



Asistencia a familiares y víctimas de accidentes de aviación: El Centro de Atención a Familiares Aeropuerto de Castellón

TRABAJO FINAL DE GRADO

GRADO EN PSICOLOGÍA

Autora: Andrea Aparici Mor

DNI: 20903271-C

Tutores: Dr. José Manuel Gil Beltrán

Dra. Montserrat Rodríguez Del Cerro

Fecha de presentación Junio 2016

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
EXTENDED SUMMARY	4
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: EL 1·1·2	9
CAPÍTULO II: EL AEROPUERTO DE CASTELLÓN	11
CAPÍTULO III: EL CENTRO DE ATENCIÓN A FAMILIARES. DISPOSICIONES LEGALES	13
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN EN ESPAÑA.....	32
4.1 Accidente de aviación previo a la existencia del CAF: Spanair 2008.....	33
4.2 Accidente de aviación posterior a la existencia del CAF: Germanwings 2015.....	36
CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
5.1 Propuesta de un Centro de Atención a Familiares en el Aeropuerto de Castellón	42
5.2 Guía de información.....	49
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y NUEVAS PROPUESTAS	50
BIBLIOGRAFÍA.....	55
ANEXOS.....	58

RESUMEN

Aunque son poco probables, los accidentes de aviación están presentes en nuestras vidas. Un accidente de estas magnitudes produce una gran interferencia en la vida de familiares y de posibles supervivientes. Es necesario pues, prestar toda la ayuda necesaria para mitigar las consecuencias psicológicas que pudieran derivarse. No solamente la ayuda psicológica en sí, sino un trato respetuoso y sensible por parte de todo aquel que participe o intervenga en esta situación.

En el presente trabajo, se hace un estudio de la atención que recibieron familiares y supervivientes en el accidente de Spanair en 2008 y los familiares del accidente de Germanwings en 2015. La creación de Protocolos y Reales Decretos modificaron la actuación entre uno y otro por la obligación, entre otras cosas, de la existencia de un Centro de Atención a Familiares (CAF). También la creación de la figura de una Persona de Contacto encargada de coordinar la emergencia. Esta normativa exige a las compañías aéreas proponer un CAF en cada Aeropuerto y que la dirección del plan lo apruebe. En Castellón contamos con un aeropuerto de reciente uso, de ahí que llevemos a cabo una propuesta de CAF. Incluyendo una Guía de información para víctimas y familiares de accidentes de aviación en Castellón.

Palabras clave: accidente de aviación, aeropuerto, accidente de múltiples víctimas, Centro de Atención a Familiares

ABSTRACT

Although they are unlikely, aviation accidents are present in our lives. An accident of this magnitude produce a large interference in family life and possible survivors. It is necessary therefore to provide all necessary assistance to mitigate the psychological consequences that may arise. Not only psychological help itself, but a respectful and sensitive treatment from anyone who helps them in this situation.

In this paper, a study is carried out on the care family members and survivors of the Spanair 2008 crash and family members of the Germanwings 2015 accident received. The creation of protocols and royal decrees modified the action of each other by the obligation, inter alia, of the existence of a Family Assistance Center (FAC). Also the creation of the figure of a contact person in charge of coordinating the emergency. This regulation requires airlines to propose a FAC at each airport approved by the director of the plan. Since the Castellón Airport is recently being used, we have prepared a proposal for FAC. This project includes an information guide for victims and families in the event of aviation accidents in Castellón.

Key words: aircraft accident, airport, multiple victims accident, Family Assistance Center

EXTENDED SUMMARY

An aircraft accident rarely occurs and has the disadvantage that does not always happen in the same way. That's why the existence of a Protocol helps to be prepared for what might happen. What we do have to ensure is that victims and family and intimate receive respectful treatment from all the staff involved and the whole society in general.

The data and experience show that people who feel safe, connected, calm and hopeful, have access to social, physical and emotional support and find the means to sufficing themselves after a disaster are more likely, in the long term, to recover from mental health problems (OMS).

Social support plays a central role in maintenance the health of individuals by providing adaptive behaviors in stressful situations (Castro et al, 1997). The *perceived social support* is measuring the confidence of individuals that social support is available if needed. And the *social support provided* refers to actions that others do to provide assistance to a particular individual.

Psychology in emergencies without being regulated professionally is increasingly important in events of multiple victims. Whether intervening psychosocial level with victims or relatives or in planning, management and coordination of spaces where they meet. Since, in one way or another, which is trying to achieve is to mitigate the psychological consequences that may arise from these situations.

Spain has suffered two major aviation accidents in which a large number of people were injured or killed. The most notorious were in 2008 and 2015.

The Spanair accident at Barajas Airport (Madrid), highlighted a number of shortcomings at a personal service level, with disrespect and privacy, and also at a professional level by the lack of coordination and planning with the emergency.

Those affected by the Spanair accident managed to modify and create a set of rules according to the needs that had not been well served. This made to unify and establish the Association of Flight JK5022 Affected by that obtained, among other things, the modification of a Royal Decree. One of the complaints was that the treatment had been inadequate, denouncing a series of disrespect, lack of intimacy, of aid supplements resulting with the obligation to create a Family Assistance Center.

The function of this space is to provide protection, privacy, support and information to families of aircraft accidents. It is composed by different areas to provide individualized assistance to the different needs of each family. A Family Assistance Center, is enabled in an easily accessible

and nearest to the place where the accident occurred location. A FAC can be formed in the place of origin of the flight, the destination or any other territory that the characteristics of the accident was involved. It is coordinated by a named Contact Person, which will have its technical support team.

The FAC all necessary assistance to support the family and resolve any questions that may arise at that time moves. Professionals to be installed in the areas designated are: The Contact Person, responsible for the airport, the Office for Victims (FVO), Forces of State Security, Police, Volunteers, Psychologists, Health... All they will in the CAF a particular task.

In 2015 the Protocol was launched in Barcelona when a company plane crashed Germanwings. It was proved how hard it is to manage it for the multitude of equipment, personnel and authorities involved in it, but how effective is to calm the status of the family.

The family felt respected and accompanied in these hard times. They joined forces to create the Association of Affected by Flight GWI9525 in the Alps and have asked the review procedure permits to pilot training, as well as the code of ethics of health professionals.

The current legislation, which results in some way to the needs arising from certain claims incurred prior occur, forcing airlines to propose a FAC for family and victims of an aircraft accident. In the case that the airline did not provide a location of the FAC or is not accepted by the management plan (Civil Protection), correspond to this address deciding that location.

The goal of this work is to develop a proposal to Family Assistance Center in Castellón Airport. The specific objectives are: Knowing the starting resources; Choose the space, place and location of the FAC; Set the rooms and spaces; Adapt rooms to choose space; Knowing the personnel involved in the FAC as well as the resources needed for the proper performance of their duties; Choose a mode of identification to recognize the family present in the FAC.

The research has been conducted on care for family and victims of aircraft accidents, it is based on an exploratory study as we have not found studies that have shared our goals.

The instrument that has been used has been through meetings that resemble discussion groups. The configuration of these meetings was based on the subject matter that was previously established. Thus, each session consisted of different participants depending on the subject to be treated.

It's been through nine meetings from November 2015 until May 2016. In these discussion groups participated in order to respond to the issue we dealt mainly. In order to obtain valid information a grid for each of these sessions was developed.

The goal of this work has been accomplished. There has been a proposal of FAC in Castellón in case of airplane accident. The main drawback was the lack of work on this subject that will make good trying to get the information we required through personal experience that directly or indirectly associated with Emergencies.

As they progressed in this area the idea of adapting the Information for victims and families in the event of Commercial Civil Aviation accidents of the Ministry of Government to Castellon . Can sum it up in a triptych and adapting it to Castellón, it is considered that could be provided in the first moments that families themselves known to the airport.

INTRODUCCIÓN

La tendencia a pensar en la poca probabilidad de accidente nos lleva a descuidar la prevención ante este tipo de emergencias.

Un accidente de aviación ocurre pocas veces y es difícil de gestionar por su diversidad. Por lo que la existencia de un Protocolo ayuda a estar preparado para lo que pueda ocurrir. Lo que sí hay que asegurar es que las víctimas y familiares reciban un trato respetuoso por parte de todo el personal interviniente y de la sociedad en general.

El apoyo social juega un papel central en el mantenimiento de la salud de los individuos al facilitar conductas adaptativas en situaciones de estrés (Castro y cols, 1997). El *apoyo social percibido* es la medición de la confianza de los individuos de que el apoyo social está disponible si se necesita. Y el *apoyo social provisto* hace referencia a las acciones que otros realizan para proveer asistencia a un individuo determinado.

En España, el accidente de Spanair en el aeropuerto Madrid-Barajas, puso de manifiesto una serie de carencias a nivel de trato personal y profesional.

Los afectados por esta tragedia crearon la Asociación de Afectados por el vuelo SJK5022 y consiguieron modificar una serie de normativas acorde a las necesidades que no habían sido bien atendidas. Una de las quejas era que el trato recibido no había sido el adecuado, denunciaron una serie de faltas de respeto, de intimidad, de ayudas... que se suplieron con la **obligación de crear un Centro de Atención a Familiares**. La función de este espacio es dar protección, intimidad, ayuda e información a familiares de accidentes de aviación. Se compone de diferentes zonas donde prestar ayuda individualizada según las necesidades de cada familia. Es habilitado, coordinado y clausurado por la Persona de Contacto.

En 2015 el Protocolo se puso en marcha en Barcelona-El Prat. Un avión de la compañía Germanwings con origen Barcelona y destino Dusseldorf se accidentó en Francia. Gestionando la crisis según el Protocolo se pudo comprobar lo complejo que resulta por la multitud de equipos, personal y autoridades que intervienen en él. Pero lo agradecidos que quedaron los familiares y afectados con la gestión y el trato recibido en todas las labores realizadas.

La psicología en emergencias tiene cada vez más relevancia en sucesos de múltiples víctimas. Por una parte, interviniendo a nivel psicosocial con víctimas o familiares o en la planificación, gestión y coordinación de espacios dónde atender a estos. Por otra parte con los profesionales que intervienen en emergencias. Ya que, de una manera u otra, lo que se intenta conseguir es mitigar las consecuencias psicológicas que puedan derivarse de éstas situaciones.

Éste trabajo se ha realizado junto con la Técnico de emergencias y Persona de Contacto del Aeropuerto de Castellón. Esto ha permitido realizar un trabajo de campo desde noviembre de 2015. Pudiendo asistir a jornadas, conferencias, reuniones y demás actos con la finalidad de adecuar un espacio para la atención de familiares en Castellón. Todo esto ha llevado a proponer un Centro de Atención a Familiares que se activaría en caso de accidente de aviación. Además se ha redactado una Guía de atención a familiares dónde aparecen una serie de preguntas y respuestas adaptadas al Aeropuerto de Castellón.

El presente trabajo se compone de seis capítulos:

-El *primero* hace referencia al 1·1·2 en general y en particular al servicio de la Comunitat Valenciana así como los recursos psicológicos con los que se cuenta.

-El *segundo* trata sobre el Aeropuerto de Castellón, las instalaciones, sus planes y el recorrido por zonas que se habilitarían en caso de accidente de aviación.

-El *tercero* aborda la normativa establecida sobre la atención de víctimas y familiares en caso de accidentes de aviación, haciendo una extracción de lo vinculante a un Centro de Atención a Familiares.

-El *cuarto* se trata de un análisis de las distintas actuaciones y ayudas que recibieron víctimas y familiares de los dos accidentes de aviación más sonados en España: Spanair en 2008 y Germanwings en 2015.

- El *quinto* presenta la propuesta de un Centro de Atención a Familiares en Castellón que nace después del trabajo de campo realizado desde noviembre de 2015. También se incluye una guía de información con preguntas y respuestas dirigida a los familiares y víctimas de un posible accidente de aviación que ocurriese en Castellón.

- El *sexto* finaliza con una discusión y una serie de propuestas. Entre ellas hay que destacar la que hace referencia a la creación de un sistema de ubicación en aeropuertos. Esta es una propuesta junto con Daniel Chía, alumno del grupo de trabajo geoespacial del programa Estudia-Investiga de la UJI. También las necesidades de la formación y futuras investigaciones en el campo del cuidado psicológico del personal interviniente en las emergencias.

Se incluye la bibliografía utilizada y los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I: El 1·1·2

El número de teléfono 1·1·2 está establecido en la Unión Europea y en algunos países latinoamericanos como un número único de asistencia al ciudadano ante cualquier tipo de emergencia (Wikipedia).

En España, el 1·1·2 trata de ser la asistencia más inmediata posible a las demandas de los ciudadanos de todo el país que se encuentren en una situación de riesgo personal o colectivo.

El Real Decreto 903/1997 establece la obligación de los Estados miembros de introducir el número telefónico 1·1·2 en las respectivas redes telefónicas públicas, así como en las redes digitales de servicios integrados y en las de los servicios públicos móviles, como número único de llamada de urgencia europeo. Establece que la línea gratuita 1·1·2 es prioritaria y exclusiva para pedir, en casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos que se requieran. Los servicios pueden ser los siguientes: urgencia sanitaria, de prevención, extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana o de Protección Civil (112.es). No obstante, también existe la posibilidad de comunicarse con los teléfonos específicos de cada unidad de gestión (Bomberos, Policía, etc.).

Los centros de atención de llamadas del 1·1·2 en España dependen de las comunidades autónomas y se rigen por las pautas que dicta la Dirección General de Protección Civil y Emergencias.

El Servicio 1·1·2 de la Comunitat Valenciana es un servicio público instituido por la Generalitat, cuyas funciones básicas son:

- Atender las llamadas de urgencia dirigidas al número de teléfono 1·1·2, realizadas por cualquier ciudadano desde la Comunitat Valenciana.
- Recabar del ciudadano la información que necesitan los medios operativos de urgencia para que su trabajo en el terreno sea lo más eficaz posible.
- Dar aviso a los servicios de emergencia que han de actuar (y también a aquellos que deban estar informados de ella), colaborando en lo posible a la coordinación entre los mismos, para conseguir la respuesta más eficaz ante la incidencia.
- Aportar una plataforma tecnológica común a todos los servicios públicos que trabajan activamente ante cualquier tipo de emergencia.

El Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat se encuentra ubicado en la localidad de La Eliana. Se compone de dos tipos de unidades de gestión: las operativas desde el punto de vista de las emergencias, y las de carácter administrativo.

La Plataforma Operativa funciona a través de dos áreas: Atención de Llamadas y Mando y Control. La sala de Atención de Llamadas es el lugar dónde se reciben todas las peticiones que se realizan al número de teléfono de emergencias 1·1·2. Está compuesta por personal cualificado, con el cometido de recoger la solicitud del llamante y gestionar la información para establecer con precisión dónde y qué tipo de emergencia ocurre (Emergencias 1·1·2 Comunitat Valenciana).

El proceso de Mando y Control es propio de cada organismo. Allí se ubican operadores de Medio Ambiente, de Protección Civil, de la Policía de la Generalitat y un técnico de sala de Protección Civil. Cuando reciben la información relativa a un incidente, se encargan de centralizar las comunicaciones entre cada unidad; realizan el seguimiento y control de las actuaciones; movilizan equipos, grupos y unidades operativas, y así hasta el cierre del incidente.

En la plataforma tecnológica se encuentran los departamentos que se ocupan de las necesidades tanto organizativas como tecnológicas del 1·1·2. Está compuesto por personal experto en cada labor que se realice.

El personal del Servicio de Planificación de Emergencias de la Generalitat elabora los planes de emergencias para los riesgos que afectan a la comunidad que se han de establecer por ley. Mientras que el personal del Servicio de Emergencias tiene como función satisfacer las necesidades organizativas de la Sala de Mando y Control. Tanto unos como otros, pueden ser requeridos para participar directamente en las emergencias cuando adquieren cierta relevancia.

En caso de emergencias con múltiples víctimas la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias dispone de recurso en materia de atención psicológica, tiene firmado un acuerdo con la Asociación Psicoemergencias-CV y con Cruz Roja.

La Asociación Psicoemergencias-CV está compuesta por personas voluntarias con formación específica en emergencias y catástrofes con grupos en Castellón, Valencia y Alicante. Tiene como fin la atención psicológica a víctimas y familiares de posibles catástrofes, como son los accidentes con múltiples víctimas o emergencias de menor envergadura que por sus características puedan requerir de forma puntual atención psicológica, en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

El grupo se moviliza por parte del Centro de Coordinación de Emergencias en aquellas emergencias que puedan causar gran conmoción a las familias de las víctimas, en aquellas de especial gravedad y en las que, debido al número de víctimas, se active el “Procedimiento de Actuación frente a emergencias con múltiples víctimas” incluido en el “Plan Territorial de Emergencia de la Comunitat Valenciana”.

CAPÍTULO II: EL AEROPUERTO DE CASTELLÓN

El Aeropuerto de Castellón fue inaugurado oficialmente en marzo de 2011, pero no recibió todos los permisos para operar hasta diciembre de 2014. Hasta septiembre de 2015 careció de operaciones regulares. En su página web (www.aeropuerto-castellon.com) encontramos en diferentes apartados: noticias, información de vuelos, aviación general, turismo e información:

En Noticias encontramos un artículo que nos da la bienvenida a su página web.

En la Información de los vuelos encontramos en el primer plano las líneas regulares que están operativas en el aeropuerto. Éstas son:

- Londres Stansted, con la compañía Ryanair opera tres veces a la semana (martes, jueves, sábado hasta el 29/10/2016).
- Bristol, con la compañía Ryanair con dos vuelos semanales (miércoles hasta 26/10/16 y domingo hasta 23/10/16)
- Se empezará a operar a Bucarest con BlueAir con dos vuelos semanales a partir de julio (miércoles y domingo a partir del 01/06/16)

En el apartado de Aviación General encontramos los subapartados: Prestaciones y servicios, Espacio para pilotos, Contacto y enlaces útiles.

En el apartado de Turismo encontramos información dirigida a los viajeros que llegan a Castellón sobre actividades y diferentes lugares que visitar en la provincia. Es un apartado bastante completo en cuanto a información para el ciudadano.

En el apartado de Información práctica encontramos detalles sobre el aeropuerto: su situación, acceso, aparcamiento y transporte.

El Aeropuerto de Castellón se encuentra situado en los términos municipales de Benlloch y Vilanova d'Alcolea, en la provincia de Castellón. Cuenta con aparcamiento gratuito para 500 plazas. La actividad principal consiste en el transporte de pasajeros, tratamiento de equipajes, actividad comercial, actividad administrativa, mantenimiento y explotación de las instalaciones. Se consideran actividades secundarias, por no estar gestionada por el titular de la actividad principal, el control de tránsito aéreo del aeródromo y la distribución de combustible. Cualquier ciudadano que requiera el uso de las instalaciones del aeropuerto lo puede hacer en el horario establecido para ello. Sus instalaciones son recientes, vemos a continuación su distribución:

Interior del aeropuerto (Zona A)

La Zona de movimiento es la parte del aeropuerto destinada para el despegue, aterrizaje, rodaje y estacionamiento de las aeronaves, integrada por el área de maniobras y la/s plataforma/s.

En ella encontramos diferentes centros e instalaciones: Terminal de Pasajeros; Torre de Control; Aeroclub, Meteorología y Oficinas Aerocas; Edificio de Servicio de Extinción de Incendios (SEI) y acceso; Central Eléctrica; Centro de emisores; Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR); Terminal de carga; Áreas de aparcamiento; Galería de Servicio y Edificio Control de Fauna-Halconera.

Exterior del aeropuerto (Zona E)

Esta zona “E” está delimitada por el exterior del recinto aeroportuario y el radio de 8 Km desde el centro de las instalaciones. En este espacio, los equipos de emergencias del aeropuerto pueden intervenir en un tiempo de respuesta razonable.

El Aeropuerto dispone en la actualidad de los siguientes planes de emergencia:

- El Plan de Autoprotección del Aeropuerto (PAU) que regula la actuación de los recursos del aeropuerto frente a emergencias que afecten al propio aeropuerto. Estas serían: Accidente de aeronave en zona A, Catástrofe natural, Amenaza de bomba (en vuelo), Incendio de edificio/instalaciones, Derrumbamiento y explosión de instalaciones, Mercancías peligrosas, Incidente por derrame de combustible.
- El Programa de Seguridad, que se activa frente a emergencias cuya dirección compete a la Subdelegación del Gobierno. Estas emergencias podrían ser: Apoderamiento ilícito de aeronave, Apoderamiento ilícito de instalaciones, Amenaza de bomba (en tierra), Emergencia sanitaria (enfermedades infecciosas, contagiosas, cuarentenales y pasajeros que presenten síntomas de intoxicación alimentaria). No obstante, alguna de estas emergencias podría evolucionar a una emergencia de competencia de la Generalitat, asumiendo el mando Protección Civil.
- El Plan de Emergencia Exterior (PEE), que regula la actuación de los recursos externos que intervienen en las emergencias con repercusión en el ámbito de Protección Civil dentro de la zona A del aeropuerto. Se encuentra pendiente de aprobación.

Si en el accidente se ocasionaran múltiples víctimas, además de lo establecido en el Plan de Emergencia Exterior, se asume lo indicado en:

- el *Procedimiento de actuación en emergencias con múltiples víctimas*.
- el *Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares*.
- la Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría del Ministerio del Interior, por la que se aprueba el *Protocolo de Coordinación para la Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y a sus Familiares* (en adelante el Protocolo).

Veremos detallada esta normativa en el siguiente capítulo de este trabajo.

CAPÍTULO III: EL CENTRO DE ATENCIÓN A FAMILIARES. DISPOSICIONES LEGALES

Cuando ocurre un accidente de aviación de grandes magnitudes, las familias acuden en un primer momento al aeropuerto. Éste es un lugar idóneo para un primer contacto, ofrecerles la información que se disponga y facilitarles números de contacto. No obstante, el aeropuerto –por sus características- no puede ofrecer la intimidad y la ayuda individualizada que cada familia merece. Por lo tanto se les dirige a un lugar más adecuado.

Un Centro de Atención a Familiares (en adelante CAF), se habilita en un emplazamiento fácilmente accesible y próximo al lugar en donde haya ocurrido el siniestro. Un CAF puede formarse en el lugar de origen del vuelo, en el de destino o en cualquier otro territorio que por las características del accidente haya sido implicado.

El CAF se habilita para prestar asistencia personalizada a cada familia; se encuentra coordinado por un responsable denominado Persona de Contacto (en adelante PECO), que contará con su equipo técnico de apoyo (ver detalle en página 38). Esta persona actúa en el marco del *Real Decreto 632/2013*, y del *Protocolo de Coordinación para la Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus familiares*, que se activa a causa del accidente.

Al CAF se desplazará toda la ayuda necesaria para prestar apoyo a los familiares y resolver las dudas que en esos momentos puedan surgir. Los profesionales que se instalarán en los espacios habilitados serán: El PECO, responsables del Aeropuerto, de la Oficina de Atención a Víctimas (OAV), Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Policía Autonómica, Voluntarios de Protección Civil, Psicólogos, Sanitarios... Todos ellos tendrán en el CAF un cometido concreto.

- *Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples. Anexo I.*
- *Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación. Anexo II.*
- *Doc 9998, Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares. Anexo III.*
- *Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares. Anexo IV.*

Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples

Este protocolo nace para que en situaciones con múltiples víctimas haya una correcta actuación coordinada entre los equipos de médicos-forenses y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que incluyen a las policías autonómicas. También regula formalmente las técnicas que deben aplicarse y las distintas labores a realizar en los sucesos con múltiples víctimas.

Referencias encontradas al CAF

En el Capítulo II/ sección 1/Art.4 se describen las Fases de actuación del Protocolo nacional de actuación médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples.

En el Capítulo II/ sección 1/Art.4. *Fases de actuación*

Así: “*La actuación establecida en el Protocolo Nacional ante sucesos con víctimas múltiples se producirá en tres fases: Fases preliminares al tratamiento de cadáveres y restos humanos, fase de tratamiento de cadáveres y restos humanos y fase de obtención de datos «ante mortem» en el área de asistencia a familiares.*”

En el Capítulo II/ sección 4 se hace referencia a la Fase de obtención de datos «ante mortem» en el área de asistencia a familiares.

En el Capítulo II/ sección 4/Art.24. *El área de asistencia a familiares y obtención de datos «ante mortem»*

Así: “*El área de asistencia a familiares y obtención de datos «ante mortem» estará situada en el lugar predeterminado para cada unidad territorial de los Institutos de Medicina Legal, para lo que se pedirá la colaboración de las distintas Administraciones públicas y, en su caso, al órgano competente en materia de protección civil. Esta área consta de cuatro zonas básicas: El punto de información, la oficina de recepción de denuncias, la zona de obtención de datos «ante mortem» u oficina «ante mortem» y la zona de asistencia sanitaria, social y psicológica.*”

En el Capítulo II/ sección 4/Art.25. *El punto de información*

Así: “*En el punto de información se dará información a familiares y allegados, y se orientará a los mismos para que sean atendidos correctamente a lo largo del proceso. En este punto se encontrarán presentes para llevar a cabo labores de información específica personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas, así como personal de asistencia social y psicológica para su cometido concreto.*”

En el Capítulo II/ sección 4/Art.26. *La oficina de recepción de denuncias*

Así: “La oficina de recepción de denuncias se encargará de tramitar todas las denuncias sobre personas desaparecidas o posibles víctimas, y estará atendida por personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas. Sus funciones son las siguientes: Recibir a los familiares o allegados de los desaparecidos o posibles víctimas; elaborar las listas de desaparecidos y centralizar todos los datos en relación a los mismos; remitir periódicamente a la oficina «ante mortem» las listas de desaparecidos o posibles víctimas; controlar que se establezcan líneas de comunicación abiertas para recibir información y datos de posibles familiares o conocidos de los desaparecidos, de tal manera que se puedan ir confeccionando las listas de desaparecidos y organizando los trabajos de toma de los datos «ante mortem»; informar a los posibles familiares y allegados de los datos «ante mortem» que son necesarios y que deben aportar para realizar las identificaciones, para todo ello se contará con una guía informativa; enviar a los familiares y allegados a la Oficina «ante mortem» cuando se compruebe que pueden colaborar en la aportación de datos.”

En el Capítulo II/ sección 4/Art.27. *La zona de obtención de datos «ante mortem» u oficina «ante mortem»*

Así: “La zona de obtención de datos «ante mortem» u oficina «ante mortem» es un lugar de trabajo mixto, cuyo fin primordial es la obtención de todos aquellos datos específicos individuales que permitan, de una forma científica y ordenada, orientar la identificación de las víctimas. Los equipos «ante mortem» que trabajan en esta zona recabarán de familiares, amigos, testigos, instituciones públicas o privadas, todos los datos identificativos posibles de las supuestas víctimas, entendidas en sentido amplio, considerándose también como víctimas las personas supervivientes que hayan sido trasladadas a centros hospitalarios y que sea necesario identificar.”

En el Capítulo II/ sección 4/Art.28. *Equipos actuantes en la oficina «ante mortem»*

Así: “En la oficina «ante mortem» existirá un responsable de cada uno de los siguientes institutos y cuerpos: del Instituto de Medicina Legal competente, del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de las policías autonómicas. Dentro del área propia de sus respectivas competencias, estos responsables actuarán coordinadamente para realizar los cometidos específicos y para dirigir a los equipos que se mencionan en el apartado siguiente. Los equipos de recogida de datos «ante mortem» estarán constituidos por funcionarios de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas, personal médico forense y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, formando equipos en número suficiente en función de la magnitud del suceso.”

En el Capítulo II/ sección 4/Art.29. *Las funciones generales del equipo «ante mortem»*

Así: *“Las funciones generales del equipo «ante mortem» son las siguientes: Determinar y dar a conocer públicamente qué información «ante mortem» de las posibles víctimas deberán aportar las familias. Entre otra, esta información podrá consistir en fotografías, datos personales y antropométricos, historias médicas, radiografías generales y dentales, moldes dentales u odontólogo habitual. Para todo ello se contará con una guía informativa; Coordinar y dirigir a otros profesionales que se personen en el lugar; Obtener datos que puedan facilitar la identificación tales como vestimenta, efectos personales, tatuajes, fichas dentales o radiografías dentales, operaciones quirúrgicas realizadas, uso de prótesis internas, uso de marcapasos o cualquier otro dato identificativo; Obtener la lista de familiares disponibles para la toma de ADN. (anexo VII.3); Obtener muestras biológicas de familiares directos y/o «ante mortem» del fallecido para análisis de ADN. Con tal fin se cumplimentarán las actas de recogida conforme lo establecido en el anexo VII.4 (hojas 1 y 2) y VII.5; Recoger los datos «ante mortem» siguiendo las directrices de los formularios de Interpol; Enviar los expedientes al centro de integración de datos.”*

En el Capítulo II/ sección 4/Art.32 *Entrada en funcionamiento del equipo «ante mortem»*

Así: *“La oficina «ante mortem», deberá de empezar a trabajar desde el primer momento, ya que todos los datos personales que pueda aportar previamente a la realización de la autopsia son fundamentales en el proceso de identificación de los cadáveres. Para ello, se establecerán líneas de comunicación directa con el Área de depósito de cadáveres, independientemente del envío de los formularios y actas al Centro de Integración de Datos. Los equipos «ante mortem» realizarán su labor de la siguiente forma: Recogida de datos en la oficina «ante mortem»; utilización de unidades periféricas o unidades móviles de la Policía Científica de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de las policías autonómicas.”*

En el Capítulo II/ sección 4/Art.33. *La zona de asistencia sanitaria, social y psicológica*

Así: *“En la zona de asistencia sanitaria, social y psicológica se ubicarán los equipos de psicólogos, médicos y asistentes sociales encargados de atender a los familiares y allegados de las víctimas o desaparecidos.”*

Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación civil

En la tramitación de este RD se ha tenido en cuenta -entre otros organismos- a la Asociación de Afectados del Vuelo JK5022 que se creó después del accidente de Spanair en 2008.

Este RD tiene por objeto introducir en el ordenamiento jurídico interno las disposiciones precisas para asegurar el cumplimiento del Reglamento UE n.º 996/2010 del 20 de octubre. Se modifica tomando información de documentos ya existentes como: el Manual sobre Asistencia a las víctimas de accidentes de aeronaves y sus familias, (Doc. 9973, AN 486) y el Documento OACI 9998- AN/499.

Así pues:

- Completa el contenido mínimo de los planes de protección civil de las Comunidades Autónomas en materia de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
- Establece las actuaciones que deben garantizarse por la Administración General del Estado.
- Regula las obligaciones de las compañías aéreas, que se articulan el plan de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
- Regula las obligaciones que los planes de autoprotección de los aeropuertos deben contemplar en materia de asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
- Instituye la figura del PECO con las víctimas y sus familiares.
- Dispone la adopción de un protocolo de actuación para coordinar las actuaciones de todas las partes con responsabilidad en esta materia.

Referencias encontradas al CAF

En el capítulo I/ Art. 2. *Definiciones*

Véase: 1. *“A los efectos de este real decreto se considera:*

b) Víctima; toda persona, ocupante de la aeronave o no, que se encuentre involuntariamente involucrada de forma directa en un accidente de aviación. Pueden resultar víctimas de un accidente los miembros de la tripulación, los pasajeros u ocupantes de la aeronave y terceros

c) *Superviviente; toda víctima que no ha sufrido lesiones mortales como resultado del accidente.*

2. *Al resto de los conceptos utilizados en este real decreto le serán de aplicación las definiciones del Reglamento UE n.º 996/2010, de 20 de octubre, a cuyos efectos se consideran familiares de las víctimas de un accidente de aviación civil, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes, por consanguinidad o afinidad, y los parientes en línea colateral hasta el segundo grado.”*

CAPÍTULO II. Planes de protección civil

En el Capítulo II/ Art. 5. *Medidas de los planes de protección civil o sus protocolos de desarrollo para la asistencia a las víctimas y a sus familiares.*

Véase: “1. *Los planes de protección civil, territoriales o especiales, o sus planes de desarrollo, para el supuesto de emergencia por accidente de la aviación civil contemplarán, en todo caso, las siguientes medidas:*

a) *La asistencia psicológica a las víctimas y sus familiares.*

b) *El establecimiento de un espacio privado en el que los familiares puedan elaborar su duelo privado garantizando, en su caso, espacios diferenciados para los familiares de la tripulación y de los pasajeros. Adicionalmente, y en la medida de lo posible, se establecerán espacios diferenciados para familiares de víctimas mortales y heridos de consideración y familiares del resto de víctimas.*

c) *La protección de la intimidad y dignidad de las víctimas y sus familiares ante el acceso o las comunicaciones no solicitadas de personas no involucradas en la atención de la emergencia; entre otros, periodistas o abogados.*

d) *La provisión de espacios privados para la colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas en la obtención de descripciones físicas e identificación de víctimas, conforme a lo previsto en el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples, aprobado por Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, cuando dicho protocolo resulte de aplicación.*

e) *La coordinación con la Administración General del Estado para la asistencia a las víctimas y sus familiares en los respectivos ámbitos de sus competencias.*

f) *La coordinación y colaboración con la persona de contacto encargada de informar a las víctimas y sus familiares prevista en el artículo 7, a la que se prestará el apoyo necesario para el eficaz ejercicio de sus funciones.”*

En el Capítulo II/ Art. 6. *Otras medidas para la asistencia de las víctimas y sus familiares*

Véase: “ 1. Ante la activación de un plan de protección civil como consecuencia de un accidente de la aviación civil la Administración General del Estado asegurará, dentro del marco operativo y de gestión del plan activado en lo que proceda, las siguientes medidas:

a) El apoyo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso, en coordinación con la policía autonómica, en la asistencia a las víctimas y sus familiares, en particular protegiendo su intimidad ante comunicaciones no solicitadas con periodistas, abogados u otros.

b) La comunicación a las embajadas de otros Estados en España de la existencia de pasajeros a bordo de la aeronave accidentada de nacionalidad del país respectivo, así como la coordinación, en su caso, en la asistencia a los familiares.

c) La tramitación, en el menor tiempo posible, de los visados y autorizaciones para la entrada en España de los familiares de las personas a bordo, así como, en su caso, la documentación necesaria para salir de España.

d) La expedición, en el menor tiempo posible, de los documentos de identidad o de viaje a las víctimas y familiares de nacionalidad española que lo precisen.

e) Las medidas administrativas y de coordinación que permitan la repatriación de los cadáveres cuando lo autorice la autoridad judicial.

f) La participación de los familiares en las tareas de identificación de los heridos y víctimas mortales en salas con la suficiente privacidad, conforme a lo previsto en el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples, cuando dicho protocolo resulte de aplicación.

g) La recuperación, siempre que sea razonablemente posible, de cualesquiera efectos personales, con independencia de su estado o grado de deterioro y, en su caso, la custodia de los efectos personales que estuvieran en poder de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas o de la Comisión de Investigación de Accidentes o Incidentes de la Aviación Civil, así como su entrega a los familiares cuando haya concluido la investigación o, en su caso, lo autorice la autoridad judicial.

2. Además, y siempre que la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de la Aviación Civil establezca que no se perjudican los objetivos de la investigación, se facilitará a las víctimas, sus familiares y a las asociaciones de víctimas del accidente aéreo que, en su caso, se constituyan, antes de hacerla pública:

a) La información factual sobre el accidente, al menos en las 48 horas siguientes a la producción de éste.

b) Las observaciones factuales realizadas durante la investigación del accidente, los procedimientos empleados, los avances de la investigación, las recomendaciones de seguridad

emitidas, el contenido de los informes preliminares, declaraciones provisionales e informes finales y conclusiones de la investigación de seguridad.”

En el Capítulo II/ Art. 7. *Persona de contacto con las víctimas y sus familiares.*

Véase: “1. *De conformidad con lo establecido en el Protocolo de Coordinación previsto en el artículo 8, se designará una persona de contacto con las víctimas y sus familiares que será la encargada de:*

a) Informar a las víctimas y a sus familiares así como, en su caso, a la persona de contacto designada por el pasajero para la eventualidad de un accidente, sobre las diversas cuestiones relacionadas con éste, entre otras, la identificación de las personas a bordo, el alcance de la asistencia a las víctimas y a sus familiares, así los derechos conexos que les asistan en virtud de la normativa aeronáutica de aplicación.

b) Actuar como enlace entre el operador de la aeronave siniestrada y los familiares.

c) En su caso, establecer la coordinación necesaria con los responsables designados por otros Estados para atender a las víctimas y sus familiares de tal nacionalidad.

d) Poner a disposición de las víctimas y familiares el folleto informativo y el dossier sobre legislación aeronáutica aplicable a que se refiere el artículo 9.”

CAPITULO III. Asistencia a las víctimas y sus familiares por las compañías aéreas

En el Capítulo III/ Art. 10. *Obligaciones de las compañías aéreas.*

Véase: “*Las compañías aéreas con licencia de explotación española están obligadas a contar con un plan de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y a sus familiares, que incluirá, al menos, la asistencia prevista en este capítulo.”*

En el Capítulo III/ Art. 11. *Información a la persona de contacto sobre las personas a bordo y las medidas de asistencia a los pasajeros y sus familiares.*

Véase: “1. *La compañía aérea facilitará a la persona de contacto prevista en el artículo 7 para informar a las víctimas y sus familiares la información sobre la lista de las personas a bordo de la aeronave accidentada y, en su caso, los datos de la persona designada por los pasajeros de conformidad con lo previsto en el artículo 20 del Reglamento UE n.º 996/2010, de 20 de octubre.*

2. Asimismo, la compañía aérea facilitará a dicha persona toda la información sobre las medidas adoptadas conforme a lo previsto en los artículos siguientes.”

En el Capítulo III/ Art. 12. *Atención de las consultas.*

Véase: *“1. Las compañías aéreas deberán disponer de líneas telefónicas, atendidas en lengua castellana e inglesa, suficientes para facilitar información básica, recoger información que reciban sobre contactos de las familias y atender las consultas sobre pasajeros víctimas del accidente. Estas líneas, que serán gratuitas para las llamadas nacionales, deberán estar atendidas por personal cualificado y permanecerán abiertas mientras sea necesario en función del curso de las labores de rescate e identificación de las personas afectadas.*

De la atención de estas líneas telefónicas se dará la publicidad adecuada atendiendo a la nacionalidad y origen de los pasajeros víctimas del accidente.

2. Las compañías aéreas, asimismo, están obligadas a hacer todos los esfuerzos para localizar a los familiares de la tripulación y de las víctimas del accidente sobre las cuales no se haya efectuado ninguna consulta.

3. Las compañías aéreas en el desarrollo de estas funciones atenderán las indicaciones que establezca la persona de contacto.”

En el Capítulo III/ Art. 13. Suministro de instalaciones.

Véase: *“1. Las compañías aéreas, en su caso en colaboración con el gestor aeroportuario, facilitarán a los familiares de las personas a bordo de la aeronave siniestrada un lugar adecuado para recibir asistencia e información y que tenga suficiente privacidad, tanto en los lugares de origen y destino del vuelo, como en el lugar del siniestro.*

2. En los lugares habilitados conforme a lo previsto en el apartado anterior se asegurará la manutención y se facilitará el acceso a los servicios de comunicación necesarios para contactar con los familiares que no estén presentes.”

En el Capítulo III/Art. 14. Transporte y alojamiento de los familiares y supervivientes.

Véase: *“1. Las compañías aéreas suministrarán el transporte de los familiares de las personas a bordo hasta el lugar del accidente y el regreso, así como el alojamiento y manutención durante el tiempo necesario en función del curso de las labores de rescate e identificación y, en su caso, repatriación, de las víctimas del accidente.*

Las compañías aéreas establecerán, en su plan de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y a sus familiares, los criterios para determinar el número de familiares que podrán beneficiarse de esta medida de asistencia, atendiendo, entre otros, al número de víctimas y supervivientes del accidente y el parentesco entre dos o más de ellas. Estas disposiciones asegurarán que se atiende, al menos, a cinco familiares por cada una de las personas a bordo de la aeronave accidentada.

2. La asistencia prevista en el apartado anterior se prestará, asimismo, a las personas a bordo supervivientes del accidente.

3. La compañía aérea asegurará que se ofrece alojamiento en lugares distintos a los familiares de los fallecidos y a los supervivientes y sus familiares. Asimismo, se intentará alojar en lugares diferentes a los miembros de la tripulación y sus familiares y a los pasajeros y sus familiares.”

En el Capítulo III/Art. 15. *Asistencia psicológica y financiera.*

Véase: “1. Las compañías aéreas facilitarán a las víctimas y a sus familiares el apoyo psicológico objetivamente necesario para hacer frente y ayudar a superar el accidente y el duelo con posterioridad a la emergencia.

2. La compañía aérea proporcionará información sobre la asistencia financiera inmediata que preste a los familiares y supervivientes, así como sobre los derechos económicos de éstos en relación con el accidente, entre otros sobre los detalles sobre los seguros suscritos y los pagos adelantados que procedan de conformidad con lo previsto en el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional y el Reglamento (CE) n.º 2027/1997, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente.”

En el Capítulo III/Art. 16. *Efectos personales.*

Véase: “La compañía aérea es responsable del depósito, limpieza y devolución de los efectos personales a sus propietarios o a sus familiares, salvo que estos estén retenidos a los efectos de la investigación de seguridad del accidente o judicial, en cuyo caso será de aplicación lo previsto en el artículo, 6.1, letra g).”

En el Capítulo III/Art. 17. *Otras medidas de asistencia a las víctimas de accidentes y a sus familiares.*

Véase: “La compañía aérea, en su caso en colaboración con el gestor aeroportuario, asimismo:

a) Facilitará la visita al lugar del accidente a las víctimas del accidente y sus familiares, así como a las asociaciones de víctimas de accidentes aéreos, cuando lo permitan las labores de investigación técnica de seguridad y judicial que se desarrollen en dicho lugar.

b) Contará con las víctimas del accidente y sus familiares, así como con las asociaciones constituidas por éstos, para la realización de cualquier acto de conmemoración.”

En el Capítulo III/Art. 18. *Contenido mínimo del plan de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y a sus familiares.*

Véase: “1. Los planes de las compañías aéreas de asistencia víctimas de accidentes de la aviación civil y a sus familiares contemplarán, al menos, las medidas para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en este capítulo.

Dichos planes contendrán en todo caso la designación de un interlocutor de la compañía con la persona de contacto prevista en este real decreto así como con el interlocutor designado por el

aeropuerto, una descripción detallada de los medios personales y materiales adscritos a la aplicación de cada una de las medidas, así como de las actuaciones para su implementación y revisión, con el fin de asegurar su eficacia si hubieran de ponerse en práctica.

Asimismo, los planes de asistencia contemplarán, en todo caso, el régimen de responsabilidad en la aplicación de las medidas para los casos de vuelos con código compartido y/o arrendamiento de aeronaves con o sin tripulación.

2. Los medios personales adscritos a la implementación de las diversas medidas integradas en el plan serán, a elección de la compañía aérea:

a) Personal propio.

b) Personal propio, junto con personal aportado conjuntamente por una o varias compañías aéreas, en tal caso, previa suscripción de los correspondientes contratos o protocolos de colaboración.

c) Personal aportado por un tercero, previa suscripción de los correspondientes contratos. En este caso, además, deberá acreditarse que el tercero contratado dispone de medios personales cualificados para la atención de la medida para cuya aplicación se le contrata.

3. El alcance de las medidas incluidas en el plan asegurarán su suficiencia atendiendo al volumen de pasajeros transportados por la compañía aérea. A estos efectos podrán diseñarse distintos tipos de respuesta en función del número de pasajeros transportados por las distintas aeronaves operadas por la compañía.”

Doc 9998, Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares

Los programas de asistencia en apoyo de las víctimas de accidentes y de sus familiares exigen la cooperación en la planificación y la respuesta entre el explotador de servicios aéreos, el explotador de aeropuerto, el Estado del suceso, las organizaciones no gubernamentales y las compañías comerciales especializadas.

El objetivo de este documento es establecer las políticas de la OACI relativas a la prestación de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares, y alentar a los Estados a incorporar estas políticas en la planificación, el desarrollo y la aplicación de sus leyes, reglamentos, políticas y procedimientos relacionados con la asistencia a los familiares.

En el desarrollo de éste apartado se puede observar que su cometido es el que se recoge en el R.D. anterior, con el añadido de dar una visión más extensa ya que se trata de la normativa europea.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación figuran definiciones de los términos utilizados en este documento y en el contexto de la prestación de asistencia a las víctimas de los accidentes y sus familiares:

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

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

— hallarse en la aeronave, o

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

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

b) la aeronave sufre daños o roturas estructurales que:

— afectan adversamente su resistencia estructural, su performance o sus características de vuelo; y

— que normalmente exigen una reparación importante o el recambio del componente afectado, *excepto* por falla o daños del motor, cuando el daño se limita a un solo motor (incluido su capó o sus accesorios); hélices, extremos de ala, antenas, sondas, álabes, neumáticos, frenos, ruedas, carenas, paneles, puertas de tren de aterrizaje, parabrisas, 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.

Proveedores de asistencia a los familiares. Entidades que desempeñan un papel en la prestación de asistencia familiar a las víctimas de accidentes y a sus familiares, tales como los ministerios y organismos del Estado donde ocurrió el accidente; el explotador de los servicios aéreos; los explotadores de aeropuertos; los terceros (tales como los organismos de asistencia no gubernamentales, las empresas comerciales), y las asociaciones de familiares.

Superviviente. Víctima que no resulta herida mortalmente como consecuencia del accidente de aviación.

Víctima. Ocupante de la aeronave, o cualquier persona fuera de ella, que involuntariamente interviene de forma directa en el accidente de aviación. Víctimas pueden ser la tripulación, los pasajeros de pago, los pasajeros que no pagan y terceras partes.

Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares

Aquí nos muestra de forma pormenorizada todo lo referente al CAF: cómo tiene que ser la distribución, cuándo se tiene que instalar, dónde se tiene que establecer, por quién tiene que estar compuesto y a quién está dirigido. Por tanto, tomamos éste Protocolo como referencia para el establecimiento del CAF (Ver propuesta).

ÍNDICE

1. Introducción.
2. Objeto del Protocolo.
3. Destinatarios de la asistencia.
4. Prestadores de la asistencia.
5. Comité Estatal de Apoyo (CEA).
 - 5.1 Funciones.
 - 5.2 Organización.
 - 5.3 Activación del Comité Estatal de Apoyo.
6. Persona de contacto con las víctimas y sus familiares.
 - 6.1 Designación de la Persona de Contacto.
 - 6.2 Funciones de la Persona de Contacto Persona de Contacto.
 - 6.3 Equipo técnico de apoyo a la Persona de Contacto.
7. Centro de Atención a Víctimas y Familiares (CAF).
8. Operadores Aéreos.
9. Los Gestores Aeroportuarios.
10. Oficina de Asistencia a Víctimas y Sus Familiares (OAV).
11. Procedimientos de actuación.
12. Informes.
13. Ejercicios y simulacros.
14. Actualizaciones del Protocolo y sus anexos.

Anexos.

- Anexo I. Definiciones.
- Anexo II. Persona de contacto.
- Anexo III. Procedimientos de la Persona de Contacto.
- Anexo IV. Centro de Atención a Víctimas y Familiares.
- Anexo V. Compañías Aéreas.

Anexo VI. Gestores Aeroportuarios.

Anexo VII. Contactos Operativos.

Anexo VIII. Catálogo de Recursos.

Anexo IX. Oficina de Asistencia a Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus Familiares (OAV).

Anexo X. Modelos para uso por la Persona de Contacto.

Anexo XI. Acrónimos.

3. Destinatarios de la asistencia

Se considera familiares de las víctimas de un accidente, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes, por consanguinidad o afinidad, y los parientes en línea colateral hasta segundo grado, y ante la inexistencia de éstos, cualquier persona que pueda acreditar la existencia de parentesco en cualquier grado, o cualquier otro vínculo personal.

4. Prestadores de la asistencia

Sin perjuicio de las obligaciones de prestación de asistencia por parte de la compañía aérea involucrada en el accidente y del gestor aeroportuario, Son entidades y órganos participantes en la prestación de asistencia a las víctimas de accidentes aéreos y sus familiares, los siguientes:

- Dirección General de Protección Civil y Emergencias.
- Dirección General de Aviación Civil.
- Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
- Dirección General de Españoles en el exterior, y de Asuntos Consulares y Migratorios.
- Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de la Aviación Civil.
- Direcciones Generales de la Policía y Guardia Civil.
- Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.
- Delegaciones del Gobierno.
- Entidades, órganos y servicios que integran los sistemas de protección Civil de las Comunidades Autónomas y de las ciudades de Ceuta y Melilla

6. Persona de Contacto con las víctimas y sus familiares

El artículo 7 del Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, crea la figura de la Persona de Contacto como elemento clave en la prestación de la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares y en la coordinación durante ese proceso con la organización del plan de protección civil activado.

Los automatismos que han de ponerse en práctica durante una emergencia hacen necesario que la Persona de Contacto y las personas de la organización prevista para servirle de apoyo, estén previamente designadas y adecuadamente preparadas. Para ello se seguirán los procedimientos detallados en los epígrafes siguientes:

6.2 Funciones de la Persona de Contacto Persona de Contacto.

Son funciones de la Persona de Contacto en aquellos accidentes ocurridos en territorio español que involucren una compañía aérea, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 del Real Decreto 632/2013, las siguientes:

a) Informar a las víctimas y a sus familiares así como, en su caso, al representante familiar designado por el pasajero para la eventualidad de un accidente, o por la familia en caso de no existir éste, sobre las diversas cuestiones relacionadas con el accidente entre otras:

- La lista de pasajeros y tripulantes de la aeronave siniestrada.
- El alcance de la asistencia a las víctimas y a sus familiares.
- Los derechos conexos que les asistan en virtud de la normativa aeronáutica de aplicación.
- El estado y localización de las víctimas heridas, y en el caso de las víctimas mortales, la información que pueda facilitarse teniendo en cuenta el avance de los trabajos de los Institutos de Medicina Legal y los Equipos de Identificación de Víctimas de Grandes Catástrofes de la Policía científica.
- Información sobre la recuperación de objetos personales de las víctimas.
- Necesidades legales y funerarias que puede suponer el accidente.

b) Facilitar la lista de personas a bordo recibida de la compañía, al «call center» al responsable de los equipos de identificación de víctimas de la Policía Científica de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, al responsable de los Médicos Forenses y a los responsables de los servicios de salud autonómicos.

También remitirá la misma lista al Comité Estatal de Apoyo, a la Oficina de Asistencia a Víctimas de accidentes aéreos, OAV, del Ministerio de Fomento y, en el supuesto de la existencia de personas a bordo de otras nacionalidades y no estar activado el referido Comité, al órgano competente del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación a los efectos que procedan.

c) Facilitar la coordinación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes y las compañías aéreas para la localización de los familiares de las víctimas que no se hayan personado en el CAF o identificado ante el call center, y facilitarles la información y asistencia precisa durante la emergencia.

d) Coordinar sus actuaciones con las que han de desempeñarse en las áreas de asistencia a familiares y obtención de datos «ante mortem», establecidas según lo dispuesto en el artículo 24 del Real Decreto 32/2009, del 16 de enero, de Víctimas de grandes catástrofes.

e) Actuar como enlace entre el operador de la aeronave siniestrada y los familiares. Para ello recibirá, y en su caso, recabará información sobre transporte y alojamiento de familiares y supervivientes, asistencia psicológica y financiera, recuperación y tratamiento de efectos

personales, visitas al lugar del accidente y actos conmemorativos que según el RD 632/2013, de 2 de agosto, corresponden a la compañía aérea con licencia española, o las que correspondan a otras compañías de la Unión Europea conforme a su plan de asistencia.

f) Establecer, cuando sea necesario, la coordinación con los responsables designados por otros Estados para atender a las víctimas y sus familiares.

g) Poner a disposición de las víctimas y familiares el folleto informativo y el dossier sobre legislación aeronáutica aplicable establecidos en el artículo 9 del Real Decreto 632/2013.

h) Recabar el apoyo y colaboración que precise tanto de las autoridades de protección civil, nacionales o autonómicas, según se prevé en el artículo 5 del Real Decreto 632/2013, 2 de agosto, como del Comité Estatal de Apoyo a que hace referencia el artículo 8 del mismo.

i) Orientar a las familias y supervivientes sobre acciones posteriores que se realizarán en la OAV y del proceso de transferencia que habrá entre la Persona de Contacto y la OAV.

j) Contactar con otros organismos de la AGE para derivar posibles necesidades de los afectados (tramitación administrativa, psicológicas, sociales, sanitarias etc.).

k) Facilitar la respuesta a las distintas necesidades que pudieran surgir de forma específica en un accidente, como el reagrupamiento familiar, necesidades concretas de tipo médico, como medicación específica, de tipo psicológico, etc.

l) Participar en los simulacros a que se refiere el artículo 19 del Real Decreto 632/2013, 2 de agosto.

m) Todas aquellas que, para el eficaz desarrollo de las anteriores, le atribuya la legislación vigente.

6.3 Equipo técnico de apoyo a la Persona de Contacto.

La Persona de Contacto, además de la colaboración, asesoramiento y auxilio de los Responsables designados por la Compañía y los Gestores aeroportuarios involucrados, podrá contar para el ejercicio de sus funciones con un Equipo técnico de apoyo, formado por representantes y enlaces previamente designados por los órganos y entidades siguientes:

- Direcciones Generales con representación en el Comité de Apoyo.
- Equipo IVD de la Policía Científica.
- Órgano competente en protección civil de Comunidad Autónoma donde se hubiera producido el accidente.
- Órganos competentes en protección civil de Comunidades Autónomas interesadas por la existencia de víctimas residentes en su ámbito territorial.
- Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma donde se hubiera producido el accidente.
- Unidad de Emergencias y Coordinación y Gestión de Crisis del Ministerio de Fomento.

- Órgano competente en Protección Civil de las entidades locales interesadas donde se haya producido el accidente.

- Cualquier otro órgano o entidad cuyo concurso resulte necesario en una determinada situación de emergencia.

El Equipo técnico de apoyo actuará bajo la coordinación de la Persona de Contacto y en el lugar que se haya destinado para la información a las víctimas y sus familiares. Además, al equipo se incorporará personal técnico y administrativo de apoyo, en la medida que resulte necesario, procedente de la Delegación del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma.

En caso de que el accidente se produzca fuera del ámbito aeroportuario, la Persona de Contacto establecerá la comunicación oportuna con cada uno de los responsables de los gestores aeroportuarios en los aeropuertos de salida, llegada y puntos de escala que el vuelo hubiera realizado o tuviera previsto.

7. Centro de Atención a Víctimas y Familiares (CAF)

Las víctimas en un accidente aéreo, dispondrán de un lugar privado con objeto de que las familias sean convenientemente atendidas y puedan ejercer su duelo convenientemente.

El lugar privado para atender a las víctimas y familiares variará en tamaño, ubicación y medios en función de las consecuencias del accidente aéreo y del tiempo que se presuponga para el reconocimiento de las víctimas.

Dado que en caso de accidente de compañía aérea es previsible un alto número de pasajeros a bordo, habrá de preverse un local de las dimensiones adecuadas, que se constituirá como Centro de Atención a Familiares (CAF).

En tales casos, convendrá que en dicho centro de Atención a Familiares, en el que habrá de ubicarse la Persona de Contacto y su equipo técnico de apoyo, permita la integración en el mismo de la Oficina de Recepción de denuncias de desaparecidos, así como eventualmente una zona para la actuación del equipo «ante mortem» y la ubicación de los servicios de la zona de asistencia sanitaria, social y psicológica que pueda localizarse para atender a familiares y allegados de las víctimas o desaparecidos, previstas en el Real Decreto de Víctimas de Grandes Catástrofes.

El Centro de Asistencia a Víctimas y Familiares (CAF) deberá aislarse de otros usos a los que puedan estar destinadas simultáneamente las instalaciones en que esté situado, y preferentemente localizarse en una única ubicación. Si fuera posible, se intentará ubicar a familias de pasajeros y de tripulación en salas diferentes, y, una vez comiencen a identificarse víctimas mortales y heridos, se intentará asimismo localizar a sus familias en espacios separados.

En caso de un accidente de aviación comercial de compañía con licencia de explotación española, el CAF correrá a cargo de la compañía aérea, quien al tener conocimiento de un accidente, deberá comunicarlo al responsable de su compañía habilitado a estos efectos. Este responsable propondrá órgano competente en materia de protección Civil de la Comunidad Autónoma y éste, previa consulta con la Persona de Contacto, decidirá sobre la propuesta de localización formulada por la compañía aérea, y lo comunicará inmediatamente a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias.

En otros casos, el CAF deberá ser provisto por el órgano competente en materia de protección civil de la Comunidad Autónoma o en su defecto por el Delegado del Gobierno. En el Anexo IV se determinan las características y requisitos que ha de reunir el Centro de Asistencia de Víctimas y Familiares. Veamos a continuación el contenido de éste:

Cuando ocurra un accidente aéreo, las compañía aérea de la aeronave con licencia de explotación española siniestrada, en colaboración con el operador aeroportuario y en coordinación con las autoridades de Protección civil y la Persona de Contacto, facilitarán un lugar adecuado para que los familiares de las personas a bordo puedan recibir asistencia e información y que tenga suficiente privacidad, tanto en los lugares de origen y destino del vuelo, como en el lugar del siniestro.

En el CAF, que variará en tamaño, ubicación y medios, en función de las consecuencias del accidente aéreo y del tiempo que se presuponga para el reconocimiento de las víctimas, se asegurará la manutención y se facilitará el acceso a los servicios de comunicación necesarios para contactar con los familiares que no estén presentes.

- Cuando la Persona de Contacto, o cualquier componente de su equipo así autorizado, se presenten en la localización determinada como CAF, éste quedará activado.

- La Persona de Contacto dispondrá de acceso telemático al Centro de Recursos de la OAV para la obtención de información necesaria para su uso durante la emergencia.

- La relación de la Persona de Contacto con el Comité Estatal de Apoyo se hará a través del secretario del Comité CEA, quien dará traslado inmediato de las necesidades a dicho Comité para facilitar los procedimientos establecidos.

- El CAF debería incluir como mínimo los siguientes espacios:

- Sala de reuniones para acciones informativas, asesoramiento sobre trámites a realizar, con espacio para convocar a las víctimas y familiares desplazados.

- Sala con espacios que garanticen privacidad, para comunicación de noticias personales, apoyo psicológico a las familias y para entrevistas sobre detalles de identificación de víctimas.

- Zona para ubicación de los equipos de asistencia sanitaria, psicológica y social.

- Sala de coordinación para la Persona de Contacto y su equipo.

– Sala y espacios con suficiente privacidad para la colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas en la obtención de datos «ante mortem», conforme a lo previsto en el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples, aprobado por Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, cuando dicho protocolo resulte de aplicación, así como para ubicar la Oficina de Recepción de Denuncias sobre personas desaparecidas, Prevista en el mismo.

- Las personas que trabajen en el CAF, deberán estar debidamente acreditadas.

La Persona de Contacto y su Equipo técnico portarán un chaleco identificativo con objeto de que las víctimas o sus familiares puedan reconocerlos y dirigirse a ellos inmediatamente.

- Se implantará, por las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes un control de accesos de personas acreditadas, con al apoyo de Seguridad Privada proporcionado por el Operador Aéreo.

• El CAF contará con seguridad suficiente para proteger la intimidad y dignidad de las víctimas y sus familiares ante el acceso o las comunicaciones no solicitadas de personas no involucradas en la atención de la emergencia, entre otros, periodistas y abogados, y evitar interferencias a los profesionales que se encuentren trabajando en sus dependencias.

- En el CAF se dispondrá de ejemplares de la «Guía para la identificación de víctimas», elaborada por la Comisión Técnica Nacional para Sucesos con Víctimas Múltiples.

• El operador aéreo pondrá a disposición de la Persona de Contacto un Representante de la compañía aseguradora para que agilice los trámites de la asistencia financiera inmediata, e informe de los derechos económicos de las víctimas en relación con el accidente y pueda proporcionar detalles sobre los seguros suscritos y los pagos adelantados que procedan.

- El CAF será clausurado por las autoridades de protección civil Autonómicas a propuesta de la Persona de Contacto, cuando se prevea que sus cometidos han dejado de ser útiles o se puede dar el mismo servicio a través de otros medios.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN EN ESPAÑA

España ha sufrido dos grandes accidentes de aviación en los que un gran número de personas resultaron heridas o fallecidas. Los más sonados fueron en 2008 y 2015.

En 2008, un avión de la compañía Spanair con vuelo Madrid-Barajas a Las Palmas se accidentó durante la maniobra de despegue, este hecho causó multitud de fallecidos pero también algunos supervivientes.

En ese momento no había ningún protocolo establecido para la actuación en caso de múltiples víctimas, por lo que el accidente no se gestionó de manera correcta y eficiente. Por su parte, las víctimas y familiares no fueron tratados de la manera que cabría esperar. Esto hizo que se unieran y crearan la *Asociación de Afectados por el Vuelo JK5022* que consiguió, entre otras cosas, la modificación de un Real Decreto.

El último accidente más grave por el número de fallecidos españoles fue en 2015, cuando un vuelo desde Barcelona-El Prat con destino Alemania-Dusseldorf fue accidentado voluntariamente por parte del copiloto. Fallecieron todos los ocupantes al chocar en una zona montañosa de Francia. Aspectos difíciles de gestionar emocionalmente para las familias fueron el hecho de que el accidente había sido provocado y que hubiese ocurrido en otro país. Apareció un nuevo escenario que no había sido previsto: el siniestro se producía en un territorio que no era ni el de destino ni el de llegada.

No obstante, al tener ya un Protocolo que seguir, las autoridades fueron resolviendo la situación de una manera eficiente y eficaz. Los familiares se sintieron respetados y acompañados en esos duros momentos. Éstos también se unieron para crear la *Asociación de Afectados por el Vuelo GWI9525 en los Alpes* y han pedido la revisión del procedimiento de capacitación de permisos para pilotar, así como el código deontológico de profesionales de la salud.

En los siguientes apartados vamos a analizar los accidentes mencionados y el trato que se dio a familiares y víctimas de las tragedias desde el punto de vista del impacto emocional.

Las informaciones se han extraído de las páginas web de las Asociaciones (dónde se pueden encontrar relatos de cómo vivieron esos momentos) y de los medios de información más importantes e influyentes del país.

4.1 Accidente de aviación previo a la existencia del CAF: Spanair 2008

El 20 de agosto de 2008 el vuelo JK5022 de Spanair se accidentó tras despegar del aeropuerto de Barajas (Madrid) con dirección a Gran Canaria. Las causas del accidente se deben a una cadena de fallos y averías en el avión que no fueron debidamente subsanadas antes del despegue. El avión comenzó las maniobras de ascenso con dificultades y cayó en las inmediaciones del aeropuerto, en una zona de difícil acceso. Descendió por una ladera y más de 80 toneladas de queroseno produjeron un fuerte incendio que se vio aumentado por los matorrales y árboles de la zona (Asociación de Afectados del Vuelo JK5022).

A bordo iban 172 pasajeros de los que 154 fallecieron y 18 resultaron heridos. Se trata del accidente aéreo más grave de España en los últimos 25 años.

Por parte de la compañía Spanair, tardaron ocho horas en facilitar la lista de pasajeros y lo hicieron a través de su página web y sin proporcionar más información que pudiese serle útil a los familiares. En ese momento no disponían de un “Call Center”, por lo tanto no pudieron atender de manera específica todas las llamadas recibidas durante esas primeras horas. Y no contaron tampoco con una “web de emergencia” que pudiera activarse en el momento del suceso y así, facilitar información válida como números de contactos o información específica sobre qué hacer o dónde acudir. En las ruedas de prensa se limitaron a leer un comunicado y no atendían a las preguntas de los informadores allí presentes. Los directivos de la compañía no explicaron en los primeros días ni las posibles causas del accidente, ni las indemnizaciones a las que tenían derecho tanto los familiares como los supervivientes.

Por parte de los medios de comunicación no tuvieron en cuenta el malestar de los familiares, buscando en todo momento los minutos más desoladores para inmortalizarlos (García, 2011). En la mayoría de los casos no pidieron su autorización a la hora de hacer públicos los datos de los pasajeros (Asociación de Afectados del Vuelo JK5022).

En cuanto a la atención a las víctimas se produjo un caos y falta de información absoluta por parte del Ejecutivo de Servicios del Aeropuerto. Protección Civil no tenía en sus Protocolos ninguna preparación, normativa, e incluso no contemplaba como posible el suceso de una catástrofe aérea. Así que, al producirse dentro del recinto aeroportuario y unido a las dificultades para acceder a la zona, se aumentó el padecimiento de víctimas y sobre todo de los supervivientes (Asociación de Afectados del Vuelo JK5022).

Los familiares que acudieron al aeropuerto de Barajas fueron trasladados a una pequeña sala donde esperaron durante horas sin recibir ninguna información por parte de las autoridades. La información de la que disponían era la que los medios de comunicación proporcionaban, ya que

con una televisión en la sala iban enterándose de lo que éstos relataban. Un tiempo después, tres personas sin identificarse y de una manera fría dieron el nombre de los 18 supervivientes, no aportaron más información ni contestaron las preguntas de los familiares (Asociación de Afectados del Vuelo JK5022).

Los familiares que se personaron al aeropuerto de Gran Canaria también fueron atendidos en una sala y a medianoche aquellos que quisieron pudieron volar hasta Madrid. Estos, con una gran tensión emocional viajaron sin ningún tipo de atención psicológica ni médica. Al llegar a Madrid los trasladaron al pabellón IFEMA, lo que les produjo consternación y más desespero ya que tenían presente la función de éste pabellón en los atentados del 11-M y les invadió la desesperanza. Errores de gestión pudieron verse también en el IFEMA, dónde dejaron entrar a todo el que se presentó “voluntario”, sin hacer controles ni tener en cuenta acreditaciones (Asociación de Afectados del Vuelo JK5022).

Dos días después del accidente trasladaron a los familiares al Hotel Auditorium para que pudieran alojarse más cómodamente. Las familias de los tripulantes se alojaron en el Hotel Barajas. Spanair habilitó en Madrid una semana más tarde, un teléfono gratuito de información 24 horas donde los familiares podían consultar dudas sobre indemnizaciones, seguros o documentación. Fuentes de la dirección de la compañía señalaron que esa oficina física se abriría en Las Palmas de Gran Canaria y no en Madrid, (donde se atendía por teléfono) “porque era donde tiene más sentido, donde había habido al menos unas 80 víctimas” (Público, 2008). En Canarias, en el Hotel Tryp Iberia, un equipo de doce voluntarios prestaba ayuda para tramitar el pago del anticipo de las indemnizaciones, entre otras funciones.

La identificación de las víctimas fallecidas se alargó durante casi dos semanas. Esto unido al desconcierto de no saber qué había ocurrido hacia aumentar el malestar de los familiares que buscaban, como es común en estos casos, a los responsables de la tragedia.

En cuanto a la intervención psicosocial, ésta se dirigió a los gestores de la emergencia y a los afectados.

Con los gestores de la emergencia el objetivo era asesorarles sobre cómo reducir el impacto psicosocial de sus actuaciones. Se les comunicó las necesidades de información por parte de los familiares, de un sistema de atención telefónica único, de una adecuación de espacios físicos que garantizaran la intimidad de cada familia, etc.

El objetivo con los afectados era principalmente mitigar las consecuencias psicológicas del suceso. Las tareas fueron: el acompañamiento, preparación psicológica ante reconocimiento de cadáveres, ofrecer pautas para la comunicación de malas noticias a otros familiares, mediación

familiar, potenciar pautas de afrontamiento, orientar sobre posibles reacciones psicológicas futuras, etc. (Infocop, 2008).

Los escenarios de intervención psicosocial fueron los siguientes: Terminal 1 del aeropuerto de Barajas (Día 20), Aeropuerto de las Palmas de Gran Canaria (Día 20), Pabellón IFEMA (Días 20 y 21), Hotel Auditorium (Días 20-29), Hotel Barajas (Días 20-29), hospitales y el cementerio de la Almudena (Infocop, 2008).

Hay de destacar que los familiares y víctimas del accidente solo tuvieron asistencia psicológica en los primeros momentos, salvo en el caso de las familias canarias que se agruparon para pedir ampliarla durante un año (Asociación de Afectados del Vuelo JK5022). Los residentes en la península y extranjero tuvieron que proporcionársela por sus propios medios, mientras que los familiares que no se personaron al IFEMA recibieron una ayuda psicológica menor que los que sí lo hicieron.

En definitiva, esta tragedia resaltó las carencias y la falta de organización ante una catástrofe de esta magnitud, el fracaso de las instituciones públicas en hacerle frente, cómo se trataron a las víctimas y a sus familiares, la falta de respeto a sus emociones y a su intimidad... Los afectados tuvieron que soportar la ineficacia de las personas que hubiesen tenido que aliviar su drama y aun así lo agravaron más.

Por toda la indignación y el malestar, los familiares se unieron para crear la **Asociación de Afectados del Vuelo JK5022**. Su lucha más sonada fue con la aseguradora, ya que no estaban de acuerdo por las indemnizaciones y llegaron a los tribunales.

Pedían que en caso de accidente de aviación no se aplicara el baremo español de tráfico para calcular el pago, como solicitaba la aseguradora contratada por Spanair (Mapfre) sino que siguiera el Convenio Internacional de Montreal dónde establece una responsabilidad "ilimitada" de las aerolíneas en el caso de los accidentes aéreos.

Con el paso del tiempo el pago fue considerando el suceso como un accidente de tráfico más el 50%, pero no como un accidente de aviación civil.

Las constantes denuncias y la lucha activa por parte de la asociación no fueron en balde, ya que consiguieron la modificación de un Real Decreto y han sido claves para la creación de Protocolos que actualmente están en funcionamiento (Vera, 2015). También consiguieron que el Ministerio de Justicia elaborara una Guía informativa dirigida a las víctimas y familiares en caso de accidente aéreo civil.

4.2 Accidente de aviación posterior a la existencia del CAF: Germanwings 2015

El 24 de marzo de 2015 el vuelo 9525 de Germanwings partió del aeropuerto de Barcelona-El Prat hacia el aeropuerto Internacional de Düsseldorf (Alemania) con 150 pasajeros.

El avión despegó a las 10:00 y unos minutos más tarde se perdió su rastro cerca de los Alpes Franceses. Media hora después el estado Francés confirmó la tragedia y un tiempo después indicó que, según las magnitudes del desastre, no se esperaban supervivientes. De los 150 pasajeros, 50 eran españoles (El País, 2015). A los dos días, las autoridades confirmaron que la caída de la aeronave fue provocada intencionadamente por el copiloto. Éste aprovechó la salida de la cabina del piloto para hacer descender el avión, ignorando cualquier intento de la tripulación para evitarlo.

La sala de atención a familiares del Aeropuerto de Barcelona-El Prat se activó a los 10 minutos de confirmarse el accidente y los familiares llegaron media hora después. Estos llegaban al mostrador de Swissport, empresa de 'handling' que presta servicios de tierra a Germanwings, y eran acompañados por los mossos de escuadra a la sala de atención a las víctimas, habilitada en el bloque técnico de la terminal T2.

Allí los servicios de Emergencia de la Generalitat habían enviado un equipo de médicos y psicólogos para atender a los allegados de los pasajeros. Estuvieron alrededor de siete horas ya que en el momento no había ningún Centro de Atención a Familiares previsto y se tomaron los datos de los familiares siguiendo el anexo X del *Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares*. También se recogieron muestras de ADN aunque no era el lugar más idóneo para hacerlo por la falta de intimidad y el estado de agitación de los familiares.

La Generalitat habilitó autobuses para que los familiares pudiesen desplazarse al lugar del siniestro y también se organizaron vuelos. Los que decidieron desplazarse hasta el pirineo francés admitían sentirse más aliviados al encontrarse en el lugar del siniestro y poder obtener información de primera mano sobre todo lo que estaba ocurriendo. Un equipo de psicólogos viajó con ellos y les atendió en todo momento. Los que no quisieron viajar en cuanto estuvo preparado el Centro de Atención a Familiares (en adelante CAF) se trasladaron allí.

Se habilitó rápidamente un teléfono para ofrecer información a los allegados de las víctimas que registró miles de llamadas. Una vez llegó la Persona de Contacto (en adelante PECO), como el CAF no estaba previsto con anterioridad, comenzaron a habilitarlo según el *Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares*.

El Gabinete de Crisis que exige el Protocolo fue instalado en El Prat y se componía de la gestora aeroportuaria, representantes de Germanwings, autoridades de la Generalitat de Catalunya y del Estado.

Desde el Gobierno se organizó un Gabinete de Crisis para centralizar y coordinar todas las actuaciones con la Generalitat de Catalunya, para mantener el contacto con las autoridades francesas y alemanas y proporcionar información a las familias de las víctimas.

Los responsables de la compañía aérea aseguraron que se estaban investigando las causas del accidente. Atendieron a los medios allí presentes y les facilitaron la escasa información que en esos momentos disponían.

En relación a las actuaciones psicosociales, estas se focalizaron en: El aeropuerto del Prat, el hotel que se habilitó el CAF destinado a la atención de familiares, domicilios, atención telefónica a través del teléfono de urgencias, en los Alpes Franceses y en el funeral.

La intervención psicosocial proporcionada en los primeros momentos fue en la sala de atención a familiares del aeropuerto de El Prat. Como no había ninguna propuesta de CAF, los familiares, psicólogos, médicos, médicos forenses, etc. Ocuparon la sala del aeropuerto alrededor de siete horas hasta que el PECO indicó el traslado al CAF.

El CAF se instaló en el hotel Rey Don Jaime en Casteldefells y los familiares que se encontraban en el aeropuerto se desplazaron hacia el lugar indicado. Allí se les informaba con reuniones periódicas sobre todos los avances, se les dio alojamiento y alimentación, se recogieron muestras de ADN, se organizaron desplazamientos a Francia, a los domicilios del familiar que lo deseara y se creó una base de datos de todos los allí presentes. También se prestó atención psicológica familia a familia y asistentes sociales resolvían todas las dudas que pudieran surgir. Se atendió a unos 60-70 familiares de 50 pasajeros españoles que fallecieron en el siniestro.

La Oficina de Atención a Víctimas (en adelante OAV) estuvo visible en todo momento y agilizaron los trámites oportunos; certificados de defunción, visados, repatriaciones, etc. Una vez el CAF se deshabilitó los familiares fueron informados de la posibilidad de acudir a las Oficinas de Asistencia en la Delegación del Gobierno en Barcelona, para seguir tratando los temas de la OAV: seguridad social, seguros, repatriaciones...

En cuanto a los medios de comunicación estaban lejos de la entrada del CAF por lo que los familiares contaban con la intimidad que en el momento necesitaban, de la misma manera en Francia los medios ocuparon también un lugar alejado para respetar a los familiares.

Hay que destacar que, algunos familiares que por su estado de vulnerabilidad, falta de movilidad, etc. no podían acudir a los centros de información y atención que se habían organizado, las emergencias psicosociales acudían a atenderles en su domicilio.

Durante el periodo de esclarecimiento del accidente los familiares tuvieron la opción de viajar a los Alpes Franceses, lugar dónde había ocurrido el siniestro, allí también disponían de CAF (El Mundo, 2015). Los que decidieron ir viajaron acompañados de un equipo de psicólogos que estuvieron con ellos hasta que finalmente regresaron a España (Ferrer, 2015). Allí los familiares fueron conscientes de lo ocurrido y pudieron empezar el proceso de duelo. Se habilitó una capilla ardiente donde depositar flores y objetos a sus seres queridos. Fueron varias las ceremonias conmemorativas tanto en Francia como en España, celebrándose un funeral de Estado en la Sagrada Familia.

En base a lo anterior, los familiares de las víctimas del accidente de Germanwings crearon la **Asociación de Afectados del Vuelo GWI9525 en los Alpes** con objetivos dirigidos a "conocer la verdad y esclarecimiento de las causas del siniestro" y exigir "responsabilidades" (El Periódico, 2015).

Los familiares expresaron a través de diferentes comunicados; su agradecimiento por todo el apoyo que recibieron por parte del Estado y a todas las personas que ayudaron directamente, al Gobierno de España, a la Generalitat de Catalunya, al Estado alemán, y sobre todo al Estado francés. Quisieron hacer mención especial al Fiscal de la República por su transparencia en la investigación y la gestión del suceso, así como su consideración y respeto con todos ellos. También felicitaron a los equipos de rescate por su gran profesionalidad.

Cuando todo acabó algunas clínicas de psicología ofrecieron a familiares e intervinientes del accidente aéreo atención psicológica gratuita.

La Persona de Contacto expresó la necesidad de establecer una unión en la coordinación para que todas las entidades apoyaran en esos días ya que es mucha responsabilidad para una sola persona.

Un año después los familiares de las víctimas del avión de Germanwings han pedido mejorar la seguridad para evitar más tragedias. Debido a que el accidente fue provocado deliberadamente por el copiloto que tenía detectados trastornos mentales, se está considerando la posibilidad de modificar la legislación europea sobre seguridad aérea e introducir controles para detectar el consumo de medicamentos o drogas en los pilotos (El País, 2016). También modificar el código deontológico de médicos, psiquiatras o psicólogos (El País, 2015).

CAPÍTULO V: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La legislación actual, que deriva en cierta manera de las necesidades a raíz de producirse ciertos siniestros con anterioridad, obliga a las compañías aéreas a proponer un CAF para los familiares y víctimas de un accidente de aviación. En el caso que la compañía aérea no facilitara una ubicación del CAF o esta no fuera aceptada por la dirección del plan (Protección Civil), correspondería a esta dirección decidir dicha ubicación.

OBJETIVOS

El objetivo general es desarrollar una propuesta de Centro de Atención a Familiares.

Los objetivos específicos son:

- Conocer los recursos de partida.
- Elegir el espacio, lugar y ubicación del CAF.
- Establecer las salas y espacios
- Adecuar las salas al espacio elegido.
- Conocer el personal interviniente en el CAF así como los recursos que necesita para el correcto desempeño de sus funciones.
- Elegir un modo de identificación para reconocer a los familiares presentes en el CAF.

METODOLOGÍA

La investigación que se ha llevado a cabo sobre la atención a familiares en accidentes de aviación, tiene como base un estudio exploratorio ya que no hemos encontrado estudios que hayan compartido nuestros objetivos. Según Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010) los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes.

PARTICIPANTES

Los participantes han sido:

- Técnico de Protección Civil (PECO en Castellón).
- Jefa de Servicio en el Centro de Coordinación de Emergencias (PECO en Valencia).
- El comité de Autoprotección del Aeropuerto de Castellón, formado por representantes de todos los sectores vinculados al mismo. Estos son: Director del aeropuerto, Directora de operaciones y mantenimiento, Responsable de Seguridad Operacional, Responsable del SSEI del Aeropuerto, Representante Navegación Aérea, Responsable AEMET en Aeropuerto, Responsable Compañía Aérea y Handling, Delegación/Subdelegación del

Gobierno, Representante de la Dirección General de Prevención, Extinción de Incendios y Emergencias (actual Dirección General de Seguridad y Respuesta a las Emergencias), Representante del Consorcio Provincial de Bomberos de Castellón, Representante FFCCSE (Guardia Civil), Representante FFCCSE (Policía Nacional), Representante del ayuntamiento de Benlloch, Representante de Sanidad, Representante de Aduanas.

- Agente Handling y Responsable de Aerocas
- Asistentes y ponentes de la jornada específica sobre Germanwings entre los que destacan: técnicos de Protección Civil municipales, de Comunidades Autónomas, y de la Administración General del Estado, fuerzas y cuerpos de seguridad, emergencias sanitarias, médicos forenses, gestores aeroportuarios, personal de compañías aéreas, Bomberos, Cruz Roja y psicólogos, además de Personas de Contacto de la Comunidad Valenciana, País Vasco, Islas Baleares y Murcia.
- Psicoemergencias-CV
- Jefa del Servicio Territorial de Turismo y personal de Turismo
- Directora del Hotel
- Médico-forense
- Autora del presente TFG

INSTRUMENTO

El instrumento que se ha empleado ha sido a través de reuniones de trabajo que se asemejan a los grupos de discusión. Como instrumento cualitativo de recogida de datos, el grupo de discusión presenta numerosas ventajas: promueve la interacción grupal, ofrece información de primera mano, estimula la participación, posee un carácter flexible y abierto, y presenta una alta validez subjetiva. (Suárez, 2005).

La configuración de estas reuniones estaba basada en el tema objeto que previamente quedaba establecido. Así pues, cada reunión estaba formada por diferentes asistentes según el tema a tratar.

PROCEDIMIENTO

Ha sido a través de nueve reuniones de trabajo desde noviembre de 2015 hasta mayo de 2016. En estos grupos de discusión se participó con el fin de dar respuesta al tema que principalmente nos abordaba. A fin de obtener una información válida se elaboró una rejilla para cada una de estas sesiones. Constaba de: lugar y fecha, asistentes, objetivo de la reunión, desarrollo de la reunión, puntos fuertes, puntos débiles, propuesta a nivel general, propuesta personal de mejora y observaciones.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Recogida la información a través de la rejilla, llevamos a cabo un estudio sobre las conclusiones que pudiesen ser de utilidad. Con todo ello realizamos unas propuestas para que el PECO pudiese valorar la aplicabilidad de las mismas. Partiendo de toda esta información realizamos la propuesta de CAF de Castellón que se desarrolla en el punto siguiente.

Algunos aspectos fueron esclareciéndose (a medida que las leyes fueron revisadas y se iba avanzando en el trabajo de campo) tal y como se ven reflejados en los siguientes puntos:

- Según la gestión en la atención a familiares de accidentes que se toman de referencia se decide que el CAF se instalaría en un hotel con buenos accesos, privacidad y a una distancia prudencial del Aeropuerto de Castellón. Finalmente, se elige dirección Valencia por la posibilidad de tener que emplear el Instituto de Medicina Legal de Valencia.
- Para conocer a quién se le considera familiar o allegado de las víctimas se toma como referencia la legislación europea de la OACI.
- Conocer la función del agente Handling y del Call Center (específicamente estos servicios en el aeropuerto de Castellón). Los servicios de Call Center de cada compañía están ubicados en diferente lugar, en el caso de la compañía actual éstos se encuentran en Dublín, por lo que hay que tener presente el tiempo en que tardarían en llegar hasta Castellón.
- Según la experiencia en esta gestión valoramos la necesidad de que el PECO conozca las instalaciones del aeropuerto, que se disponga de teléfonos móviles, enchufes, aparcamiento en el aeropuerto y que el CAF disponga de una sala de conferencias para mejorar la comunicación entre profesionales.
- A la hora de identificar a los familiares dentro del CAF conocemos que en otra experiencia se han usado pegatinas. Se propone utilizar pulseras al considerar que es una medida más discreta.
- La sala para obtener las muestras de ADN dispondrá de baño y se encontrará en la primera planta del Hotel.

5.1 Propuesta de un Centro de Atención a Familiares en el Aeropuerto de Castellón

El objetivo de éste apartado es proponer un modelo de CAF acorde a la legislación vigente y después de todo el trabajo de campo realizado para este cometido en concreto.

Este sería el lugar de referencia para la atención a familiares y víctimas de un posible accidente de aviación que pueda ocurrir; bien en las inmediaciones del Aeropuerto de Castellón, o bien en un vuelo con salida o destino Aerocas. También si cualquier aeronave se siniestrara en la provincia.

No obstante, se podría emplear para atender a las familias de cualquier otra emergencia si se considerase oportuno.

El CAF que se propone se encuentra ubicado en un hotel con buenos accesos y privacidad. Debido a la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* no se publica la ubicación y nombre del hotel. Imagen 2.

Contamos con conexión WIFI en todo el CAF y acceso para movilidad reducida. Dispone de un gran parking en el exterior y también de garaje.

Este hotel está compuesto de cuatro bloques de habitaciones por lo que se podría atender a familiares de los pasajeros y a familiares de la tripulación, separándolos en los diferentes espacios. La zona de descanso para las familias estaría ubicada en las habitaciones de la tercera planta.



Imagen 2. Vista delantera del exterior del Hotel propuesto para el CAF

El centro se distribuiría con diferentes salas para diferentes objetivos. Todas ellas se adaptarían a la función que deben cumplir. Veamos la distribución de los espacios: Punto de información; Oficina de Recepción de Denuncias sobre personas desaparecidas; Sala «ante mortem»; Sala de reuniones; Sala de coordinación para la Persona de Contacto y su equipo; Zona para ubicación de los equipos de asistencia sanitaria, psicológica y social y Zona de avituallamiento.

Cabría la posibilidad de habilitar una zona para la OAV en caso de que decidieran desplazarse a éste lugar.

A continuación vemos con detalle las salas que se habilitarían y las funciones de cada espacio.

EL PUNTO DE INFORMACIÓN

En el punto de información se recibiría a los familiares y allegados, y se les orientaría para que fueran atendidos correctamente a lo largo del proceso. Imagen 3.

En este punto se encontrarían presentes para llevar a cabo labores de información específica; personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas, así como personal de asistencia social y psicológica para su cometido concreto.

También se contaría con la ayuda de personal voluntario para cribar a todos aquellos que accedieran al local. Se les identificaría por medio de pulseras acreditativas dónde se encontrara escrito el grado de familiaridad y a quién representan.

Es probable que en la sala de atención a familiares que se hubiese instalado en el aeropuerto muchos de los familiares ya estuvieran identificados en un primer momento. Esa información sería remitida en cuanto el CAF se encontrara habilitado. Para las identificaciones se cumplimentará el Modelo de ficha de identificación de personas presentes en el CAF (Anexo X de la *Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares*).



Imagen 3. Punto de información

Los familiares serían atendidos en función de sus necesidades: se les dirigiría con el personal que se estime oportuno a la oficina de denuncias, sala médica, etc. Según la legislación de referencia, las guías y folletos que hay que tener presentes en el CAF para los familiares son: Folletos OAV; *Folleto de Información para víctimas y familiares de accidente de aviación civil comercial*. Ministerio de fomento. Esta información la encontramos en el Anexo VI.

LA OFICINA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

La oficina de recepción de denuncias estará atendida por personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas. Serán los encargados de recibir a los familiares o allegados de los desaparecidos para tramitar todas las denuncias sobre personas desaparecidas o posibles víctimas. Uno de sus cometidos sería controlar el establecimiento de líneas de comunicación abiertas (para recibir información y datos de posibles familiares o conocidos de los desaparecidos), de manera que se puedan ir confeccionando las listas de desaparecidos y organizando los trabajos de toma de los datos «ante mortem». La lista de desaparecidos o posibles víctimas debería remitirse periódicamente a la oficina «ante mortem».

Además deberán informar sobre los datos «ante mortem» que son necesarios y qué deben aportar para realizar las identificaciones. Para todo ello contarán con una guía informativa. Cuando se compruebe que pueden colaborar en la aportación de datos enviarán a los familiares o allegados a la Oficina «ante mortem».

Ésta sala tiene una capacidad para 6 personas y cuenta con 20m². Imagen 4.



Imagen 4. Sala que se adaptaría para la oficina de recepción de denuncias

ZONA DE OBTENCIÓN DE DATOS «ANTE MORTEM» U OFICINA «ANTE MORTEM»

Su fin primordial es la obtención de todos aquellos datos específicos individuales que permitan, de una forma científica y ordenada, orientar la identificación de las víctimas.

La oficina «ante mortem» se instala desde el primer momento ya que todos los datos personales que se puedan aportar antes de realizar la autopsia son fundamentales para agilizar el proceso de la identificación de los cadáveres.

Es el espacio multidisciplinar dónde se precisará de un responsable de cada uno de los siguientes institutos y cuerpos: del Instituto de Medicina Legal competente, del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de las policías autonómicas. Dentro del área propia de sus respectivas competencias, estos responsables actuarán coordinadamente para realizar los cometidos específicos y para dirigir a los equipos «ante mortem».

Los equipos «ante mortem» que trabajan en esta zona obtendrán de familiares, amigos, testigos, instituciones públicas o privadas, todos los datos identificativos posibles de las supuestas víctimas. Se consideran también como víctimas las personas supervivientes que hayan sido trasladadas a centros hospitalarios y que sea necesario identificar.

“Las funciones generales del equipo «ante mortem» son las siguientes: Determinar y dar a conocer públicamente qué información «ante mortem» de las posibles víctimas deberán aportar las familias. Entre otra, esta información podrá consistir en fotografías, datos personales y antropométricos, historias médicas, radiografías generales y dentales, moldes dentales u odontólogo habitual. Para todo ello se contará con una guía informativa; Coordinar y dirigir a otros profesionales que se personen en el lugar; Obtener datos que puedan facilitar la identificación tales como vestimenta, efectos personales, tatuajes, fichas dentales o radiografías dentales, operaciones quirúrgicas realizadas, uso de prótesis internas, uso de marcapasos o cualquier otro dato identificativo; Obtener la lista de familiares disponibles para la toma de ADN. (anexo VII.3); Obtener muestras biológicas de familiares directos y/o «ante mortem» del fallecido para análisis de ADN. Con tal fin se cumplimentarán las actas de recogida conforme lo establecido en el anexo VII.4 (hojas 1 y 2) y VII.5; Recoger los datos «ante mortem» siguiendo las directrices de los formularios de Interpol; Enviar los expedientes al centro de integración de datos.” (Art. 29)

En la sala se recogerán todos los datos que se estimen oportunos para la total identificación de los cadáveres: fotos, datos antropométricos, historiales médicos, radiografías generales y dentales, tatuajes, ropa, uso de marcapasos, prótesis internas... Y se establecerán líneas de

comunicación directa con el Área de depósito de cadáveres, para agilizar el proceso de identificación de víctimas.

“Los equipos «ante mortem» realizarán su labor de la siguiente forma: Recogida de datos en la oficina «ante mortem»; utilización de unidades periféricas o unidades móviles de la Policía Científica de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de las policías autonómicas.” (Art. 32 del Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples.)

Los médicos-forenses que se ocupen de la identificación de cadáveres actuarán conforme a lo previsto en el *Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples.*

Esta sala estaría ubicada en el primer piso del hotel. Se habilitará en una de las habitaciones ya que de esta manera se dispone de baño privado. Esta habitación se adaptaría a modo de despacho, por lo que se requerirá una mesa de trabajo y ordenadores. Además también será necesario el material de recogida de ADN que el personal para éste cometido llevará para poder realizar su trabajo.

SALA DE REUNIONES

Esta sala se utilizará para convocar a las víctimas y familiares desplazados en la medida que se considere oportuno. En esta sala se les proporcionará la información que afecte a todas o casi todas las familias. Será el lugar dónde se podrían realizar acciones informativas y asesoramiento sobre los trámites a realizar. Esta zona está prevista para la realización de reuniones periódicas con el objetivo de informar a los familiares de las novedades que se den en el caso. Si por motivos de capacidad no se pudiese realizar una sesión, las informaciones se proporcionarían en las sesiones que se consideraran oportunas para que todas las familias quedasen atendidas.

La sala que se acondicionaría para este uso tiene una superficie de 80 m² con capacidad de hasta 60 personas. Imagen 6.



Imagen 6. Zona que se adaptaría para la sala de reuniones

SALA DE COORDINACIÓN

Esta será la sala de coordinación para la Persona de Contacto y su Equipo Técnico de Apoyo que actuará bajo la coordinación del PECO. Además, al equipo se incorporará personal técnico y administrativo de apoyo, en la medida que resulte necesario, procedente de la Delegación del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Los Prestadores de Asistencia y cooperadores necesarios junto a la Persona de Contacto en el CAF son los siguientes:

- El Responsable designado por la Compañía aérea para la Asistencia a Víctimas y familiares del concreto siniestro, que actuará desde el CAF para garantizar las acciones oportunas del Plan de la Compañía Aérea para la Asistencia a Víctimas y Familiares.
- El Responsable del Aeropuerto para la Asistencia a víctimas y familiares.
- El Responsable de la Oficina de Atención a Víctimas (OAV).
- Direcciones Generales con representación en el Comité de Apoyo.
- Equipo de Identificación de Víctimas en Desastres (IVD) de la Policía Científica.
- Delegación del Gobierno / Subdelegación del Gobierno.
- Unidad de Emergencias y Coordinación y Gestión de Crisis del Ministerio de Fomento.
- Órgano competente en Protección Civil.
- Cualquier otro órgano o entidad que resulte necesario en una determinada situación de emergencia (coordinador de psicólogos, sanitarios, asistente social...)

La sala de coordinación dispondría de una mesa grande y sillas. También sería necesario disponer de pantallas y ordenadores por la probabilidad de tener que realizarse conferencias con otros organismos que no se personen al CAF.

Ésta sala es de 25m2, se dispone de una mesa redonda y capacidad para 10 personas.

LA ZONA DE ASISTENCIA SANITARIA, SOCIAL Y PSICOLÓGICA

En la zona de asistencia sanitaria, social y psicológica se ubicarían los equipos de psicólogos, médicos y asistentes sociales encargados de atender a los familiares y allegados de las víctimas o desaparecidos.

La zona de atención médica será la estancia reservada para que el personal médico integrado en el Dispositivo de Apoyo pueda realizar las consultas médicas a los familiares de las víctimas en aquellos casos en que éstas sean necesarias.

Esta zona se habilitaría en las habitaciones de la planta baja.

Sala con espacios que garanticen privacidad, para comunicación de noticias personales y apoyo psicológico a las familias:

En el hotel, se dispondría de zonas privadas ubicadas en diferentes habitaciones para que los familiares puedan obtener toda la asistencia psicológica que requieran, en la intimidad que merecen. Esta asistencia estará disponible las 24 horas del día y podría solicitarse siempre que se estimara oportuno.

La zona de descanso para los sanitarios, asistentes sociales, psicólogos y el personal que preste su servicio en el CAF estará ubicada en la tercera planta del Hotel. Serán habitaciones reservadas para que los profesionales puedan descansar cuando se requiera.

ZONA DE CÁTERING Y AVITUALLAMIENTO

Esta zona estaría dedicada al avituallamiento de los familiares y de todo el personal interviniente en el CAF. Se ubicaría en el salón comedor del hotel.

A parte de comida y bebida, en esta zona estarían a disposición todos los productos de necesidad básica y productos de higiene como pueden ser; pañuelos de papel, pañales, compresas...etc. También se tendrá en cuenta garantizar el uso de enchufes y wifi. Imágenes 7 y 8.



Imágenes 7 y 8. Zona que se adaptaría para el avituallamiento

5.2 Guía de información

El artículo 9 del Real Decreto 632/2013 hace referencia al *Folleto de orientación y planes de asistencia de las compañías aéreas con licencia comunitaria o de terceros países*. Anexo V.

Para facilitar orientación a las víctimas y sus familiares, el Ministerio de Fomento preparará, con participación de las asociaciones de víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares, y de las compañías aéreas, un folleto informativo que informará sobre los derechos que asisten a las víctimas y sus familiares, la responsabilidad de las compañías en caso de accidente, anticipos monetarios, plazos para el ejercicio de las acciones de responsabilidad y otras obligaciones de las compañías aéreas con licencia de explotación española conforme a la normativa vigente. (Art. 9.1)

El folleto informativo se pondrá a disposición de las administraciones públicas competentes y de la Persona de Contacto.

Así pues, este folleto ha sido revisado y se ha extraído aquella información más relevante para los familiares y víctimas de un accidente de aviación durante los primeros momentos.

Este folleto ha sido adaptado al Aeropuerto de Castellón, completándose con la información sobre la persona de contacto y el CAF que por motivos legales no se publican en el presente trabajo.

El folleto, en forma de tríptico (anexo VI) se proporciona a todas aquellas personas que acuden al aeropuerto en los primeros momentos del suceso.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN Y NUEVAS PROPUESTAS

A raíz de gestiones deficientes en casos de múltiples víctimas la legislación se ha ido adaptando a los problemas que la sociedad presenta.

Accidentes como el de Spanair destaparon la carencia en la asistencia a víctimas y familiares mientras que en el de Germanwings se pudo aplicar el Protocolo y los familiares relataron una experiencia positiva en cuanto a la gestión se refiere.

El objetivo principal del trabajo se ha cumplido. Se ha realizado una propuesta de CAF en Castellón en caso de accidente de aviación. El inconveniente principal fue la falta de trabajos en este tema que subsanamos tratando de conseguir la información que requeríamos a través de la experiencia de personal que, directa o indirectamente, está relacionado con las Emergencias. Estas reuniones de trabajo, compuestas por equipos multidisciplinares, se ajustaban a nuestro objetivo y proporcionaban la información y experiencia necesaria para este cometido.

A medida que se fue avanzando en la materia surgió la idea de adaptar el *Folleto de Información para víctimas y familiares de accidentes de Aviación Civil Comercial* del Ministerio de Fomento a Castellón. Pudiendo resumirlo en un tríptico y adaptándolo a Castellón, se considera que podría ser proporcionado en los primeros momentos que se personen los familiares al aeropuerto.

Teniendo en cuenta todo lo tratado con anterioridad se observa la importancia de seguir investigando en aspectos como:

-Instrumentos de evaluación para los familiares, psicólogos, Protección Civil y Cruz Roja.

Estos instrumentos estarían diseñados para valorar la gestión y las experiencias desde diferentes puntos de vista de un mismo suceso. Esto serviría de feedback para que se pudiesen subsanar errores cometidos en la gestión del accidente y mejorar futuras actuaciones.

Estas evaluaciones no se pasarían inmediatamente después del accidente ya que estados emocionales como: ansiedad, estrés, incredulidad, desasosiego... posiblemente influirían en los resultados. Podrían hacerse al mes de que se considere finalizado el suceso con el objetivo de estudiar posibles mejoras.

Esta evaluación constaría de preguntas abiertas y semi-abiertas con algún ítem tipo Likert ajustando su contenido a según quién se dirige.

-Análisis de la formación del Curso que se imparte sobre el OPSIDE. Nuevas propuestas de formación para el personal interviniente en emergencias.

Habiendo participado en el 9º curso como alumna y en el 10º como docente considero que el curso Intervención Psicosocial en Desastres de 75 horas es completo y muy adecuado a la atención psicosocial ante cualquier emergencia.

Realizando el trabajo de campo, hemos comprobado sobre el personal interviniente en emergencias que no todos tienen nociones teóricas de psicología y la práctica se ha adquirido en el “día a día”. Esta formación podría ayudarles a sentirse más preparados a la hora de tratar con los ciudadanos y cuidarse ellos mismos.

Una nueva propuesta de formación sería realizar otro curso de formación dirigido exclusivamente a personal de las emergencias como pueden ser: Bomberos, Sanitarios, voluntarios de protección civil, policías, etc.

Donde se podrían tratar además aspectos como mediación y técnicas de resolución de conflictos para tratar con los ciudadanos. Y también tratar aspectos importantes en el cuidado de los intervinientes (síndrome de desgaste, estrés, fatiga por compasión, señales de alarma, etc) y los protocolos de desactivación de éstos (como las técnicas de defriefing y defusing.).

Los intervinientes en emergencias no son inmunes al estrés generado en un incidente crítico:

La prevalencia del TEPT en cuerpos de bomberos en EEUU está alrededor del 16% (Corneil, 1993). Pero no sólo ellos: en estudios con personal de ambulancias se ha observado que un 15% de los intervinientes de primera línea pasan el punto de corte para TEPT (Ravenscroft, 1994). En cuerpos de policía se han encontrado tasas de alrededor del 13% de TEPT (Robinson, Sigman y Wilson, 1997).

El hecho de conocer protocolos de desactivación y tener una noción real de las propias limitaciones puede llevar a la correcta gestión de las emociones y de los estresores y así reducir estos porcentajes. Así pues es importante cuidar de los intervinientes antes, durante y después de la emergencia.

Se considera que el cuidado del interviniente es un campo extenso a la hora de realizar estudios e investigaciones.

-Elaboración de un sistema electrónico de ayuda en la ubicación en aeropuertos.

En esta propuesta también interviene Daniel Chía desde el Programa Estudia-Investiga de la Universitat Jaume I.

- *Elaboración de un sistema de ayuda en la ubicación en aeropuertos dirigido a familiares*

Como hemos visto, cuando se produce un accidente, los familiares suelen dirigirse al aeropuerto y tienen una completa falta de orientación.

Una especie de recorrido por el aeropuerto con indicaciones e imágenes visuales podrían servir para ubicarse y llegar a donde les puedan proporcionar la primera ayuda.

Para facilitar a los familiares el desplazamiento por el aeropuerto se podría crear una aplicación móvil como sistema de ayuda que les permita saber dónde están y cómo llegar a las zonas habilitadas.

Pongámonos en situación: *“Ocurre un accidente en el Aeropuerto de Heathrow –Londres, (es el aeropuerto con mayor actividad y conexiones en el Reino Unido) y los familiares empiezan a llegar desorientados al aeropuerto. No tienen ninguna información, muestran evidentes signos de agitación y ansiedad y además les surgen nuevas preocupaciones: desconocen totalmente las instalaciones del aeropuerto y no saben hablar el idioma del país. ¿A quién piden ayuda? ¿Cómo? ¿Dónde se dirigen?”*

Para ayudar a paliar este problema se propone un sistema de posicionamiento en interiores (indoor positioning, abreviado como IPS, para más referencias).

Este sistema de posicionamiento en interiores debería:

- Permitir al usuario saber en qué posición se encuentra en cada momento, dentro del aeropuerto, con la mayor precisión posible.
- Ofrecer al usuario una guía para llegar al lugar al que desee en base a su posición.
- Tener ciertas garantías de funcionamiento, frente a fallos eléctricos en el aeropuerto, por ejemplo.

La idea es obtener lo que se conoce como IPIN, del inglés Indoor Positioning and Indoor Navigation, es decir, un sistema de posicionamiento y navegación en interiores.

Este tipo de sistema puede ofrecer más servicios además del de indicar dónde están las salas destinadas a atender a víctimas y familiares (salas de familiares de víctimas, sala de familiares

de la tripulación, sala de heridos leves o ilesos...), como indicar dónde puede haber una zona segura.

Para el sistema de posicionamiento puede utilizarse un sistema de posicionamiento basado en redes wi-fi (hoy en día presentes en muchos aeropuertos) o un sistema de posicionamiento basado en balizas bluetooth.

El uso de las redes wi-fi es mejor en espacios amplios, además suele ser más barato que el uso de bluetooth, porque suele requerir menos inversión en aparatos para retransmitir la señal, ya que el alcance de las ondas utilizadas por las redes wi-fi es mucho mayor que las de bluetooth. Por otra parte, el uso de bluetooth suele ser más preciso en espacios más bien estrechos, como pasillos.

La elección de un método u otro depende de diversas cuestiones técnicas que no entran dentro del alcance de este trabajo.

Esto se desarrollaría mediante una aplicación para terminales móviles con cualquier sistema operativo (Android, iOS, Windows Phone...).

La idea sería proporcionar en dicha aplicación:

- Un menú de los aeropuertos con sus terminales, que permita escoger uno u otro, mostrando el mapa del aeropuerto seleccionado.
- Un menú con las zonas disponibles, de cada aeropuerto (Sala de atención a familiares, sala de atención a familiares de tripulación, sala de heridos leves o ilesos)
- Una opción que permita mostrar al usuario dentro del mapa utilizando el sistema de posicionamiento.
- Otra opción que muestre un camino desde la posición del usuario hasta la zona que se ha seleccionado, actualizando la posición del usuario mientras se mueve.

Los códigos QR pueden leerse en ordenadores personales, tabletas o teléfonos inteligentes siempre y cuando dispongan de dispositivos de captura de imagen como escáneres o cámaras de fotos, programas que lean los datos QR y conexión a Internet.

Por medio de carteles con el código QR que enlace a la aplicación, que podrían colocarse en las inmediaciones de cualquier aeropuerto, los familiares podrían descargar la aplicación y utilizarla para saber dónde y cómo dirigirse por ejemplo a la sala habilitada para la atención a familiares.

Y no solamente se trataría de encontrar el código QR en las instalaciones del aeropuerto, en la “web de emergencia” habilitada, también se podría proporcionar este código de manera que antes de llegar ya pudiésemos hacernos una idea de dónde acudir.

Además, mediante la inserción de códigos de QR en folletos o posters, los familiares podrían acceder a información actualizada del accidente. Por ejemplo en la Guía que anteriormente se ha propuesto.

Otros ámbitos de uso

- En caso de accidente en el recinto aeroportuario:

En caso de accidente, los usuarios que se encontraran en el recinto aeroportuario podrían hacer servir ésta aplicación móvil para ubicar una zona segura previamente establecida.

Opcionalmente, podría añadirse un “modo de emergencia” a la aplicación, que funcione sin el sistema de posicionamiento, por si este fallara, y que hallase los caminos de unas zonas a otras, proporcionando guías para llegar, ya que el usuario no sabría exactamente donde está.

- Uso por parte de Protección Civil:

En caso de accidente en el aeropuerto los medios de ayuda también podrían usarlo para que la ayuda fuera más rápida y eficaz.

Por ejemplo otras zonas que podrían ser añadidas dentro de la aplicación, orientadas al uso del personal de Protección Civil serían: la sala del Comité de Crisis, CECO, PMP, dónde se encuentra el punto de recepción de personal interviniente...

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación de Afectados del Vuelo GWI9525 en los Alpes. <http://www.asociaciongwi9525.org/>
- Asociación de Afectados del Vuelo JK5022. <http://www.avjk5022.com/>
- Barbería, E. (2009). Intervención médico-forense en sucesos con múltiples víctimas mortales: la experiencia del accidente de aviación de Barajas. *Revista Española de Medicina Legal*, 35(01), 1-2.
- Blakeney, R. L. (2002). Providing Relief to Families After a Mass Fatality: Roles of the Medical Examiner's Office and the Family Assistance Center. *OVC Bulletin*. Recuperado de: https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/bulletins/prfmf_11_2001/188912.pdf.
- Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2009). Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes. Versión Resumida. Ginebra: IASC.
- Castro, R., Campero, L., & Hernández, B. (1997). La investigación sobre apoyo social en salud: situación actual y nuevos desafíos. *Revista de Saúde Pública*, 31(4), 425-435. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-89101997000400012>
- EFE. (2008). Accidente en Barajas: datos útiles. *20 minutos*. Recuperado de: <http://www.20minutos.es/noticia/406602/0/comunicado/spanair/accidente/#xtor=AD-15&xts=467263>
- EFE. (2008). Spanair abrirá su oficina de atención a familiares en Las Palmas en un hotel. *Público*. Recuperado de: <http://www.publico.es/actualidad/spanair-abrira-oficina-atencion-familiares.html>
- EFE. (2015). Familiares de víctimas del accidente de Germanwings crean una asociación. *El Periódico*. Recuperado de: <http://www.elperiodico.com/es/noticias/sociedad/familiares-victimas-del-accidente-germanwings-crean-una-asociacion-4323801>
- Ferrer, I. (2015). La gestión de la emergencia “Germanwings” desde el CUESB (Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona). Recuperado de: <http://www.psicosocialyemergencias.com/la-gestion-de-la-emergencia-germanwings-desde-el-cuesb/>
- Ferreras, J. (2008) Spanair abre en Madrid una oficina de atención a los familiares de las víctimas. *El periódico de Aragón*. Recuperado de:

http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/sociedad/spanair-abre-madrid-oficina-atencion-familiares-victimas_437102.html

García, J. V. (2011): El accidente aéreo de Spanair y la gestión de crisis. *Revista Razón y Palabra* n 76. Recuperado de:

http://www.razonypalabra.org.mx/N/N76/varia/04_Garcia_V76.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Marín, H. (2015). Germanwings establece un centro de asistencia para los familiares de las víctimas en Marsella. *El Mundo*. Información recuperada de:

<http://www.elmundo.es/internacional/2015/03/27/551542d2ca474199358b457e.html>

Minuto a minuto: Catástrofe aérea del Airbus de Germanwings. (2015). Recuperado de:

<https://actualidad.rt.com/actualidad/170031-minuto-siniestro-francia-avion>

Muñoz, F. A. (2000). Aspectos psico-sociales, de la información a la población en emergencias. *Psychosocial aspects of the information to the population in emergencies*,9(3), 371-377

Infocop (2008). Destacada labor de los psicólogos en el accidente aéreo de Barajas. *Infocop Online*. Recuperado de: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2022

Oms J., Marín H. (2015). Un centenar de familiares ya ha sido atendido en El Prat. *El mundo*. Información recuperada de:

<http://www.elmundo.es/cataluna/2015/03/24/55115c2eca474171748b4582.html>

Organización Mundial de la Salud. (1992). *Consecuencias psicológicas y sociales de las catástrofes. Prevención y tratamiento*, División de Salud Mental.

Pérez D. & Belmar J.A. (2011). Crisis y caos en el aeropuerto: el Samur Social estuvo presente en Barajas. *Psicosocial & Emergencias*. Recuperado de:

<http://www.psicosocialyemergencias.com/crisis-y-caos-en-el-aeropuerto-el-samur-social-estuvo-presente-en-barajas/>

Preguntas y respuestas del siniestro del avión de Germanwings. (2015). *El País*. Recuperado de:

http://internacional.elpais.com/internacional/2015/03/24/actualidad/1427219327_896798.html

Sanchez, F. (2016) Controles sorpresa y nuevas normas en cabina, lecciones de Germanwings. *El País*. Recuperado de:

http://internacional.elpais.com/internacional/2016/03/23/actualidad/1458753834_097198.html

Suárez, M. (2005). El grupo de discusión. Una herramienta para la investigación cualitativa. Barcelona: Laertes.

Vera, P. (2015). La AVJK5022: Origen, objetivos, actividades. *Emergencia 112 Magazine*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/269018550/Emergencia-112-Magazine>

Vera, P. (2015). Las emergencias en las grandes tragedias. *Emergencia 112 Magazine*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/283695469/Las-emergencias-en-las-grandes-tragedias>

Yarnoz, C. (2015). Los expertos proponen sistemas para destapar daños psíquicos en pilotos. *El País*. Recuperado de: http://internacional.elpais.com/internacional/2015/07/17/actualidad/1437131704_040784.html

El 1·1·2: Recuperado: https://es.wikipedia.org/wiki/112_%28tel%C3%A9fono%29
<http://www.112.es/>
<http://www.112cv.com>

Referencias legislativas

España. Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples. *Boletín oficial del Estado*, 6 de febrero de 2009, núm. 32, pp. 12630- 12673

España. Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación. *Boletín oficial del Estado*, 3 de agosto de 2013, núm.185, pp. 56791- 56803

Organización de Aviación Civil Internacional: OACI. Doc 9998. Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares. Montreal, Canadá., 2013.

España. Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de mayo de 2014, núm. 127, pp. 38728- 39755.

ANEXOS

Anexo I. Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples.

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/02/06/pdfs/BOE-A-2009-2029.pdf>

Anexo II. Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación.

www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/C8770B1D-C24A-47DC-8666-70D1271BA4CD/119507/REALDECRETO632_2013.pdf

Anexo III. Doc 9998, Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares.

http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/92AD0F20-92BE-4FE1-B031-7A6CD45F80B9/130576/18DOCOACI_9998_AN_499_PoliticaOACIsobreAsistenciaa.pdf

Anexo IV. Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.

www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/C8770B1D-C24A-47DC-8666-70D1271BA4CD/119507/REALDECRETO632_2013.pdf

Anexo V. Folleto de Información para víctimas y familiares de accidente de aviación civil comercial. Ministerio de fomento.

http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/7CA8AD7C-C62B-4A0E-B81D-DF912844E54C/137213/FOLesp_VICTIMASACCIDENTESAEREOS_5052016.pdf

Anexo VI. Tríptico de la Guía para Familiares y Víctimas en Castellón.

**¿DÓNDE ESTÁ MI FAMILIAR?
¿QUIÉN TIENE LA LISTA DE PASAJEROS?**

El Reglamento Europeo 996/2010, obliga a la Compañía Aérea a facilitar la lista de pasajeros en un plazo máximo de 2 horas tras el accidente.

¿DÓNDE IR? ¿CÓMO LLEGAR? ¿QUÉ VA A PASAR AHORA? ¿A QUIÉN HE DE DIRIGIRME?

En el CAF, la Persona de Contacto facilitará información, orientación y apoyo a los familiares.

La persona a quien he de dirigirme es:

Tlf.

El lugar dónde he de dirigirme es:

Dirección:

Se encuentra información más detallada en el folleto de Información para VÍCTIMAS y FAMILIARES de accidentes de Aviación Civil

Guía informativa para familiares y víctimas de un accidente de aviación en Castellón

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

¿EN QUÉ PUEDE AYUDARME LA PERSONA DE CONTACTO?

- Cuestiones relacionadas con el accidente, las responsabilidades de la compañía aérea, los derechos que les asisten y el alcance de la asistencia.
- Actúa como enlace de las familias con la compañía de la aeronave siniestrada, y con los distintos servicios de asistencia que se ponen en marcha.
- Coordina con los responsables de otros países para atender a las víctimas y familiares de otras nacionalidades.
- Informa sobre los procedimientos de devolución de objetos personales de las víctimas. Y sobre las necesidades legales y funerarias que puede suponer el accidente.
- Ayuda a las familias a conocer el estado y localización de las víctimas heridas, y en el caso de las víctimas mortales, la información que pueda facilitarse teniendo en cuenta el avance de los trabajos de los Institutos de Medicina Legal y los Equipos de Identificación de Víctimas de Grandes Catástrofes de la Policía científica.
- Orienta a las familias y supervivientes sobre acciones posteriores que se realizarán en la OAV.

¿QUE AYUDAS RECIBIRE EN EL CAF?

En el CAF habrá personal especializado para prestar asistencia psicológica, sanitaria y social a supervivientes y familiares. Estará custodiado policialmente para impedir accesos no deseados por las familias, entre otros de periodistas, intermediarios, abogados, etc. Es el lugar adecuado para proporcionar toda la información que se vaya teniendo del suceso. Se encuentra distribuido de la siguiente forma:

- ❖ Punto de información
- ❖ Oficina de Recepción de Denuncias sobre personas desaparecidas
- ❖ Sala «ante mortem»
- ❖ Sala de reuniones
- ❖ Sala de coordinación para la Persona de Contacto y su equipo
- ❖ Zona para ubicación de los equipos de asistencia sanitaria, psicológica y social.
- ❖ Zona de avituallamiento

OTRA INFORMACIÓN

Transporte, alojamiento y manutención

La compañía aérea suministrará el transporte de familiares e ilesos al lugar del accidente y el regreso, así como su alojamiento y manutención durante el tiempo necesario en el CAF.

Intimidad y privacidad en la identificación de víctimas

La información por los familiares sobre la descripción física de las víctimas y la identificación de éstas se realizará en espacios reservados y con suficiente privacidad. En el CAF hay una sala para este cometido.

Víctimas extranjeras en accidentes aéreos en España

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

Ayuda financiera inmediata

Las compañías aéreas abonarán, antes de transcurridos 15 días desde la identificación de la persona con derecho a indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas.

La Oficina de Asistencia a Víctimas (OAV)

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

