista aéreo; y
- 8) el personal de organismos de apoyo locales.

En el CAF se desempeñarán una serie de funciones decisivas, que deberán coordinarse estrechamente, entre las que figuran las relativas a:

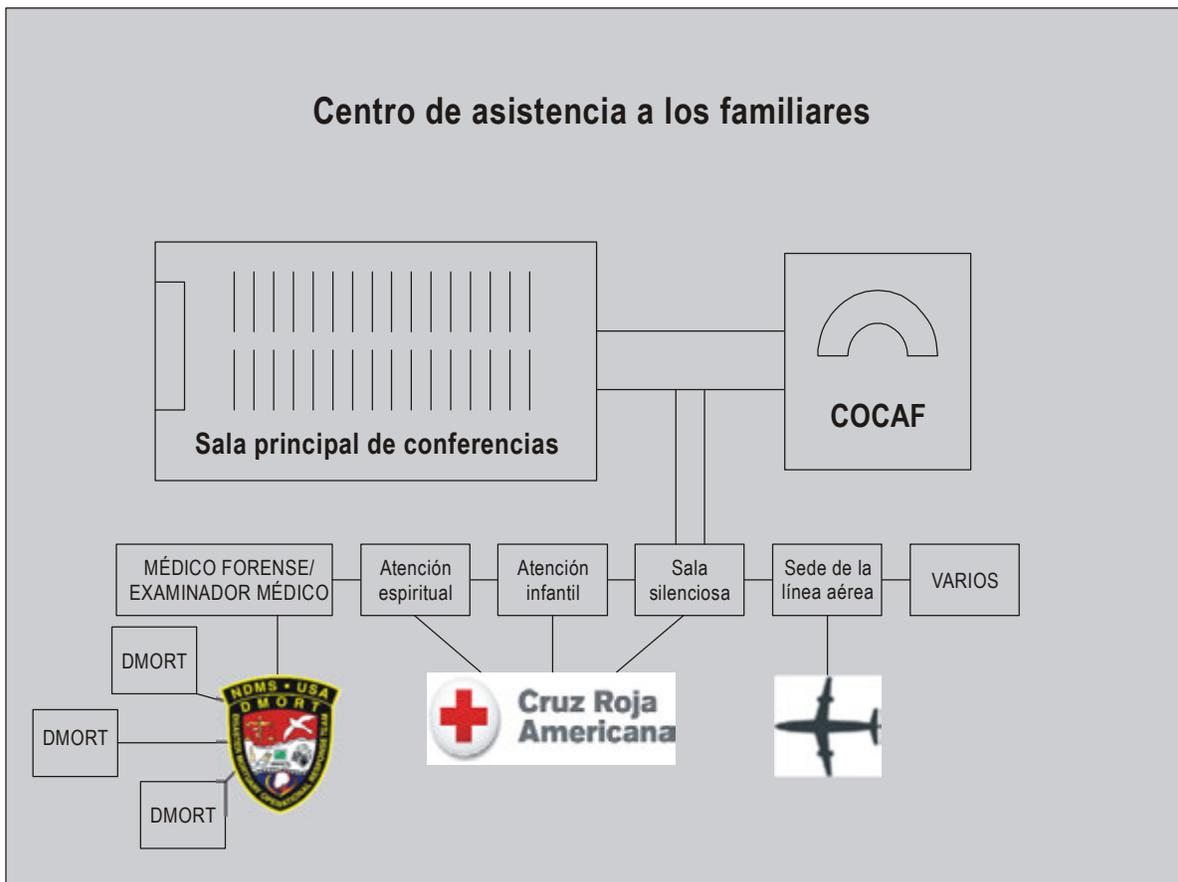
- 1) la seguridad operacional y la protección, comprendida la dotación de insignias al personal y los familiares;
- 2) los informes cotidianos de la NTSB, normalmente dos veces al día;
- 3) las entrevistas sobre información ante mórtem realizadas por el personal médico forense o por quien este designe;
- 4) la atención infantil y espiritual, así como la ayuda sociopsicológica en situaciones de crisis (por parte de la Cruz Roja Americana); y
- 5) los partes de defunción emitidos por el médico forense.

Normalmente, el CAF se mantendrá en funcionamiento hasta que los finados hayan sido identificados, o hasta que las familias sean avisadas de que el proceso de identificación proseguirá durante un período prolongado de tiempo. Si esto ocurre, se les informará de una identificación positiva ya de regreso a sus hogares.

Es crucial que cada organismo asignado al CAF comprenda el papel que cumple para apoyar a los familiares.

No todos los deudos se desplazarán hasta allí. En caso de que ya residan en la ciudad más cercana al accidente, probablemente visitarán el CAF para recibir actualizaciones durante los informes, para luego regresar a sus hogares. Los demás participarán en las sesiones informativas a través de puentes de conferencia telefónica.

Esquema de un centro de asistencia a los familiares



Apéndice C

EL CENTRO DE OPERACIONES CONJUNTAS DE APOYO A LOS FAMILIARES

El Centro de operaciones conjuntas de apoyo a los familiares (COCAF) constituye un elemento importante para el control y la coordinación de las respuestas y de los recursos que suministran las organizaciones de apoyo ante un accidente de aviación.

El COCAF es el punto central de reunión de las organizaciones partícipes para supervisar, planificar, coordinar y ejecutar una operación de respuesta aprovechando al máximo todos los recursos disponibles. La comunicación y el intercambio de información continúan determinando el éxito de una respuesta de emergencia. El COCAF está destinado a afrontar los obstáculos que planteen.

Las organizaciones asignadas normalmente al Centro son las siguientes: la NTSB, el transportista aéreo, la Cruz Roja Americana, el gobierno local y las fuerzas del orden, así como los organismos federales de apoyo. Según la magnitud del desastre, también pueden asignarse al COCAF otras organizaciones.

El COCAF y una o varias de las organizaciones intervinientes (arriba enumeradas) aportan lo siguiente:

- Actúan como punto central de coordinación e intercambio de información entre las organizaciones participantes.
- Supervisan las operaciones de apoyo a los familiares en curso y realizan un seguimiento de las actividades de la misión de cada organización, tal como el estado de los recursos disponibles.
- Mantienen una lista actualizada de lugares y números de teléfono clave de las organizaciones y el personal intervinientes.
- Gestionan y coordinan solicitudes de servicios.
- Mantienen un boletín diario de las actividades y respuestas organizativas.

Los representantes de los organismos asignados al COCAF son responsables de las siguientes tareas:

- Mantener al tanto de la situación de las actividades de apoyo a los familiares.
- Preparar la información para el sitio web de la NTSB dirigido a los familiares.
- Suministrar información para la sesión informativa o el puente de conferencia de carácter diario con los familiares.
- Informar cotidianamente a los organismos partícipes de las actividades de apoyo a los familiares.
- Coordinar e intercambiar la información entre los representantes de todas las organizaciones.
- Mantener al día las direcciones y los números de teléfono de las entidades organizativas, junto con los nombres de su personal clave (p. ej., el CAF, el médico forense, el centro de tratamiento de personal, los investigadores de la NTSB, el transportista aéreo, el lugar del accidente, las organizaciones de apoyo, las fuerzas del orden locales y el Gobierno local).

- Mantener y actualizar los planes cotidianos, de acción ante incidentes y de operaciones futuras.
- Mantenerse al tanto del estado y paradero de los heridos.
- Mantenerse al tanto de las actividades de identificación de las víctimas, utilizando la información suministrada por el personal médico forense o quien este designe.
- Actualizar la información sobre el número de familiares que haya en la ciudad del accidente y sus salidas o llegadas previstas (cada 24-48 horas).
- Controlar los progresos realizados en las entrevistas ante mórtem para la recopilación de datos conexos.

Un accidente de aviación puede ocurrir en cualquier lugar. Por tanto, es preciso mantener la flexibilidad al planificar donde se instalará el COCAF, teniendo en cuenta su localización y gravedad. La ubicación del COCAF estará determinada por el espacio disponible en lugares tales como hoteles, edificios del Gobierno local o puestos móviles de mando.

El transportista aéreo implicado es responsable de conseguir un lugar para albergar a los familiares, el CAF y el COCAF. Debería planificar la reserva del sector de un hotel donde poder alojar al personal, el equipo y las actividades del COCAF. Aunque el espacio para acoger a los deudos y el CAF sea lo primordial, el COCAF debería estar situado en el propio hotel. Resultaría apropiado un pequeño salón de baile o una gran sala de conferencias. En caso de que el transportista tenga dificultades para encontrar sitio, la NTSB se pondrá en contacto con las autoridades locales con el fin de determinar la disponibilidad de espacio adecuado.

A continuación se ofrece una descripción general de las obligaciones y las responsabilidades de los representantes de los organismos asignados al COCAF:

1. **Coordinador:** El coordinador del COCAF representa a la NTSB y se ocupa de dirigir las actividades cotidianas del Centro. Puede desempeñar cualquiera de las siguientes tareas: asignar responsabilidades a los miembros del COCAF; facilitar el intercambio de información entre los intervinientes en el Centro; asegurar que se mantenga al día la información crítica; informar a los demás intervinientes sobre las novedades importantes; recopilar la información que pueda usarse para los informes a los familiares; asegurar que se mantengan actualizados los registros diarios; coordinar con la sede de la NTSB las informaciones que se publicarán en el sitio web especial de la Junta para los familiares, y desempeñar otras funciones relativas a los requisitos específicos de la respuesta al accidente.
2. **Coordinador adjunto:** Puede designarse un coordinador adjunto para ayudar al coordinador, de entre el personal del transportista aéreo o del organismo local de gestión de emergencia.
3. **Oficial administrativo:** Un oficial administrativo prestará asistencia al coordinador para las funciones administrativas, tales como preparar proyectos de documentos, recoger y anunciar los registros, reunir recortes de la cobertura del accidente por los medios, abastecer de suministros y desempeñar otras tareas relativas a los requisitos específicos de la respuesta al accidente.
4. **Representante del transportista aéreo:** El representante del transportista aéreo desempeña principalmente una función de coordinación en su nombre. Entre sus responsabilidades está la de transmitir información a su centro de mando sobre los pasajeros que hayan sido identificados positivamente (después de haberlo notificado a sus familiares), atender cuestiones relativas al apoyo actual y futuro prestado a los familiares por el transportista aéreo, proporcionar actualizaciones en relación con los planes y proyectos actuales y futuros de los demás organismos, programar reuniones y sus correspondientes agendas, mantener un registro diario, supervisar el estado de los heridos y la cantidad de familiares que lleguen y se retiren del lugar, aportar datos para la información cotidiana a los familiares y mantener al día a los demás intervinientes en el COCAF acerca de las actividades y los proyectos emprendidos por el transportista.

5. **Representante del gobierno local:** El representante del gobierno local actúa como coordinador de los intervinientes en el COCAF en materia de seguridad en la morgue, el CAF, los hoteles para los deudos y otras zonas sensibles determinadas. También es responsable de mantener informado a su organismo de las actividades y reuniones relativas a los asuntos de los familiares así como a los demás intervinientes en el COCAF sobre las acciones y los proyectos emprendidos por el gobierno local, llevar un registro diario, aportar datos para la información cotidiana a los familiares, identificar los bienes y recursos locales que pueden emplearse en apoyo de la operación y ayudar a los demás intervinientes a comprender a la comunidad local y a sus dirigentes.

6. **Representante médico forense:** El representante médico forense actúa como enlace entre las actividades de identificación de las víctimas llevadas a cabo en la morgue, el proceso de entrevistas para obtener información ante mórtem en el CAF y su DMORT. También puede facilitar información sobre dicho proceso de identificación durante los informes a los familiares.

7. **Representante de la Cruz Roja Americana:** El representante de la Cruz Roja Americana destinado al COCAF coordina las operaciones de la Organización en el CAF y el centro de tratamiento de personal. Entre sus responsabilidades está la de responder a las preguntas relativas al apoyo actual y futuro que se brinda a los familiares y a los trabajadores auxiliares así como a las personas y organizaciones que se ofrecen para prestar ayuda o servicios voluntariamente, informar a la Cruz Roja Americana sobre las reuniones programadas, mantener un registro diario, supervisar la situación del personal auxiliar del CAF y de otras zonas, atender o pasar las llamadas de los familiares que se encuentren fuera del lugar del accidente, aportar datos para la información cotidiana a los deudos y mantener al día a los demás intervinientes en el COCAF sobre las actividades y los proyectos operacionales emprendidos.

8. **Representante del DOS (si se requiere):** El representante del DOS desempeña una función de coordinación entre el COCAF y su Departamento. Coordinará las cuestiones relacionadas con los pasajeros foráneos y el apoyo que necesitarán del DOS, su embajada o consulado y los demás intervinientes en el COCAF. Entre otras tareas está la de llevar un registro diario, supervisar el estado de las víctimas extranjeras y de sus familiares, asesorar sobre cuestiones culturales, responder o pasar las llamadas de los funcionarios de gobiernos extranjeros, aportar datos para la información cotidiana a los familiares y mantener al día a los demás intervinientes en el COCAF sobre las actividades y los proyectos emprendidos por su organismo. Si participan en las actividades del COCAF funcionarios de consulados extranjeros, el representante del DOS actuará como su valedor.

9. **Representante del DOJ o de la OVA del FBI (si se requiere):** El representante del DOJ o de la OVA del FBI solamente tomará parte en el COCAF cuando se sospeche que la causa del desastre constituye un intento de delito. Ejerce principalmente una función de coordinación e información en nombre del DOJ o el FBI.

10. **Representante de la FEMA (si se requiere):** El representante de la FEMA no toma, normalmente, parte en el COCAF, salvo que para afrontar el desastre se requiera asistencia considerable por parte del Gobierno federal. Por ejemplo, ante una catástrofe que ocurra en una zona densamente poblada y provoque graves daños estructurales así como una cantidad importante de víctimas mortales en tierra se precisará de un representante de la FEMA en el COCAF. Este será principalmente responsable de coordinar las actividades de los organismos local y estatal de gestión de emergencia en la operación de apoyo a los familiares.

Apéndice D

INFORMACIÓN PARA EL INFORME DIARIO DE SITUACIÓN DEL CENTRO DE OPERACIONES CONJUNTAS DE APOYO A LOS FAMILIARES

1. Número de familias avisadas y cantidad pendiente de notificación	Transportista aéreo
2. Número de familias en el lugar del accidente y en sus hogares	Transportista aéreo
3. Número total de familiares en el hotel	Transportista aéreo
4. Número de familiares cuya llegada se prevé en las próximas 24 horas	Transportista aéreo
5. Número de familiares cuya partida se prevé en las próximas 24 horas	Transportista aéreo
6. Número de familiares, de los que han permanecido en su hogar, con los que se ha comunicado el representante del transportista aéreo correspondiente en las últimas 24 horas	Transportista aéreo
7. Estado del personal herido y localización de sus familiares	Transportista aéreo
8. Número de familiares en el lugar del accidente que han pedido asistencia a la Cruz Roja Americana y que han sido atendidos por su personal en las últimas 24 horas	Cruz Roja Americana
9. Número de familiares, de los que han permanecido en su hogar, que han pedido asistencia a la Cruz Roja Americana y con quienes se ha puesto en contacto el representante correspondiente de la Organización en las últimas 24 horas	Cruz Roja Americana
10. Número de trabajadores que han recibido asistencia de la Cruz Roja Americana en las últimas 24 horas	Cruz Roja Americana
11. Número de miembros del personal de respuesta de emergencia lesionados que han recibido asistencia de la Cruz Roja Americana	Cruz Roja Americana
12. Estado de la recopilación de datos ante mórtem y de las muestras de referencia de ADN	Examinador médico
13. Estado de las entrevistas para la recopilación de información ante mórtem y la entrega de los restos	Examinador médico
14. Estado de las actividades de identificación	Examinador médico
15. Estado de las familias que han sido notificadas de una identificación positiva	Examinador médico
16. Estado de la entrega de los restos	Examinador médico
17. Puesta al día sobre la asistencia prestada a los familiares extranjeros	DOS
18. Puesta al día sobre la asistencia prestada a las víctimas y a sus familiares	DOJ

19. Cantidad de personal auxiliar federal, incluso del DMORT y la Cruz Roja Americana en el lugar del accidente y su ubicación	Todos
20. Observaciones sobre las actividades cotidianas	Todos
21. Observaciones sobre las actividades programadas para las próximas 24 horas	Todos

Apéndice E

MODELO DE UN INFORME CONSECUTIVO

Junta Nacional de Seguridad del Transporte
Director de la Oficina de asistencia en caso de desastres de transporte
490 L'Enfant Plaza East, S.W.
Washington, D.C. 20594-2000

A/A: Oficina de asistencia en caso de desastres de transporte

ASUNTO: INFORME CONSECUTIVO (A UN ACCIDENTE DE AVIACIÓN)

Describa cuestiones tales como el modo de disponer de la Organización, las relaciones con las demás organizaciones, cuál era la misión de la Organización, cuántos miembros de su personal participaron, qué otros recursos se suministraron, las necesidades de transporte y equipo, la fecha de llegada y de partida, las actividades cotidianas y toda otra información que la Organización estime importante agregar al presente documento. Este resumen no está destinado a limitar el contenido del informe.

Añada como adjuntos separados el examen de los aspectos específicos de la operación que constituyeron bien éxitos, bien problemas.

Se ofrece el siguiente formato:

Tema:

Análisis:

Recomendaciones:

Acompañe todo programa, material ceremonial asociado o documentación audiovisual.

Apéndice F

INFORMACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS VÍCTIMAS

El examinador médico o el médico forense local tienen la responsabilidad jurídica de identificar a las víctimas de un desastre de aviación. Además, son legalmente responsables de determinar la causa y forma de su muerte y de cumplimentar el certificado de defunción correspondiente. Sus oficinas varían considerablemente en términos de personal y de magnitud de las instalaciones. En algunas de ellas puede hacerse frente a un desastre de aviación recurriendo al personal y a las instalaciones existentes, mientras que en otras, especialmente en zonas rurales, puede requerirse asistencia. El examinador médico o el médico forense deberían contar con un plan por escrito para múltiples víctimas mortales, en el que se proporcione un marco básico de respuesta y se indique si es necesaria la asistencia.

En virtud de la Ley de asistencia a los familiares en caso de desastre aéreo de 1996, se designa a la NTSB para coordinar la asistencia federal en respuesta a accidentes de aviación. Las responsabilidades de la Junta se transferirán al FBI si se declara oficialmente que la causa del desastre es un acto criminal.

La NTSB o el FBI pueden, a petición del examinador médico o del médico forense, solicitar los servicios del DMORT a fin de que les preste asistencia para hacerse cargo de las víctimas mortales e identificarlas. También pueden pedir que se les suministre una DPMU. Además, la Oficina del Médico forense de las Fuerzas Armadas (OAFME) puede ayudar al FBI con cuestiones de investigación médico-legales.

El proceso de identificación de las víctimas de un desastre de transporte es exhaustivo, deliberado y basado en métodos científicos comprobados. Por regla general, los EP extraídos de los restos se consideran un método presuntivo de identificación que se emplea para sugerir quién podría ser el fallecido. La identificación positiva de las víctimas exige una comparación de los registros y de las muestras ante mórtem (anteriores a la defunción), tales como las radiografías dentales y médicas, con información similar recogida a partir de los restos. Las coincidencias de características biológicas únicas halladas tanto en los registros ante mórtem como post mórtem conducen a una identificación positiva. Entre los métodos utilizados a tal fin se encuentran la comparación de las fichas y de las radiografías dentales, de las huellas digitales, de la estructura ósea y de las fracturas consolidadas a través de radiografías, de rasgos médicos especiales (tales como los implantes o las prótesis) y del ADN.

En los desastres aéreos que implican restos fragmentados, la identificación va seguida del proceso de su reagrupación. Esta lleva más tiempo y es más compleja que la identificación. Aunque una víctima puede ser rápidamente identificada por un único diente, la capacidad para reunir sus restos disgregados estriba principalmente en el ADN. La identificación mediante esta técnica consiste en comparar muestras de ADN del fallecido con otras ante mórtem de sus parientes, u otras también suyas obtenidas a partir de la ropa, un cepillo de pelo u otro artículo similar que contenga células cutáneas o capilares.

Una vez realizada la identificación positiva, será notificada a los parientes más cercanos de la víctima, desde el punto de vista jurídico, por la oficina médico forense o por quien esta designe. Llegados a este punto, dichos parientes decidirán el modo y el momento en que se devolverán los restos para su sepultura o disposición final. Durante este proceso, estarán a disposición de los familiares atención de apoyo para situaciones de crisis así como otros mecanismos de ayuda.

Apéndice G

TAREA DE APOYO A LAS VÍCTIMAS – CUADROS DE VERIFICACIÓN

Tareas de apoyo a las víctimas
Junta Nacional de Seguridad del Transporte
<input type="checkbox"/> Coordinar la asistencia federal y actuar como enlace entre el transportista aéreo y los familiares.
<input type="checkbox"/> Proporcionar un número de teléfono gratuito y una dirección de correo electrónico (www.assistance@ntsb.gov) de la NTSB a los deudos, a través de los cuales puedan obtener información sobre las actividades de recuperación e identificación de las víctimas, la investigación del accidente y otros asuntos de su interés.
<input type="checkbox"/> Solicitar al transportista aéreo una copia del manifiesto de pasajeros.
<input type="checkbox"/> Examinar con el transportista aéreo las necesidades logísticas de los familiares, prestando especial atención a su protección, la calidad de las habitaciones e instalaciones del hotel y su privacidad.
<input type="checkbox"/> Integrar a funcionarios de los gobiernos local y federal y a personal del transportista aéreo en aras de la constitución de un COCAF, a fin de coordinar las actividades y servicios dirigidos a los familiares.
<input type="checkbox"/> Coordinar las actividades de asistencia con las autoridades locales y estatales, incluidos el médico forense, las fuerzas del orden locales, del condado y estatales, el organismo de gestión de emergencia, los hospitales y demás personal auxiliar de emergencia.
<input type="checkbox"/> Mantenerse en comunicación con el transportista aéreo para estar al día del estado de la notificación a los familiares de las víctimas.
<input type="checkbox"/> Celebrar reuniones cotidianas de coordinación con el transportista aéreo y los representantes de los gobiernos local y federal para examinar las actividades diarias, resolver problemas y sincronizar las futuras operaciones y actividades de apoyo a los familiares.
<input type="checkbox"/> Celebrar y coordinar sesiones informativas para los familiares, tanto si se encuentran en la ciudad del accidente como si han permanecido en sus hogares.
<input type="checkbox"/> Tratar con el médico forense el asunto de la identificación de las víctimas, en especial el uso de análisis de ADN. Explicar que la NTSB recurre normalmente al Laboratorio de Identificación de ADN de las Fuerzas Armadas para la utilización de esta técnica.
<input type="checkbox"/> Analizar con el médico forense la capacidad de su personal para llevar a cabo la identificación de las víctimas. Examinar el uso del DMORT y los procedimientos ordinarios que utilice en su labor de apoyo a las respuestas de la NTSB.
<input type="checkbox"/> A criterio de la NTSB, el IIC coordinará una visita de los familiares al lugar del accidente.
<input type="checkbox"/> Emitir comunicados a los medios, en coordinación con la Oficina de Asuntos Públicos de la NTSB, sobre los tipos de apoyo federal puestos a disposición para prestar asistencia a los familiares.
<input type="checkbox"/> Mantener el contacto con los familiares a fin de tenerles informados de las actividades de recuperación e identificación de las víctimas, la investigación del accidente y otras inquietudes conexas: <ul style="list-style-type: none"> • Informarles de las fechas de publicación de las declaraciones preliminares, fácticas y sobre la causa probable del accidente. • Comunicarles la fecha, hora y lugar de la audiencia pública, si corresponde. • Anunciarles la fecha, hora y lugar de la reunión de la Junta, si corresponde.

- Si se determina que el accidente es consecuencia de un acto criminal, el personal de la TDA de la NTSB podrá ayudar a la OVA del FBI en la prestación de asistencia a los familiares.
- Refundir y examinar los AAR para resolver aspectos problemáticos y actualizar los planes y procedimientos operativos.

Tareas de apoyo a las víctimas	
Transportista aéreo	
<input type="checkbox"/>	Completar la notificación del accidente exigida, según lo detallado en el párrafo 830.5 del Título 49 del CFR.
<input type="checkbox"/>	<p>Notificar el accidente al Centro de comunicaciones de la NTSB y facilitar los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La localización o las inmediaciones del accidente ○ El número de pasajeros a bordo ○ El número de tripulantes a bordo ○ El número de heridos y víctimas mortales (si se conoce) ○ El número de vuelo ○ El origen del vuelo ○ Los puntos de conexión del vuelo ○ El punto de destino final del vuelo ○ Las características demográficas de los pasajeros (si se conocen) ○ La designación del vuelo como interior o internacional ○ El nombre y número de teléfono del representante del transportista aéreo encargado de: <ul style="list-style-type: none"> • la respuesta humanitaria del transportista • el cotejo del manifiesto de pasajeros • el proceso de notificación a los familiares ○ El nombre, el número de teléfono y la ubicación de las instalaciones designadas como CAF y COCAF.
<input type="checkbox"/>	Dar a conocer un número de teléfono fiable, gratuito, con capacidad suficiente para atender el volumen de llamadas de los familiares y amigos de las víctimas previsto.
<input type="checkbox"/>	<p>Coordinar el anuncio público del número de teléfono gratuito con diversos medios de comunicación (televisión, radio, Internet), haciendo hincapié en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ El número debería ser únicamente utilizado por quienes tengan motivos para creer que un familiar o un amigo era pasajero del vuelo siniestrado. ○ En las llamadas iniciales al transportista aéreo se facilitará información básica del accidente y se establecerá un punto de información de contacto para los familiares y los amigos afectados con el fin de iniciar el apoyo humanitario. ○ Al utilizar el número de teléfono gratuito, debería facilitarse siempre la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • El nombre del transportista o de los transportistas implicados • El número o los números del vuelo siniestrado • El aeropuerto de origen del vuelo • El punto o los puntos de conexión del vuelo • El punto de destino final del vuelo.
<input type="checkbox"/>	Modificar los mensajes habituales “de espera”: eliminar la música, la información sobre ventas y demás mensajes similares ajenos al suceso.

Tareas de apoyo a las víctimas	
Transportista aéreo	
<input type="checkbox"/>	Avisar en tiempo oportuno a los familiares y amigos antes de dar a conocer los nombres de los pasajeros. Consúltese la ley AIR 21: <ul style="list-style-type: none"> ○ Solicitar a los deudos que designen una persona de contacto principal para compartir información. ○ Recordar que el transportista aéreo no está obligado a dar a conocer el nombre de una víctima si los familiares no lo desean.
<input type="checkbox"/>	Asegurarse de que se notifique a los familiares y amigos la atención a los familiares y la asistencia en situaciones de crisis de la Cruz Roja Americana puestas a su disposición en el CAF.
<input type="checkbox"/>	Garantizar que se notifique a los familiares y amigos la atención a los familiares y la asistencia en situaciones de crisis de la Cruz Roja Americana puestas a su disposición de regreso a sus hogares (si aplica).
<input type="checkbox"/>	Asegurarse de que las peticiones de asistencia en situaciones de crisis se remitan al representante de la Cruz Roja Americana en el CAF.
<input type="checkbox"/>	Poner al día, ininterrumpidamente, a los representantes de los medios de comunicación acerca de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ La marcha del proceso de notificación: <ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de familias de las víctimas que han sido avisadas hasta determinado momento. • La cantidad de familias que siguen pendientes de notificación. ○ Este proceso concluirá cuando hayan sido avisadas las familias de todas las víctimas.
<input type="checkbox"/>	Proporcionar a la NTSB, si así lo requiere, la copia cotejada más reciente del manifiesto de pasajeros: <ul style="list-style-type: none"> ○ Esta debería estar numerada o anotada, indicándose la fecha y la hora, de modo que pueda distinguirse de las copias anteriores.
<input type="checkbox"/>	Garantizar instalaciones en los aeropuertos de salida, llegada y conexiones donde los familiares y amigos puedan reunirse: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estarán diseñadas para permitir que estos elaboren su duelo en privado y estén protegidos de los medios y de los abogados; constituyen un lugar seguro, donde pueden recibir actualizaciones continuas sobre el cotejo del manifiesto de pasajeros así como otras informaciones acerca del accidente.
<input type="checkbox"/>	Garantizar que todas las instalaciones elegidas para ser utilizadas como Centro de recepción de familiares y amigos, CAF y COCAF cumplen los requisitos de acceso de la ADA.
<input type="checkbox"/>	Reservar un lugar para uso del CAF (consúltese el Apéndice B): <ul style="list-style-type: none"> ○ Tener en cuenta la calidad de las habitaciones, la magnitud de las instalaciones, la privacidad de los familiares y amigos, la capacidad de proteger el establecimiento y su proximidad al lugar del accidente así como a instalaciones de tratamiento médico.
<input type="checkbox"/>	Reservar un lugar para el COCAF.
<input type="checkbox"/>	Disponer lo siguiente para el COCAF, aunque sin limitarse a ello: <ul style="list-style-type: none"> ○ El espacio ○ Las comunicaciones ○ El apoyo logístico ○ Los pormenores de la constitución del COCAF, los cuales se facilitan en el Apéndice C.
<input type="checkbox"/>	Suministrar apoyo logístico a los familiares que deseen viajar a la ciudad del accidente (o al lugar donde esté sito el hospital), que comprenda el transporte, el alojamiento, las comidas, la seguridad, las comunicaciones y los gastos imprevistos, sin limitarse a ello.

Tareas de apoyo a las víctimas	
Transportista aéreo	
<input type="checkbox"/>	<p>Prestar asistencia a los familiares mientras viajen hacia y desde la ciudad más próxima al accidente, informando a las tripulaciones de vuelo y al personal del aeropuerto de su presencia a bordo de determinadas aeronaves:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En los aeropuertos de salida, puntos de conexión y llegada, debería acompañarles y prestarles asistencia personal del transportista aéreo mientras se encuentren en tierra. ○ Si es necesario, solicitar ayuda a otros transportistas con mayor presencia en el aeropuerto. ○ Prestar asistencia a los deudos cuando dejen la ciudad del accidente y poner a su disposición a una persona de contacto, que seguirá constituyendo el nexo entre ellos y el transportista aéreo de regreso a sus hogares.
<input type="checkbox"/>	<p>Poner a disposición a una persona de contacto para recibir a los familiares a su llegada y acompañarlos hasta la ciudad en la que se haya producido el accidente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Esta persona será responsable de prestarles asistencia mientras se encuentren allí y debería seguir constituyendo el nexo entre ellos y el transportista aéreo hasta que regresen a sus hogares. ○ De regreso los familiares a sus hogares, quizás el transportista aéreo decida designar a una sola persona de contacto para todos ellos: <ul style="list-style-type: none"> • Ésta debería estar disponible a través de un número de teléfono gratuito.
<input type="checkbox"/>	<p>Mantener el contacto diario con los deudos que no viajen a la ciudad del accidente, mediante la puesta a disposición por el transportista aéreo de una persona de contacto hasta que se haya concluido la investigación en el lugar del siniestro.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Designar a una persona que actuará como representante del transportista aéreo ante el Director de la TDA de la NTSB:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Viajará con él a diversos sitios, tales como el lugar del accidente, la morgue, el COCAF y el CAF con el director de la TDA de la NSTB. ○ Debería estar autorizado para adoptar decisiones en nombre del transportista, o poder comunicarse fácilmente con quienes sí cuenten con suficiente autoridad para hacerlo.
<input type="checkbox"/>	<p>Implantar un sistema exclusivo de insignias para identificar debidamente a los familiares.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Participar en las reuniones cotidianas de coordinación para examinar las actividades diarias, resolver problemas y sincronizar las futuras operaciones y actividades de apoyo a los familiares del CAF:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La información que allí se trate resultará útil para la planificación del apoyo logístico (tal como las comidas, el alojamiento y el transporte) y permitirá adaptar las operaciones de apoyo presentes y futuras. ○ En el Apéndice D se muestra el tipo de informaciones que se analiza normalmente en dichas reuniones.
<input type="checkbox"/>	<p>Disponer zonas reservadas dentro del hotel para que el personal médico forense y el DMORT del CAF recopilen información ante mórtem y muestras de referencia de ADN de los familiares:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dotar de un espacio calmo y de comunicaciones a los empleados de ambos para que obtengan telefónicamente información ante mórtem de los deudos que no estén en el CAF. ○ Concebir y disponer una cantidad suficiente de habitaciones para uso del DMORT y de los servicios de ayuda sociopsicológica en situaciones de crisis. Partiendo de la experiencia de la NTSB, el número de habitaciones requerido oscila entre 4 y 12, en función de la cifra de víctimas mortales. ○ Tener en cuenta que las instalaciones del DMORT y de ayuda sociopsicológica también se emplean para informar a los familiares cuando se haya realizado una identificación positiva. Al estar el representante del DMORT o del personal médico forense instalado en el CAF, pueden coordinarse mejor el traslado de los restos de la víctima y demás consideraciones logísticas. En el Apéndice C figuran los requisitos de apoyo con fines de planificación.
<input type="checkbox"/>	<p>Proporcionar a los representantes del DOS la información necesaria sobre los pasajeros foráneos, para facilitar la interacción con las embajadas de los correspondientes países extranjeros.</p>

Tareas de apoyo a las víctimas	
Transportista aéreo	
<input type="checkbox"/>	Designar un enlace con la Cruz Roja Americana en cada instalación de tratamiento médico para llevar control del estado de los heridos y prestar asistencia a sus familiares.
<input type="checkbox"/>	Si la catástrofe de aviación fuera declarada acto criminal, formular procedimientos para manipular los efectos personales liberados por la NTSB o el FBI: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estudiar la conveniencia de recurrir a un tercero con experiencia en su entrega en caso de este tipo de desastres. ○ No puede pasarse por alto la correcta manipulación y gestión de los efectos personales. ○ Se adoptarán disposiciones para que las pertenencias no reclamadas se retengan por lo menos 18 meses a partir de la fecha del accidente, tal como lo exige la ley. ○ La NTSB ha elaborado directrices para la búsqueda de los efectos personales en el lugar del siniestro.
<input type="checkbox"/>	Consultar con los familiares acerca de todo monumento financiado por el transportista aéreo, inscripciones incluidas.
<input type="checkbox"/>	Ofrecer una compensación razonable a la Cruz Roja Americana por los servicios prestados a los familiares, el transportista aéreo y el personal auxiliar.
<input type="checkbox"/>	Prestar el mismo apoyo y trato a los familiares de los pasajeros que no pagan, o de cualquier otra víctima del accidente (p. ej., las víctimas mortales sobre el terreno), que a los pasajeros de pago.
<input type="checkbox"/>	Si la NTSB celebra una audiencia pública o procedimiento semejante a más de 80 millas del lugar del accidente, asegurarse de que se ponga a disposición de los familiares una retransmisión simultánea de dicho procedimiento en un lugar abierto al público, tanto de la ciudad de origen como de destino del vuelo siniestrado.
<input type="checkbox"/>	En el caso de un accidente ocurrido fuera de los Estados Unidos, la ley AIR 21 exige “una garantía de que el transportista aéreo, en el caso de que ofrezca asistencia voluntaria a ciudadanos de los Estados Unidos dentro de los Estados Unidos con respecto a un accidente de aviación ocurrido fuera de los Estados Unidos que involucre importantes pérdidas de vidas, consultará con la Junta y con el Departamento de Estado sobre la prestación de la asistencia”.
<input type="checkbox"/>	En el supuesto de que en una investigación se determine que el accidente ha sido consecuencia de un acto criminal, coordinarse con el personal de la OVA del FBI para que se reúna con los familiares a fin de explicarles sus derechos como víctimas de un delito federal.

Tareas de apoyo a las víctimas	
Cruz Roja Americana	
<input type="checkbox"/>	Desplegar un CRT de la Cruz Roja Americana, el cual ejercerá un liderazgo funcional de atención a los familiares e intervención en situaciones de crisis durante el accidente de aviación: dará apoyo a la respuesta de la Cruz Roja Americana local y se ocupará de los voluntarios espontáneos.
<input type="checkbox"/>	Destinar un representante al COCAF para coordinar cuestiones de incumbencia de la Cruz Roja Americana, así como las solicitudes de asistencia de los familiares.

<input type="checkbox"/> Coordinar y dirigir a las numerosas organizaciones y personas que ofrezcan ayuda sociopsicológica, consuelo religioso y otros servicios auxiliares para la operación. Debería crearse un centro de tratamiento de personal, fuera del CAF, para su selección, control y administración (a sueldo y voluntario). A este centro le competirá asimismo desarrollar un sistema exclusivo de insignias para los empleados, cotejar sus competencias como voluntarios con las necesidades de organización, asignar horarios de trabajo, dar y recibir informes del personal auxiliar y planificar actividades futuras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Deberían integrarse los recursos locales competentes con el personal de la Cruz Roja Americana para prestar ayuda sociopsicológica en situaciones de crisis y duelo, servicios de comida, asistencia administrativa y otras prestaciones en respaldo a los familiares y a las organizaciones de apoyo. ○ Debería coordinarse con el personal del transportista aéreo la ayuda sociopsicológica para situaciones de crisis y duelo de familiares que no viajen hasta la ciudad donde se haya producido el accidente.
<input type="checkbox"/> Emplear un sistema de contabilidad para registrar con exactitud los datos de costos, por categorías específicas, con miras a su reintegro por el transportista aéreo.
<input type="checkbox"/> Evaluar las necesidades y los recursos disponibles de otros organismos de apoyo en situaciones de crisis, coordinarse con ellos para asegurar un apoyo emocional constante a los trabajadores durante la operación y recibir sus informes antes de su partida.
<input type="checkbox"/> Designar un enlace con el transportista aéreo en cada instalación de tratamiento médico auxiliar para controlar el estado de los heridos y prestar asistencia a sus familiares.
<input type="checkbox"/> Coordinarse con el transportista aéreo a fin de establecer zonas en el CAF para que los familiares elaboren su duelo en privado.
<input type="checkbox"/> Si se considera necesario, desplegar un CRC para coordinar los servicios de atención infantil en el lugar del siniestro, destinados a los familiares que lleguen acompañados de niños de corta edad.
<input type="checkbox"/> Si se considera necesario, desplegar un SRT para coordinar la atención espiritual en el lugar del siniestro.
<input type="checkbox"/> Si así lo desean los deudos, coordinar la planificación de una conmemoración multiconfesional adecuada días después del accidente.
<input type="checkbox"/> Si se considera necesario, organizar una conmemoración para la futura sepultura de los restos no identificados.
<input type="checkbox"/> Proporcionar a los familiares que lo soliciten consultas con profesionales de salud mental y grupos de apoyo conexos que actúen en su región.
<input type="checkbox"/> Prestar apoyo adicional para atender a las necesidades especiales de los afectados o de otros grupos demográfica o culturalmente diversos, según se considere necesario.

Tareas de apoyo a las víctimas – Servicios de identificación de las víctimas

Departamento de Salud y Servicios Humanos

Oficina del Subsecretario de Preparación y Respuesta

<input type="checkbox"/> Cuando se produzca un accidente, una vez notificado por la NTSB, activar el personal del DMORT, los suministros y el equipamiento correspondientes para prestar asistencia en la gestión de la identificación de las víctimas.
<input type="checkbox"/> Destinar un representante al COCAF para abordar las cuestiones de incumbencia del DMORT.

<p><input type="checkbox"/> Destinar los miembros del DMORT necesarios para ayudar al médico forense en la identificación de las víctimas y la prestación de servicios mortuorios. La configuración del equipo y las competencias que se le exijan estarán determinadas por los pormenores del accidente y las aptitudes del examinador médico local.</p>
<p><input type="checkbox"/> Seguir los "Procedimientos operativos ordinarios del DMORT para las activaciones de la Junta Nacional de Seguridad del Transporte".</p>
<p><input type="checkbox"/> Proporcionar, si es preciso, una instalación de morgue, una DPMU y el equipo y suministros necesarios para aumentar la capacidad de trabajo del médico forense local.</p>
<p><input type="checkbox"/> Supervisar el estado de los expedientes ante mórtem entrantes con el fin de que incluyan datos dentales, médicos y de ADN y asegurarse de que se hayan recibido todos. En caso contrario, adoptar medidas para obtener los expedientes y las radiografías pendientes.</p>
<p><input type="checkbox"/> Utilizar un cuestionario ante mórtem ordinario y un formulario de entrega de los restos que puedan adaptarse para satisfacer los requisitos del médico forense local y del estado. El formulario se usará para obtener instrucciones de los parientes más cercanos, legalmente autorizados, acerca de lo que deseen que haga el médico forense con los restos que puedan ser identificados posteriormente como los de su familiar. La información que faciliten será estrictamente confidencial y, en definitiva, estará bajo el control del médico forense.</p>
<p><input type="checkbox"/> Recurriendo a un equipo especializado del CAF, entrevistar tanto a los familiares que estén en el lugar del accidente como fuera de él, para obtener información relativa a la identificación ante mórtem y la entrega de los restos.</p>
<p><input type="checkbox"/> Coordinarse con el médico forense para integrar en las operaciones de la morgue a personal cualificado, no perteneciente al DMORT, que esté prestando asistencia en su oficina.</p>
<p><input type="checkbox"/> Si es necesario, prestar asistencia al médico forense para notificar una identificación positiva a los familiares, y añadir una explicación acerca de cómo se determinó.</p>
<p><input type="checkbox"/> Garantizar la precisión de la cadena de custodia realizando comprobaciones de la documentación y de los restos antes de su cesión al director de funeraria designado.</p>
<p><input type="checkbox"/> Prestar asistencia al médico forense en la reagrupación de los restos una vez concluido el proceso de identificación. Esto puede tener lugar semanas o meses después del accidente.</p>
<p><input type="checkbox"/> A través del equipo del CAF, indicar a la NTSB los datos de contacto de los parientes más cercanos (señas, números de teléfono, direcciones de correo electrónico) y su relación con la víctima.</p>

Tareas de apoyo a las víctimas
Departamento de Defensa (si se requiere)
<p><input type="checkbox"/> Facilitar el uso de una instalación militar, como el Centro "Charles C. Carson" para asuntos mortuorios de la Base de la Fuerza Aérea de Dover, en aras de operaciones de apoyo mortuario.</p>
<p><input type="checkbox"/> Dotar de personal de la OAFME y del AFDIL para prestar asistencia en las actividades de identificación y realizar pruebas comparativas apropiadas de ADN sobre muestras proporcionadas por el médico forense. Puede pedírsele a estos empleados que se desplacen al lugar del accidente para prestar asistencia en la identificación de las víctimas.</p>
<p><input type="checkbox"/> Suministrar las historias clínicas y las fichas dentales así como las muestras de referencia de ADN de los pasajeros fallecidos de las que se dispusiera ante mórtem, por estar prestando estos servicios militares en el momento del accidente o haberlo hecho con anterioridad.</p>

Tareas de apoyo a las víctimas – Asistencia a los familiares de las víctimas extranjeras (si se requiere)	
Departamento de Estado	
<input type="checkbox"/>	Destinar un representante al COCAF para coordinar las cuestiones relativas al DOS con otros miembros de su personal. Prestar asistencia en la recopilación de las historias clínicas, las fichas dentales y las muestras de referencia de ADN de los familiares extranjeros. Responder a sus solicitudes de información y peticiones de asistencia, según corresponda. Puede ser necesario más personal cuando se trate de un accidente sufrido por un número significativo de pasajeros foráneos, especialmente si se ven afectados vuelos internacionales.
<input type="checkbox"/>	Notificar oficialmente a los gobiernos extranjeros la presencia de ciudadanos de su país entre las víctimas del accidente. Esto tendrá lugar una vez que el transportista aéreo haya obtenido la información necesaria sobre ellos.
<input type="checkbox"/>	Prestar asistencia al transportista aéreo para notificar a los ciudadanos estadounidenses que puedan residir o estar viajando fuera de los Estados Unidos que un miembro de su familia ha sufrido un accidente de aviación.
<input type="checkbox"/>	Suministrar servicios de traducción e interpretación (a través del personal del DOS o la contratación de un proveedor) para facilitar las comunicaciones con los familiares de las víctimas y demás partes interesadas. Para las sesiones informativas a los deudos celebradas en el CAF o en una ubicación similar o para actividades semejantes, puede requerirse la prestación de servicios de traducción e interpretación simultánea en múltiples idiomas.
<input type="checkbox"/>	Prestar asistencia al transportista aéreo, el personal auxiliar federal y otras partes competentes para mantener el contacto con los familiares extranjeros que no puedan viajar a los Estados Unidos.
<input type="checkbox"/>	Prestar asistencia a los empleados del transportista aéreo extranjero y a los familiares de las víctimas que también sean foráneos a entrar en los Estados Unidos, extendiendo o concediendo visados a los solicitantes aptos.
<input type="checkbox"/>	Facilitar los servicios consulares y aduaneros necesarios para la devolución de los restos y los efectos personales al país de destino.
<input type="checkbox"/>	Prestar asistencia al médico forense con el fin de obtener la información necesaria para facilitar la identificación de las víctimas extranjeras y completar sus certificados de defunción.

Tareas de apoyo a las víctimas – Comunicaciones (si se requiere)	
Departamento de Seguridad Nacional/Agencia Federal para el Manejo de Emergencias	
<input type="checkbox"/>	Destinar un representante al COCAF para coordinar las cuestiones relativas a la gestión de emergencia con los demás miembros del personal del Centro de operaciones y funcionarios locales y estatales.
<input type="checkbox"/>	Suministrar recursos de comunicación oral y de datos para facilitar las relaciones entre quienes se encuentren en el lugar del accidente y el Centro de comunicaciones de la NTSB.
<input type="checkbox"/>	A petición de la Oficina de Asuntos Públicos de la NTSB, suministrar empleados para prestar asistencia en la difusión de información al público, con el fin de aportar ayuda para establecer centros de apoyo a los medios externos en el lugar del accidente, el hangar para los restos de la aeronave, el CAF, el aeropuerto y otras zonas que puedan suscitar interés mediático, así como dotarlos de personal.

Tareas de apoyo a las víctimas – Asistencia a las víctimas de delitos (si se requiere)	
Departamento de Justicia	
<input type="checkbox"/>	Disponer, a petición de la NTSB, una brigada de desastres del FBI con suficiente personal en aras de la identificación dactiloscópica de las víctimas mortales del accidente. Este equipo colaborará con el médico forense y el personal del DMORT en la morgue.
<input type="checkbox"/>	Dotar a la NTSB, previa solicitud, de un ERT del FBI y de otros recursos del Laboratorio de la Oficina para prestar asistencia en las operaciones de recuperación de las víctimas bajo la dirección del médico forense.
<input type="checkbox"/>	Destinar a la NTSB, previa solicitud, miembros de un VARDT del FBI para ayudar en circunstancias especiales, tales como las respuestas simultáneas a accidentes.
<input type="checkbox"/>	Se asumirán las responsabilidades siguientes solamente si el desastre sufrido por el transportista aéreo es declarado oficialmente acto criminal: <ul style="list-style-type: none">○ Coordinar la asistencia federal y actuar como enlace entre el transportista aéreo y los familiares.○ Facilitar un número de teléfono gratuito del FBI a los deudos, para que puedan obtener información sobre las actividades de recuperación e identificación de las víctimas, la investigación del accidente y otros asuntos de su interés. Normalmente, este se facilitará a los familiares que se encuentren en el lugar del siniestro durante el informe inicial que se les presente y se repetirá en los informes posteriores. El FBI se coordinará con el transportista aéreo para que sus representantes de los deudos proporcionen dicho número gratuito a los familiares que no viajen hasta la ciudad del accidente.○ Crear una página web especial para los deudos de las víctimas al objeto de compartir información actualizada y mantener una comunicación permanente tanto con ellos como con los sobrevivientes durante toda la investigación.○ Examinar con el transportista aéreo la logística de apoyo a los familiares, prestando especial atención a su protección, la calidad de las habitaciones y las instalaciones y su privacidad.○ Supervisar la creación y la gestión del COCAF y el CAF. En el Apéndice B puede encontrarse información sobre las operaciones de este último.○ Integrar a funcionarios de los gobiernos local y federal y a personal del transportista aéreo en aras de la constitución de un COCAF, a fin de facilitar una coordinación estrecha de los servicios prestados y las actividades emprendidas.○ Prestar asistencia al transportista aéreo, si así lo solicita, para localizar a los parientes más cercanos que aún no hayan sido avisados.○ Celebrar reuniones cotidianas de coordinación con el transportista aéreo y los representantes de los gobiernos local y federal para examinar las actividades diarias, resolver las cuestiones problemáticas y sincronizar las futuras operaciones y actividades de apoyo a los familiares. En el Apéndice D se presentan ejemplos de la información necesaria para dichas reuniones.○ Celebrar y coordinar sesiones informativas para los familiares, tanto si se encuentran en la ciudad del accidente como si han permanecido en sus hogares: organizar unas en persona en el CAF, así como otras a través de puentes de conferencia telefónica para los que no se encuentren allí. En el Apéndice C puede encontrarse información al respecto.○ Proporcionar información a las víctimas y a sus familiares sobre sus derechos y los servicios puestos a su disposición de acuerdo con su condición de víctimas de un delito federal.○ Mantener el contacto con los deudos a fin de tenerlos informados acerca de la marcha de la investigación y continuar atendiendo a sus futuras necesidades.

Apéndice H

PREGUNTAS QUE SE FORMULAN CON FRECUENCIA

Consultas sobre el manifiesto

¿Quién puede solicitar una copia del manifiesto?

Desde el punto de vista jurídico, la NTSB es el único organismo federal que puede exigir una copia del manifiesto al transportista aéreo. Si el desastre afecta a un tramo de vuelo cuyo último punto de salida o primero de llegada se encuentra en los Estados Unidos, el transportista también debe remitir una copia al Departamento de Estado en el plazo de tres horas después del accidente.

¿Cuándo debo facilitar una copia del manifiesto?

Se entregará una copia del manifiesto a la NTSB cuando esta así lo solicite. Se ruega se asegure de que cada versión actualizada del mismo esté marcada de manera que pueda ser fácilmente distinguible de las anteriores. Para evitar confusiones, son importantes las anotaciones tales como “Versión núm. 1”, “Versión núm. 2”, “Final” u otros distintivos (p. ej., un sello con la fecha y la hora).

¿Qué sucede si la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA) o un agente de Policía Aeroportuaria solicitan el manifiesto?

Desde los sucesos del 11 de septiembre de 2001, la NTSB y los transportistas aéreos han convenido en que estos últimos puedan proporcionar una copia del manifiesto al Oficial de enlace aeroportuario (ALA) del FBI de cualquier aeropuerto de los Estados Unidos. A continuación, este distribuirá el manifiesto, si es necesario, entre otros organismos. Si desconoce quién es su ALA, se ruega póngase en contacto con su oficina del FBI local o con el Departamento de Policía de su aeropuerto.

¿Precisa el servicio de extinción de incendios de mi aeropuerto una copia del manifiesto?

Se requiere que el servicio de extinción de incendios aeroportuario conozca el número de pasajeros y tripulantes que viajaban a bordo de la aeronave y que se le proporcione el manifiesto de carga. El transportista aéreo no está obligado por ley a facilitarle el manifiesto de pasajeros.

¿Publica la NTSB el manifiesto en la prensa?

No, la NTSB nunca lo hace.

Si un transportista aéreo de los Estados Unidos colisiona en el extranjero, ¿se me exigirá proporcionar una copia del manifiesto a la NTSB?

En tales circunstancias, el transportista aéreo estadounidense está obligado por ley a facilitar una copia del manifiesto al DOS, en el plazo de tres horas tras el accidente. La NTSB también puede solicitar una.

Estoy teniendo problemas con organismos que creen tener derecho a disponer de una copia del manifiesto.

¿Puedo recurrir a la NTSB?

Se ruega llame a la Oficina de asistencia en caso de desastres de transporte de la NTSB, al (202) 314-6185, y se le asignará un especialista dispuesto a ayudarle.

Los transportistas aéreos

¿Quién está considerado “familiar”? ¿Existe una definición concreta?

En las legislaciones federal y estatales de los Estados Unidos se define quién está considerado “familiar” desde el punto de vista jurídico. Estas definiciones a efectos legales varían de un estado a otro. Tradicionalmente, por “familiar” se ha entendido al cónyuge, los hijos, los padres y los hermanos. En los últimos años, se han vuelto más comunes

términos tales como “padrastro”, “madrastra” y “hermanastro”, así como “pareja” al definir algunos ámbitos familiares. Con el fin de prestar apoyo y asistencia a las víctimas y a sus familiares, los transportistas aéreos deberían estar preparados para colaborar en diversas situaciones familiares.

Durante las horas iniciales después de un desastre de aviación, ¿debe el transportista aéreo verificar una cantidad importante de información referente a los pasajeros? ¿Qué información debería brindarse a un familiar si llama durante el proceso de verificación?

Los transportistas aéreos deben comunicarse con la familia de una víctima lo antes posible después de un accidente. Téngase en cuenta que, en algunos casos, un deudo puede ponerse en contacto con el transportista aéreo antes de que este haya podido hablar con su familia. El transportista debe, a petición de los familiares de un pasajero, informarles de si su nombre figura en un manifiesto preliminar del vuelo siniestrado, según lo estipulado en la ley AIR 21 (consúltese el Apéndice A).

¿Debería el transportista aéreo ponerse en contacto con los demás familiares?

Si el familiar con quien el transportista aéreo se ha puesto en contacto en un inicio es incapaz de entender la información que le suministra, puede ser necesario avisar a otro. Los demás familiares también pueden prestar asistencia en otras situaciones, tales como las de las familias que no sean anglófonas.

¿Existe algún requisito de que un transportista aéreo divulgue los nombres de los pasajeros y los tripulantes a los medios de comunicación?

No existe ningún requisito jurídico para el transportista aéreo de divulgar los nombres de los pasajeros y los tripulantes a los medios. Debería informarse a estos últimos del número de familiares que han sido avisados durante el proceso inicial de notificación a los deudos de los pasajeros y los tripulantes. Sin embargo, a medida que el transportista aéreo complete dicho proceso, se le alentarán a obtener una estimación de cuánto tiempo necesitará un familiar para comunicarse con sus demás parientes. Debería pensarse en aplazar toda divulgación de los nombres hasta que estos hayan sido avisados.

¿Con qué frecuencia deberían los transportistas aéreos poner al corriente a los familiares de la marcha de los acontecimientos iniciales?

Debería contactarse con los familiares periódicamente, aun cuando no se disponga de información actualizada. Si el transportista aéreo le indica a un deudo que le devolverá la llamada a una hora concreta, debe cumplir lo prometido. Una vez que la NTSB y los familiares lleguen al CAF, la Junta programará informes periódicos.

¿Hay alguna medida que pueda adoptar un transportista aéreo para limitar la cantidad de llamadas de averiguación después de un desastre?

Al proporcionar a los medios el número de teléfono gratuito, el transportista aéreo debe insistir en que este es solamente para los familiares y amigos que tengan motivos para creer que viajaba en ese vuelo siniestrado un ser querido. Debería pedirles que destaquen de manera continua el nombre del transportista, el número de vuelo o de vuelos con compartición de código, así como el aeropuerto de origen, las conexiones y el punto de destino final, con el fin de evitar confusiones y la desinformación y fundamentalmente reducir el volumen de llamadas.

En cuanto a su personal, el transportista aéreo debería confiar asimismo en un sistema interno de "llamar al hogar". Tras un accidente, debería advertirse del suceso a los tripulantes de vuelo y demás empleados, a través de una red de comunicación interna de la empresa. Debería pedirseles que llamen a su hogar para que sus familiares comprueben que están bien.

¿Existen consideraciones especiales acerca de los familiares que viajen a la ciudad del accidente?

Los transportistas aéreos están obligados por ley a asegurar que proporcionarán a los familiares el transporte hasta la ciudad del accidente y que atenderán a otras de sus necesidades inmediatas, tal como el alojamiento. Deberían tratar con delicadeza la solicitud de más de un deudo, o de alguien que no lo sea, de viajar a la ciudad del accidente. De ser posible, los familiares no deberían desplazarse solos hasta allí.

Algunos deudos pueden solicitar viajar a la ciudad del accidente con otro transportista aéreo, en un tipo de aeronave distinto de la del accidente o por otro medio de transporte alternativo (p. ej., automóvil de alquiler, autobús o tren). El transportista debería tratar de acatar sus peticiones.

¿Qué tipo de temas de capacitación pueden ayudar a enseñar a los empleados del transportista aéreo cómo asistir a las familias después de un accidente?

Los transportistas aéreos capacitarán a sus empleados y representantes responsables de prestar asistencia a los sobrevivientes y a los familiares tras un accidente. Debería sensibilizarse al personal en varios ámbitos, incluso sobre la gama de reacciones físicas y emocionales ante un trauma, la necesidad de información exacta y oportuna de los familiares y las víctimas, las distintas exigencias de diversas poblaciones y la importancia de prestar apoyo con humanidad y sin prejuicios durante esos momentos difíciles y complejos.

Debido a que los empleados pueden enfrentarse a reacciones de estrés físicas y psicológicas al responder a un accidente, la capacitación debería incluir métodos para cuidar de sí mismos durante y tras la respuesta. De igual modo, debería consistir en cómo dar apoyo a los colegas que puedan tener dificultades y salir airosos de la misión de respuesta para retomar sus obligaciones habituales. Reiterar anualmente la instrucción mantiene las aptitudes y el nivel de preparación.

Además, la TDA de la NTSB imparte cursos en el Centro de capacitación de la Junta sobre diversos temas relacionados con la asistencia a los familiares. Para más información sobre este y los cursos que ofrece, consúltese el sitio web siguiente: www.nts.gov/TC.

¿Necesita el transportista aéreo presentar un plan de asistencia a los familiares?

Todos los transportistas están obligados a presentar sus seguros, tanto a la NTSB como al Departamento de Transporte de los Estados Unidos, a la dirección siguiente: National Transportation Safety Board, Office of Transportation Disaster Assistance, 490 L'Enfant Plaza East, S.W., Washington, D.C., 20594; número de fax: (202) 314-6638; teléfono: (202) 314-6185; correo electrónico: assistance@ntsb.gov.

¿Qué aspectos debería tener en cuenta un transportista aéreo con respecto al manejo de los efectos personales?

Debido a los peligros físicos y al impacto psicológico que pueden entrañar la recuperación y el manejo de los efectos personales para los empleados del transportista aéreo, se sugiere categóricamente que se contrate a un tercero profesional. Es necesario que los transportistas brinden a los familiares la oportunidad de ver los efectos personales no asociados. Esto puede hacerse mediante un catálogo o un CD que contenga fotografías de estos artículos. Debería avisárseles antes de enviarles el catálogo o el CD para su examen. Puede interponerse una reclamación de efectos personales específicos al transportista aéreo o al proveedor.

Se exige a los transportistas aéreos que mantengan en su poder todos los efectos personales no asociados durante un mínimo de 18 meses tras el accidente. Se recomienda avisar a los familiares antes de su destrucción, brindándoles así una última oportunidad de reclamarlos.

La NTSB y el ERT del FBI han elaborado una guía de "mejores prácticas" para la supervisión y la búsqueda de efectos personales en lugares en los que se haya producido un accidente. Puede obtenerse una copia en la oficina de la TDA de la NTSB.

¿Cómo debería un transportista aéreo planificar la desmovilización de sus efectivos de respuesta de asistencia a los familiares?

De conformidad con los procedimientos comunes de gestión de desastres, los directores de asistencia a los familiares del transportista aéreo deberían planificar su desmovilización al inicio de la respuesta. Dicha planificación les permitirá a ellos y a sus empleados centrarse en sus actividades sabiendo cuándo va a concluir su labor. Dado que la respuesta acabará por terminarse, es imprescindible conocer el proceso de cómo ultimarla para que, en general, resulte eficaz.

¿Qué cambios han traído las leyes AIR 21 y Visión 100 para la Ley de asistencia a los familiares en caso de desastre aéreo?

En virtud de la AIR 21:

- La duración de las restricciones a las invitaciones de abogados y representantes ha aumentado de 30 a 45 días tras el accidente.
- Las autoridades locales no pueden impedir la utilización de servicios de salud mental y ayuda sociopsicológica durante los 30 días siguientes a partir de la fecha del accidente. La NTSB puede prorrogar este período por otros 30 días, si es necesario.
- La garantía de que, “a solicitud de” los familiares, el transportista aéreo les informe acerca de si el nombre de un pasajero figuraba en un manifiesto de pasajeros preliminar para el vuelo siniestrado.
- La garantía de que el transportista aéreo ofrezca capacitación adecuada en materia de asistencia a los familiares a sus empleados y representantes.
- En el supuesto de que un transportista aéreo se ofrezca voluntario para ayudar a ciudadanos estadounidenses dentro de los Estados Unidos en un accidente de aviación ocurrido fuera del país que implique una pérdida importante de vidas, la garantía de que el transportista aéreo mantendrá consultas con la NTSB y el DOS.

En virtud de la ley Visión 100:

- Requisitos y procedimientos para los transportistas aéreos al tratar con bienes que no sean propiedad del Gobierno dañados o destruidos durante un accidente de aviación.
- Establece líneas claras de comunicación entre el propietario del terreno o la propiedad y la aseguradora del transportista aéreo.
- Si la NTSB celebra una audiencia pública o procedimiento semejante a más de 80 millas del lugar del accidente, el transportista aéreo debe asegurarse de que se retransmita simultáneamente en un lugar abierto al público, tanto de la ciudad de origen como de destino del vuelo siniestrado (en caso de estar sita en los Estados Unidos).

La Cruz Roja Americana

¿Por qué se eligió a la Cruz Roja Americana?

La NTSB designó a la Cruz Roja Americana pues cumple con el requisito legal de organización independiente sin fines de lucro, con experiencia en respuesta ante desastres y comunicaciones post-trauma con los familiares.

¿Qué es el Equipo de respuesta para situaciones críticas (CRT)?

En la ciudad del accidente, el capítulo local de la Cruz Roja Americana iniciará la respuesta de la Organización con arreglo al plan local. Estas actividades pueden estar respaldadas, según sea necesario, por otros capítulos de la Cruz Roja Americana de la zona circundante. El CRT está constituido por especialistas en gestión de desastres de la Organización, cualificados y experimentados, que se movilizarán en el plazo de cuatro horas, se desplazarán a la ciudad del accidente y mejorarán la respuesta local de la Cruz Roja Americana.

¿Hay algún requisito que deba satisfacer un transportista aéreo de comunicarse con la Cruz Roja Americana antes de que se produzca un desastre?

No hay ninguna obligación de que un transportista aéreo se comunique con la Cruz Roja Americana antes de que ocurra un desastre. Sin embargo, es importante que la dirección de su puesto local y los capítulos de la Cruz Roja Americana coordinen sus actividades de planificación local según corresponda, para asegurarse de que cada grupo está al corriente de los planes del otro. Esto mejorará la coordinación de la respuesta inmediata. Una reunión anual puede eliminar cualquier malentendido o confusión sobre la prestación de servicios.

¿Qué otros servicios puede prestar la Cruz Roja Americana a un transportista aéreo, a los familiares o a la comunidad donde haya ocurrido el desastre?

La Cruz Roja Americana puede prestar apoyo para situaciones de crisis del personal de los organismos locales y del transportista aéreo, así como de los familiares. Si es necesario, ayudará recomendando profesionales a estos últimos para que reciban servicios extra de salud mental.

El CRT también se compone de dos equipos especializados: el CRC y el SRT. El primero despliega a profesionales cualificados de atención infantil, con experiencia en desastres, para prestar a los niños cuidados especializados, normalmente en el CAF, mientras que el SRT hace lo propio con especialistas en atención espiritual con experiencia para coordinar, implantar y mantener servicios de atención espiritual.

¿Cómo interactúan los demás proveedores de servicios con la Cruz Roja Americana?

La Cruz Roja Americana es responsable del establecimiento de un centro de tratamiento de personal para garantizar el mejor uso de todos los recursos. En caso de estar interesados en prestar asistencia, los proveedores pueden ponerse en contacto con la Cruz Roja Americana, con antelación, a través de él o de su capítulo local.

La Cruz Roja Americana puede asimismo ayudar ocupándose de los “voluntarios espontáneos” que a menudo se presentan a raíz de un accidente.

El Departamento de Estado de los Estados Unidos

¿Qué función cumple el Departamento de Estado estadounidense ante un desastre de aviación (de un transportista aéreo del interior o extranjero) en los Estados Unidos o en sus territorios?

El Departamento de Estado de los Estados Unidos es responsable de notificar oficialmente a los gobiernos extranjeros que ciudadanos de su país han sido víctimas del accidente. Las notificaciones tienen lugar tras obtener la información necesaria sobre los pasajeros foráneos del transportista aéreo. El Departamento de Estado también puede prestar asistencia a este último notificando a los ciudadanos estadounidenses que puedan residir o estar viajando fuera de los Estados Unidos que un miembro de su familia ha sufrido un accidente de aviación.

En el caso de los transportistas extranjeros, el Departamento de Estado puede ayudar alertando al Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS) de que un "Go Team" colectivo se dirige a la ciudad del accidente. Este puede prestar asistencia para obtener los visados exigidos u otros documentos necesarios para entrar a los Estados Unidos. También puede ayudarse a los familiares que se dirijan a la ciudad del accidente. El Departamento de Estado colaborará con el USCIS para asegurar que su entrada a los Estados Unidos se efectúe de manera oportuna, clemente y profesional.

Puede encontrarse más información sobre las funciones y responsabilidades del Departamento de Estado en: <http://www.state.gov/documents/organization/86830.pdf>.

El centro de asistencia a los familiares

¿Qué diferencia hay entre el Centro de recepción de familiares y amigos y el CAF?

El Centro de recepción de familiares y amigos está situado en los aeropuertos de llegada y salida y se trata de un lugar transitorio para que los familiares se reúnan hasta que se instale el CAF. Este último se establecerá en un hotel o instalación similar en la ciudad del accidente y constituye el eje de la asistencia y la información que los deudos recibirán durante las fases iniciales de la respuesta al accidente.

¿Quién es responsable del CAF?

El transportista aéreo es responsable de reservar una instalación y de correr con todos los gastos de su funcionamiento, dentro de lo razonable, para alojar a los familiares que viajen a la ciudad del accidente. Los organismos que presten apoyo y servicios a los deudos cooperarán para garantizar que estos últimos reciban asistencia. La NTSB tiene la responsabilidad general de verificar que el CAF funcione eficazmente, aunque confíe en la cooperación y el apoyo de todas las organizaciones contribuyentes.

¿Cómo serán incorporados los profesionales y otros organismos de servicios de la comunidad local en la respuesta de asistencia a los familiares?

La Cruz Roja Americana es la organización sin fines de lucro designada como responsable de la atención a los familiares y de la intervención en situaciones de crisis. En calidad de tal, se ocupa de la contratación, la capacitación y el apoyo de todos los voluntarios, incluso los de la comunidad local, a través de un centro de tratamiento de personal. La Cruz Roja Americana y la NTSB tienen la intención de integrar a los profesionales y organizaciones locales que estén afiliados a un organismo u organización de respuesta ante desastres.

¿A quiénes se considera “familiares con acceso al CAF”?

A los fines del acceso al CAF, el concepto de “familiar” se define en términos amplios. Muchas personas se considerarán “familiares” de la víctima, aunque la ley no reconozca formalmente su relación. Téngase en cuenta que el objetivo del CAF es apoyar y prestar asistencia a quienes estén relacionados con la/s víctima/s afectada/s por el desastre de aviación.

¿Cómo obtienen información y apoyo los familiares que no viajen a la ciudad del accidente?

Varios son los modos que los familiares que no viajen a la ciudad del accidente tienen de obtener información y apoyo. Los transportistas aéreos deberían mantener el contacto con ellos y brindarles los mismos tipos de apoyo que los que reciban los demás deudos en el CAF. La Cruz Roja Americana puede asimismo prestarles apoyo a través de sus capítulos en su comunidad local. Durante la mayoría de los informes a los familiares se utilizará un puente de conferencia telefónica gratuita. La NTSB creará un sitio web específico para el accidente destinado a los deudos, que se empleará junto con la dirección actual de correo electrónico: assistance@ntsb.gov.

¿Cómo coordinarán los servicios prestados a los familiares los transportistas aéreos, los encargados locales de respuesta emergencia, la Cruz Roja Americana y otros organismos federales?

El COCAF coordina todas las actividades relativas a los familiares y procura resolver los problemas vinculados a su asistencia así como los retos que se planteen durante la fase de respuesta en el lugar del siniestro. Promovido por la TDA de la NTSB, el Centro se compone de representantes de cada organización que preste ayuda para garantizar el uso eficiente de los recursos, el intercambio de información y la prestación con profesionalidad de los correspondientes servicios a los deudos.

¿Cómo pueden hallar los familiares respuestas a sus consultas específicas?

Se recomienda que los familiares pidan, en primer término, a su acompañante o representante del transportista aéreo que responda a sus preguntas. Si este o esta no es capaz de contestar, la pregunta puede ser redirigida al COCAF, a través de su supervisor. Se alienta a los deudos a formular preguntas en los informes a los familiares programados periódicamente.

La TDA de la NTSB es responsable de mantener el contacto con las víctimas y sus familiares (e incluso de responder a sus preguntas específicas) tras la fase de investigación en el lugar del siniestro. Durante el informe final a los familiares se facilitarán todos los datos de contacto necesarios.

Los aeropuertos, el personal de emergencia y los equipos de primeros auxilios

¿Qué zonas deberían tomar en consideración los aeropuertos al planificar la asistencia a los familiares durante las primeras horas tras un desastre aéreo?

Aunque actualmente no es necesario, los aeropuertos deberían contar con planes para prestar asistencia a las víctimas y a sus familiares durante las horas iniciales tras un desastre de aviación. La planificación de emergencia en los aeropuertos es especialmente crítica para los transportistas aéreos más pequeños o que operan viajes chárter, con limitada presencia aeroportuaria.

Estúdiense la posibilidad de ofrecer a los deudos una zona reservada y protegida donde reunirse (zona de recepción de familiares y amigos) mientras aguardan información del transportista aéreo. A tal efecto, pueden aprovecharse los clubes de los transportistas aéreos, las salas de conferencia o los restaurantes. En caso de estar situada dentro de la zona estéril, deben determinarse los procedimientos de entrada con la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA) y el Director de Seguridad Federal antes de que ocurra un accidente. Debería recurrirse a personal policial para proteger el local y la zona contigua de la intrusión del público en general. Debería incluirse a los capítulos locales de la Cruz Roja al planificar las reuniones, ya que pueden ofrecer personal de servicios de salud mental y de otras ramas sanitarias, así como otros recursos locales que sean necesarios, para prestar asistencia a los empleados del transportista aéreo en la atención a los familiares en este lugar.

Al seleccionar la ubicación, debería tenerse en cuenta lo siguiente:

- La proximidad a los aseos y a otros servicios.
- La preservación de la privacidad de la intrusión del público en general.
- La preservación de la privacidad de la intrusión de los medios.
- La puesta a disposición de los familiares de acceso a una televisión, si así lo desean.
- Una situación desde la que no se alcance a ver el lugar del accidente (si es posible).

¿Qué zonas deberían tomar en consideración los aeropuertos al examinar sus AEP?

Si en el plan de un aeropuerto se exige que se cierre el acceso al mismo o a una o varias terminales durante una emergencia, la dirección local del transportista aéreo debería proporcionar una lista de los empleados cuyo acceso no estaría restringido en ese lapso de tiempo. A tal efecto, debería dotárseles de insignias distintivas de acceso a las operaciones aeroportuarias (AOA), con un solo indicador. En algunos aeropuertos se han usado los siguientes: "PUESTO DE MANDO", "ACCESO DE EMERGENCIA", "RESPUESTA ANTE INCIDENTE", "RESPUESTA ANTE DESASTRE" o una gran letra "E". Una vez elegido, se comunicará el formato a las fuerzas del orden que protejan el aeropuerto, permitiendo así al personal del transportista aéreo o aeroportuario portar una insignia distintiva para tener acceso aun cuando los caminos estén bloqueados.

Con el fin de paliar la confusión que generen los organismos de respuesta de ayuda mutua, los aeropuertos deberían estudiar la posibilidad de colocar grandes letreros en zonas y portones de acceso de concentración y emergencia predeterminados. Esos letreros deberían ser reflectores, de preferencia con letras blancas sobre fondo rojo y de texto simple, p. ej., ZONA DE CONCENTRACIÓN "A" DE ARFF (salvamento y extinción de incendios de aeronaves) o PUERTA DE ACCESO DE AYUDA MUTUA N° 5. Los aeropuertos deberían examinar y comunicarse con los organismos de servicios de emergencia dentro de un radio de 5 millas [8,05 kilómetros], para familiarizarse con la entrada y la salida de emergencia de las aeronaves y recibir instrucción al respecto. Los servicios aeroportuarios de

extinción de incendios pueden coordinar con los transportistas aéreos la organización de giras de familiarización con diversos tipos de aeronaves de pasajeros y de carga.

Las reuniones previas a cualquier accidente con los planificadores locales de emergencia, los hospitales, la Cruz Roja Americana, la Policía y los servicios de extinción de incendios del municipio, el condado y el estado, así como sacerdotes ayudan a que los grupos de respuesta se familiaricen entre sí.

¿Existen consideraciones especiales en cuanto al desplazamiento de los restos de la aeronave tras concluir las actividades de salvamento?

Una vez que en la respuesta de emergencia se pase del salvamento a la recuperación, debería acordonarse la zona hasta que un representante de la NTSB llegue al lugar del siniestro. De ser posible, no debería desplazarse ningún resto de la aeronave. En caso de tener que hacerlo, es crucial documentar el proceso por escrito. Deberían tomarse fotografías adicionales de los restos de la aeronave antes y después de modificar su distribución.

En algunos accidentes, la NTSB requerirá la asistencia del Equipo de respuesta especializado en pruebas (ERT) del FBI para documentar la escena y dirigir la operación de recuperación. El equipo está disponible en todo el país y ofrece un nivel estándar de documentación y recuperación a la NTSB.

Para más información, consúltese un folleto titulado *Responding to an Aircraft Accident: A Guide for Police and Public Safety Personnel* [Responder a un accidente de aeronave: Guía para el personal de la Policía y de Seguridad Pública] en el sitio web de la TDA de la NTSB, www.nts.gov/family.

Si el accidente ha sido provocado por un acto criminal, ¿quién se encargará del caso?

En el caso de los accidentes de aviación provocados por actos criminales deliberados, el FBI será el principal organismo federal de investigación. La NTSB puede apoyarle con su pericia técnica. Debido a la importancia de la preservación y la documentación de las pruebas, las autoridades locales deben asegurar que todos los restos de la aeronave se conserven y no se desplacen, a menos que sea necesario para las actividades de salvamento de vidas.

Examinadores médicos, médicos forenses y demás encargados de la respuesta forense

¿En qué consiste el proceso de notificación de la identificación y la liberación de los restos de las víctimas?

Una vez completado el proceso de identificación, el médico forense o el Equipo de asistencia a los familiares del DMORT avisará a los parientes más cercanos. El organismo de notificación dispondrá lo necesario para la entrega de los restos de las víctimas a la funeraria seleccionada por dichos familiares. Serán trasladados desde la morgue por un proveedor funerario contratado por el transportista aéreo hasta la agencia de pompas fúnebres elegida. Los datos de contacto de la funeraria se obtendrán en el curso de la entrevista ante mórtem o durante la notificación del proceso de identificación.

Por lo general, los restos de las víctimas se entregan de forma individual, ya que se identifican; sin embargo, en algunas circunstancias, se ceden al término del proceso de identificación, una vez realizadas todas las identificaciones. Esta decisión corresponderá al médico forense al cargo, y se informará a los familiares más cercanos sobre cómo proceder.

¿En qué consiste el proceso de identificación de las víctimas mediante pruebas de ADN?

La identificación de las víctimas sobre la base de pruebas de ADN requiere una comparación de los datos de ADN obtenidos a partir de sus restos con los obtenidos a partir de una muestra de referencia. Los efectos personales o las muestras médicas previas de una víctima pueden ser presentados como muestra de referencia directa. En ese caso, es imprescindible verificar que el ADN del efecto personal se corresponde con el suyo. Si no se dispone de muestras de referencia directas, se utilizarán muestras de referencia de los familiares, concretamente de los parientes biológicos cercanos. Cuando se obtiene una muestra de referencia de un familiar, es importante entender y documentar su relación biológica con la víctima (p. ej., la madre o el padre, los hijos o los hermanos biológicos). Las identificaciones de ADN no pueden llevarse a cabo sin una muestra de referencia. Para más información, consúltese el Apéndice I, en el que se enumeran varios recursos referentes a la identificación de las víctimas mediante pruebas de ADN.

¿Por qué el proceso de identificación de las víctimas toma tanto tiempo y por qué factores se ve influido?

La identificación de las víctimas requiere comparar la información recogida a partir de sus restos (datos post-mórtem) con la disponible de cuando aún vivía (datos ante-mórtem). Los métodos científicos, tales como la comparación de las radiografías dentales que se le realizaran en vida con las efectuadas tras su fallecimiento, son los métodos preferidos para la identificación de las víctimas. Entre otros métodos científicos figuran los exámenes de las huellas digitales, la comparación de radiografías y los análisis de ADN. En general, cinco son los factores que inciden en el proceso de identificación de las víctimas:

1. **El número de víctimas mortales:** A mayor número de víctimas mortales, mayor serán la cantidad de tiempo y recursos necesarios para su identificación, debido a la labor de investigación necesaria para obtener información ante mórtem y para llevar a cabo análisis post mórtem.
2. **El carácter abierto o cerrado de la población de víctimas:** Un desastre abarcará una población de víctimas cerrada si se conocen el número de víctimas y sus nombres (p. ej., un accidente de un transportista aéreo manifiesto). En cambio, una población abierta es aquella en la que no se conocen ni el número de víctimas ni sus nombres (p. ej., una explosión en un edificio público). El esclarecimiento de desastres relacionados con poblaciones de víctimas abiertas consume más tiempo y recursos, pues las autoridades deben distinguir entre las que realmente están desaparecidas y las que inicialmente fueron denunciadas como tal. El proceso de recopilación de datos ante-mórtem no dará comienzo hasta que no se confirme la desaparición de una víctima.
3. **La disponibilidad de información ante mórtem:** En el caso de las víctimas mortales, no siempre se dispone de información ante mórtem o se puede acceder a ella con facilidad. Por ejemplo, quienes nunca hayan visitado al dentista carecerán de fichas dentales. Las autoridades deben saber dónde buscar sus registros ante-mórtem; por lo general, esta información será proporcionada por los familiares. La ausencia de información ante mórtem útil, o la presencia de datos incorrectos, ralentizará el proceso de identificación de las víctimas.
4. **El estado de los restos (p. ej., daño térmico, fragmentación y mezcla):** Los cuerpos enteros se recuperan e identifican más fácilmente que los restos afectados por el fuego, la descomposición, la fragmentación y las mezclas. En el caso de estar fragmentados, aumenta la dependencia de los métodos de ADN, lo que requiere tiempo y recursos adicionales. Además, dada una población abierta con restos fragmentados, la norma de diligencia dicta que se identifiquen todos, puesto que se desconocen el número y los nombres de los fallecidos. En la investigación de una población cerrada, el objetivo reside en dar cuenta de los restos que puedan identificarse de cada víctima. A menudo, este enfoque no requiere el análisis de todos, sino solamente de los que sean potencialmente identificables.
5. **Los retos que plantean las operaciones de búsqueda y recuperación:** Las operaciones de recuperación a distancia, terrestres o subacuáticas, requieren apoyo especializado y más tiempo, retrasando así la recogida de datos post-mórtem.

¿Cuáles son algunas de las inquietudes que se plantean durante el proceso de búsqueda y recuperación?

La ubicación física del lugar del accidente determina los recursos necesarios y los procedimientos a emplear para las operaciones de búsqueda y recuperación. El personal y los equipos requeridos para las operaciones de documentación del lugar del siniestro y de recuperación varían sustancialmente en función de que el accidente se haya producido en tierra o en el agua. La NTSB tiene autoridad sobre los restos de la aeronave, el examinador médico/médico forense

sobre los restos humanos y los efectos personales asociados, mientras que el transportista aéreo es responsable de los no asociados. Las actividades en el lugar del accidente se coordinan con la División de Principales investigaciones de la NTSB (AS-10). La Junta se coordinará, a su vez, con otros organismos, según sea necesario.

¿Quién corre con los gastos de recuperación e identificación de las víctimas?

Los costos derivados de la recuperación e identificación de las víctimas pueden ser altos y estar directamente relacionados con el número de víctimas, el estado de los restos y las políticas de identificación de los mismos del médico forense. Normalmente, la aseguradora del transportista aéreo correrá con dichos gastos, dentro de lo razonable, aunque no está obligada a hacerlo. Como en cualquier respuesta de emergencia, estos se distribuirán a menudo entre los organismos locales, estatales y federales, además de la aseguradora.

¿Qué métodos se utilizan para identificar a las víctimas de un accidente de aviación? ¿Exige la NTSB que se utilicen algunos en concreto?

Bajo su responsabilidad jurídica, el médico forense dirige la identificación de las víctimas y determina la causa y forma de su muerte. Aunque no existen normas nacionales en materia forense aplicables a la identificación de las víctimas, los familiares y la sociedad albergan la expectativa de que se utilicen todos los métodos razonables para que esta se complete de manera oportuna y profesional. En las jurisdicciones judiciales, los métodos biológicos (tales como las huellas digitales, las fichas dentales, el ADN o los implantes médicos con números de serie únicos) están considerados como los principales procedimientos de identificación positiva. Otros métodos pueden traer como resultado una identificación presuntiva, cuya información puede dar paso a una identificación positiva.

¿Cómo se obtiene la información ante mórtem de los familiares?

El médico forense es responsable de obtener información sobre los antecedentes médicos consultando a los familiares. Sin embargo, en caso de que la jurisdicción local no disponga de personal suficiente para entrevistarles, puede recurrir a la ayuda de miembros capacitados del DMORT. También se puede acudir a este y a otros organismos para recoger muestras de referencia de ADN ante mórtem de los familiares. Si existen motivos razonables para ello, puede pedirseles que traigan consigo los datos de contacto del dentista o del médico de cabecera del difunto cuando viajen al CAF.

¿Es la NTSB responsable de la identificación positiva de las víctimas del desastre?

El médico forense es responsable de proceder a la identificación positiva de las víctimas. La NTSB puede aportar recursos adicionales para ayudarle. Entre ellos figuran el DMORT, el Equipo de respuesta especializado en pruebas del FBI, otros recursos del Laboratorio de la Oficina y el personal y los laboratorios correspondientes del DOD.

¿Cómo se gestionan los efectos personales (EP)?

En general, los EP se recogen en el lugar del accidente, se catalogan y se limpian para que sean seguros. Si así lo solicitan los parientes más cercanos, pueden ser restituidos a su estado original. El objetivo del proceso de los EP es devolver cada uno de ellos a los familiares en las condiciones que elijan.

Hay tres clases de EP:

1. **Los EP asociados** son artículos recuperados del lugar del accidente en contacto físico con restos de la víctima (p. ej., una alianza matrimonial en una mano). El médico forense ejerce su autoridad en la recolección, la cadena de custodia y la disposición final de estos elementos. El personal médico forense o el que se designe (p. ej., del ERT del FBI) documentará y recopilará los EP asociados durante la recuperación de los restos humanos. Una vez recogidos, el médico forense puede transferir su custodia a un tercero contratado por el transportista aéreo para ocuparse del proceso global de los EP. Los parientes más cercanos decidirán si se devuelven o no los EP asociados, y en caso afirmativo cuándo, además de proporcionar instrucciones para su restauración, si así lo desean.

2. **Los EP no asociados** no se asocian con los restos ni contienen información para su identificación. Pueden incluir ropa, libros y artículos de tocador. El transportista aéreo es responsable de su recopilación, procesamiento y devolución a los parientes más cercanos. Suele designar a un proveedor para que asuma estas responsabilidades, el cual catalogará también los artículos y coordinará su restauración y entrega a los allegados.

3. **Los EP no asociados** que contengan información para la identificación (p. ej., equipaje con una etiqueta identificativa) también son responsabilidad del transportista aéreo y se gestionarán en consecuencia.

¿Hay recursos adicionales a disposición de los médicos forenses responsables de dirigir la identificación de los fallecidos?

En el marco del Plan federal de asistencia a los familiares en desastres aéreos, la NTSB coordina e integra los recursos del Gobierno Federal en respaldo de las iniciativas del Gobierno local y estatal. El Sistema médico nacional para desastres (NDMS – una división de la Oficina del Subsecretario de Preparación y respuesta del Departamento de Salud y Servicios Humanos, es el principal organismo federal para dar apoyo a las jurisdicciones locales responsables de la identificación de las víctimas. Otros organismos federales que pueden ayudar en esta tarea son los recursos del Laboratorio del FBI, así como el Registro de ADN del Departamento de Defensa y el Laboratorio de Identificación de ADN de las Fuerzas Armadas.

En el ámbito del NDMS, el DMORT puede llevar a cabo la identificación de las víctimas y las actividades mortuorias conexas. También cuenta con morgues móviles con personal especializado para organizar una operación de depósito de los cadáveres. El DMORT del centro de asistencia a los familiares se pone a disposición para entrevistar a los familiares con el fin de obtener información ante mórtem.

Ciertas jurisdicciones estatales y locales también cuentan con equipos de identificación de víctimas de desastres, considerados relevantes para el proceso de su identificación.

El médico forense debería contactar con la TDA de la NTSB a través del Centro de comunicaciones de la Junta. El personal de la TDA preguntará acerca del número de víctimas mortales, el estado de los restos, la capacidad de la jurisdicción local para llevar a cabo la recuperación de las víctimas y su identificación y otras informaciones pertinentes. Basándose en esta conversación, la NTSB solicitará ayuda a los organismos federales que cuenten con recursos apropiados.

¿Qué es la unidad de morgue portátil?

La Unidad de morgue portátil del DMORT brinda apoyo al tratamiento y la identificación de las víctimas mortales del accidente. Contiene suministros y equipamiento para morgue preenvasados que pueden disponerse en una instalación preexistente. Transportable por camión o aire, viene acompañada de un equipo que los desembala, organiza, reabastece y reembala.

¿Qué es un ERT del FBI?

Los Equipos de respuesta especializados en pruebas (ERT) del FBI están constituidos por grupos de empleados de la Oficina, entrenados y equipados, especializados en la organización y realización de las principales operaciones de recuperación de pruebas. Se ocupan de su identificación, recolección y preservación en el lugar del crimen. En el caso de los accidentes de aviación, están a disposición de la NTSB para proporcionar un nivel estándar de documentación, cartografía, fotografía y grabación en video del lugar, así como de recuperación de las pruebas y de los restos de la aeronave. Cada una de las 56 oficinas sobre el terreno del FBI cuenta con un ERT, compuesto de entre 8 y 50 miembros. Estos equipos, que entrenan para desarrollar y mantener sus habilidades de organización y forenses, tienen en su mayoría experiencia en desastres de aviación.

¿Qué es la brigada de desastres del FBI?

La brigada de desastres del FBI cuenta con un equipo de expertos cualificados en identificación dactiloscópica, que puede activarse para dar apoyo al médico forense local en el proceso de identificación de las víctimas. Tiene acceso a la base de datos dactiloscópica de la Oficina y puede recoger huellas latentes para prestar asistencia en la identificación.

Apéndice K

LISTA DE ABREVIATURAS

AAR	Informe consecutivo
ADA	Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades
ADN	Ácido desoxirribonucleico
AFDIL	Laboratorio de Identificación de ADN de las Fuerzas Armadas (DOD/AFIP/AFMES)
AFIP	Instituto de Patología de las Fuerzas Armadas (DOD)
AFMES	Sistema de médicos forenses de las Fuerzas Armadas (DOD/AFOP)
AIR 21	Ley "Wendell H. Ford" de Inversión y Reforma de la Aviación para el siglo XXI
ALA	Oficial de enlace aeroportuario (DOJ/FBI)
AOA	Acceso a las operaciones aeroportuarias
ARFF	Salvamento y extinción de incendios de aeronaves
AS-10	Oficina de Seguridad operacional de la aviación/Principales investigaciones (NTSB)
ASPR	Oficina del Subsecretario de Preparación y Respuesta (DHHS)
CAF	Centro de asistencia a los familiares
CFR	Código de Reglamentaciones Federales
COCAF	Centro de operaciones conjuntas de apoyo a los familiares
CRC	Equipo de respuesta para situaciones críticas especializado en atención infantil (Cruz Roja Americana)
CRT	Equipo de respuesta para situaciones críticas (Cruz Roja Americana)
DHS	Departamento de Seguridad Nacional
DHHS	Departamento de Salud y Servicios Humanos
DMORT	Equipo de respuesta operacional funeraria en caso de desastres (DHHS/ASPR/NDMS)
DOC	Centro de Operaciones de Desastres (Cruz Roja Americana)
DOD	Departamento de Defensa
DOJ	Departamento de Justicia
DOS	Departamento de Estado
DPMU	Unidad de morgue portátil del DMORT
EP	Efectos personales
ERT	Equipo de respuesta especializado en pruebas (DOD/FBI)
FBI	Oficina Federal de Investigaciones (DOJ)
FEMA	Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (DHS)
IIC	Investigador jefe (NTSB)
NDMS	Sistema médico nacional para desastres (DHHS/ASPR)
NOK	Parientes más cercanos
NTSB	Junta Nacional de Seguridad del Transporte
OAFME	Oficina del Médico forense de las Fuerzas Armadas (AFIP)
OVA	Oficina de Asistencia a Víctimas (DOJ/FBI)
SIOC	Centro de operaciones e información estratégica (DOJ/FBI)
SRT	Equipo de respuesta de atención espiritual (Cruz Roja Americana)
TDA	Oficina de asistencia en caso de desastres de transporte (NTSB)
TSA	Administración de Seguridad en el Transporte (DHS)
TTY	Teletipo
USCIS	Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (DHS)
VARDT	Equipo de despliegue rápido de la Oficina de Asistencia a Víctimas (DOJ/FBI)
VST	Tarea de apoyo a las víctimas

Apéndice 3

EJEMPLO DE TEXTO DE ORIENTACIÓN DE UNA LÍNEA AÉREA SOBRE LEGISLACIÓN, COSTUMBRES Y CULTURA EN DESTINOS INTERNACIONALES

1. Embajada del país de origen de la línea aérea, titular de la embajada: nombre, título, dirección y números telefónicos.
2. La confidencialidad del manifiesto de pasajeros es importante para proteger el derecho a la privacidad de los familiares involucrados. ¿Quién tiene acceso a esta información, además de la línea aérea?:
 - ¿En esta estación se imprime el manifiesto para cada vuelo que sale?
 - ¿Este procedimiento es un requisito legal?
 - Si este procedimiento es un requisito legal, deben indicarse el nombre y números de teléfono de la dependencia/organismo a los cuales se suministra copia del manifiesto.
3. ¿Qué organismo gubernamental estará encargado de la investigación de un accidente?
4. Si participan otros organismos gubernamentales, ¿quiénes son y cuáles serán sus funciones?
5. ¿A qué empresas/organismos podría recurrir la línea aérea para proporcionar ayuda sociopsicológica a los familiares? ¿Cuáles son sus principales puntos de contacto y números telefónicos?
6. ¿En qué aspectos este país acogería con beneplácito el apoyo de la línea aérea y en qué aspectos quizás la ayuda no sería bien recibida?
7. ¿Qué tipo de pases de seguridad necesitará el equipo de emergencia de la sede de la línea aérea para tener acceso al aeropuerto en este país y quién será responsable de tramitarlos?
8. ¿Existe algún acuerdo con otra línea aérea que realice operaciones en ese aeropuerto para prestar asistencia en caso de un accidente que involucre una de nuestras aeronaves? En caso afirmativo, índíquese el nombre de la línea aérea y la índole de su asistencia.
9. ¿Qué organismo será responsable de identificar a los muertos?
10. ¿Cuál de los siguientes métodos se empleará para identificar a los muertos: inspección ocular, huellas digitales, fichas odontológicas, rayos X y ADN?
11. ¿Se considerará al accidente de aviación como un acto criminal?
12. ¿Los funcionarios de la línea aérea podrán entrar a este país sin riesgo de ser arrestados?
13. ¿Hay alguna persona u organismo determinados que deban encargarse por ley de notificar una defunción?
14. ¿Se espera o se permitirá que el personal de la línea aérea notifique las defunciones?

15. Algunos accidentes importantes recientes han generado de 50 000 a 60 000 llamadas telefónicas durante las primeras 24 horas después del suceso. ¿Cuál podría ser la respuesta típica ante un accidente de aviación importante en este país? ¿La línea aérea debería prever miles de llamadas? ¿Sería más probable que las familias pregunten personalmente en el aeropuerto? ¿Acaso las familias no harían nada y esperarían que la línea aérea las llame?
16. ¿Se prevé que la línea aérea recopile información ante mórtem? (Se denomina información ante mórtem todo lo que se sepa de una persona antes de su muerte que podría utilizarse, en este contexto, para ayudar a identificar a esa persona). Si la línea aérea no desempeña esa función, ¿qué organismo se haría cargo de la misma?
17. ¿La línea aérea debería enviar flores a las familias? ¿Deberíamos hacer algo más o algo diferente?
18. En algunos países, se acostumbra o se exige por ley pagar una suma fija poco después de un accidente a las familias de las víctimas mortales. ¿Es lo que se espera en este país? En tal caso, ¿cuánto se exigiría o sería apropiado? ¿A quién se le paga? Si esta costumbre tiene un nombre, ¿cómo se llama?
19. ¿El personal de la línea aérea será reconocido por las familias como fuente fiable de información?
20. Si el accidente ocurre cerca del aeropuerto, ¿qué hospitales se utilizarían? ¿Alguna persona de esta estación ha concurrido a esos hospitales y comunicado los planes de respuesta de la línea aérea relativos a la atención de los heridos y de sus familias? Enumere los nombres, direcciones y números telefónicos de los hospitales, a qué distancia están del aeropuerto y la fecha de la última comunicación con los mismos.
21. ¿Se permitirá el acceso del personal de la línea aérea a los sobrevivientes en el hospital?
22. ¿Se permitirá a la línea aérea hablar con los familiares de las víctimas y entablar relaciones con ellos?
23. ¿Cuál sería el mejor modo para la línea aérea de atender a las necesidades de las familias con respecto a las ceremonias fúnebres?
24. ¿Cuáles son los cuatro principales grupos religiosos en este país?
25. Describa, lo mejor que pueda, los siguientes detalles acerca de los grupos religiosos:
- período de duelo;
 - actividades previas al entierro/cremación;
 - vestimenta especial de luto para los deudos;
 - vestimenta especial para los difuntos;
 - ¿se incluyen como parte del ritual alimentos o una comida para los deudos?;
 - preparativos fúnebres para la cremación y el entierro;
 - ceremonia fúnebre;
 - ritos/rituales de entierro/cremación;
 - ¿se requeriría o sería apropiada una donación pecuniaria para quienes participan en la ceremonia formal? En caso afirmativo, ¿cuánto y para quién (p.ej. pastor, rabino, organista)?;

- j) actividades posteriores al entierro/cremación; y
 - k) conmemoración (p.ej. altares, notas necrológicas).
26. ¿Se espera que mantenga contacto con las familias un empleado de la línea aérea de determinada jerarquía o nivel?
27. ¿Cuáles serían los componentes típicos de un funeral en este país? Incluya información concreta sobre la preparación de los restos para el entierro, el velatorio, las ceremonias y el entierro/cremación.
28. ¿Será bien recibido que miembros del equipo de la línea aérea asistan a las ceremonias fúnebres? ¿Se espera que participen de alguna manera en las ceremonias? ¿Qué vestimenta sería apropiada?
29. ¿Se espera o se permitirá que miembros del equipo de la línea aérea concurren al velatorio o visiten a los familiares?
30. ¿Qué servicios, información y/u otro apoyo esperarían los familiares de la línea aérea?
31. ¿Constituye alguna diferencia que los miembros del equipo de la línea aérea que atiendan a los familiares sean de sexo masculino o femenino?
32. ¿Tendrá alguna importancia la edad de los miembros del equipo de la línea aérea que atiendan a los familiares?
33. ¿Cuáles son los idiomas que se hablan más corrientemente en este país?
34. ¿Qué porcentaje de la población en este país habla inglés?
35. ¿Hay gestos, palabras o actitudes no verbales que sean inapropiados en este país?
36. ¿Hay algunos temas o comentarios que se consideren inapropiados en este país?
37. ¿Hay algunas leyes o costumbres que los miembros del equipo de la línea aérea deberían saber que están fuera de las atribuciones del equipo de asistencia especial?
38. ¿Hay algo más que es importante que deban saber los miembros del equipo de la línea aérea que actuarán en este país?
39. En caso de un accidente en esta estación, si todos los hoteles estuviesen ocupados, o si el espacio en los hoteles fuese mínimo, ¿cuáles serían las opciones para alojar a los familiares y al equipo en el lugar?
40. Información cultural:
- a) expresiones locales para: “¡Hola!”, “Adiós”, “Gracias”, y “No comprendo” (el idioma local);
 - b) saludos;
 - c) citas;
 - d) clima;
 - e) moneda;

- f) tasa de salida del aeropuerto;
- g) propinas;
- h) gobierno;
- i) normas de etiqueta culturales;
- j) actitudes convenientes en general; y
- k) actitudes inconvenientes en general.

— FIN —

ISBN 978-92-9249-484-1



9 789292 494841