

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.

---

Ministerio del Interior  
«BOE» núm. 127, de 26 de mayo de 2014  
Referencia: BOE-A-2014-5486

---

### TEXTO CONSOLIDADO

#### Última modificación: sin modificaciones

El artículo 8 del Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de 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, establece que el Subsecretario del Ministerio del Interior, previo informe favorable de la Comisión Nacional de Protección Civil, aprobará el Protocolo de Coordinación para la asistencia de las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares, en el que se contemplará la organización y los procedimientos que permitan a la Administración General del Estado el ejercicio, con la mayor eficacia posible, de las funciones que se le atribuyen en dicho Real Decreto, así como los mecanismos de colaboración con las autoridades autonómicas de protección civil, incluida la información sobre los accidentes de la aviación general o deportiva, con las compañías aéreas y con los gestores aeroportuarios.

En su virtud, previo informe favorable de la Comisión Nacional de Protección Civil, he resuelto:

#### **Primero.**

Aprobar el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares, que se incluye como anexo a esta resolución.

#### **Segundo.**

Esta Resolución entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 14 de mayo de 2014.–El Subsecretario del Interior, Luis Aguilera Ruiz.

### **1. Introducción**

Los accidentes de aviación civil poseen unas características diferenciables del resto de accidentes ya que pueden provocar un gran número de víctimas y, en consecuencia un gran impacto sobre la población, por lo que la coordinación para afrontarlo y para asistir a las víctimas y a sus familiares, suponen un desafío para las Administraciones Públicas, las compañías aéreas y los gestores aeroportuarios.

Aunque las necesidades específicas de cada accidente varían enormemente en función de diversas circunstancias, la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus

familiares ha de estar basada en la capacidad para proporcionar información y en el apoyo y acceso a servicios básicos que permitan mitigar el dolor de los afectados.

El apoyo y asistencia a las víctimas y a sus familiares es vital para una correcta gestión de los acontecimientos en los momentos inmediatamente posteriores al accidente. La responsabilidad de la asistencia a los afectados por un accidente aéreo es una responsabilidad compartida de las Administraciones Públicas, compañías aéreas y otros operadores implicados, por lo que se deben tomar las medidas oportunas para asegurar una correcta respuesta y coordinar los medios necesarios para proporcionarla.

El Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de 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, dispone un conjunto de medidas con el objeto de proporcionar una eficaz asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares, asegurando el cumplimiento del Reglamento UE 996/2010, de 20 de octubre, tomando como referencia el Manual de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) sobre Asistencia a las víctimas de accidentes de aeronaves y sus familias, (Doc. 9973, AN 486), y el Documento OACI 9998-AN/499 sobre «Política de OACI sobre asistencia a víctimas de accidentes aéreos y sus familiares».

Entre las disposiciones del real decreto citado, su artículo 8 establece que por la Administración General del Estado se dispondrá de un Protocolo de Coordinación para la asistencia de las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares que contemplará la organización y los procedimientos que permitan asegurar a la Administración General del Estado el ejercicio, con la mayor eficacia posible, de las funciones que en el real decreto de referencia se le atribuyen, así como los mecanismos de colaboración con las autoridades de protección civil de las Comunidades Autónomas, con las compañías aéreas y con los gestores aeroportuarios.

Las especiales características y las consecuencias que pueden derivarse de una situación de emergencia que tenga su origen en un accidente de aviación civil con potenciales múltiples víctimas conduce necesariamente a que este protocolo deba incardinarse en el ámbito del sistema de protección civil.

En este sentido deben tenerse en cuenta las competencias del poder judicial, y de las fuerzas y cuerpos de seguridad, y en particular 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, (en adelante, Real Decreto de Víctimas Múltiples) que establece un procedimiento técnico organizativo para la adecuada cooperación entre los profesionales de los Ministerios de Justicia y de Interior en la actuación conjunta en sucesos con víctimas múltiples, y que cuenta con la participación de las distintas comunidades autónomas adheridas al mismo. En el mismo se recogen actuaciones y labores de identificación y custodia que afectan a las víctimas, sus objetos personales y a los familiares.

Por otra parte debe considerarse que el transporte aéreo comercial es un factor clave en el sector turístico español. Según datos Instituto de Estudios Turísticos del Ministerio de Economía, España ocupa el tercer puesto mundial en número de turistas extranjeros, con 60,7 millones de visitantes en 2013, superando a China y por detrás de Estados Unidos y Francia. El 80% de los visitantes extranjeros que llegaron a España en 2013, lo hicieron utilizando el transporte aéreo.

En consecuencia dado el importante componente internacional que caracteriza a un accidente de aviación, (tanto si es en territorio español, como si lo es en territorio extranjero, pero afectando a ciudadanos o compañías españoles), la coordinación con el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, atendiendo a sus competencias en materia de emergencias consulares para asistir a ciudadanos españoles, o bien la coordinación, a través del Comité Estatal de Apoyo, con las embajadas extranjeras en nuestro país, es imprescindible. Atendiendo a lo anterior, este Protocolo tiene en cuenta la posibilidad de tener que atender víctimas de nacionalidad extranjera en accidentes en nuestro país.

Por último, deben tenerse en cuenta las competencias de investigación técnica de un accidente aéreo, atribuidas a la Comisión de Investigación de Accidentes e incidentes de aviación civil, y reguladas por el Reglamento comunitario 996/2010, así como por la Ley 21/2003, de Seguridad aérea, y el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la Comisión de Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación Civil.

El presente Protocolo responde, en consecuencia, a esa previsión del artículo 8 del citado real decreto, habiéndose seguido en su elaboración y aprobación los procedimientos recogidos en ese mismo artículo.

Se destaca la participación de la Asociación de afectados del vuelo JK5022 en la elaboración del mismo.

## **2. Objeto del Protocolo**

Este Protocolo tiene por finalidad garantizar, en el ámbito de las competencias estatales, la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares, mediante el establecimiento de un sistema organizativo y de los procedimientos que facilite la coordinación entre los órganos de la Administración General del Estado susceptibles de actuar, en virtud de sus competencias, en la prestación de dicha asistencia, así como entre éstos y los órganos competentes en protección civil de las Comunidades Autónomas, las compañías aéreas y los gestores aeroportuarios.

El protocolo debe entenderse a la luz de las disposiciones ya vigentes en materia de asistencia a víctimas recogidas en el Reglamento (UE) n.º 996/2010, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de octubre de 2010, sobre investigación y prevención de accidentes e incidentes de aviación civil y por el que se deroga la Directiva 94/56/CE, y el Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, este Protocolo se incardinará dentro del marco operativo y de gestión del plan de protección civil activado, al cual complementará, asegurando el eficaz desarrollo de las funciones que el citado real decreto atribuye a la Administración General del Estado.

## **3. Destinatarios de la asistencia**

Serán destinatarios de la asistencia prevista en el presente protocolo las víctimas de accidentes aéreos y sus familiares, según las definiciones dadas a ambos términos en el Anexo I.

## **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.

## **5. Comité Estatal de Apoyo (CEA)**

El Comité Estatal de Apoyo, en adelante, CEA, creado en virtud de lo dispuesto en el artículo 8.2 del Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, será el órgano encargado de facilitar la coordinación entre los órganos de la Administración General del Estado en las actividades previstas en el presente protocolo.

### 5.1 Funciones.

El Comité Estatal tiene como misiones fundamentales:

- Prestar asistencia al Subsecretario del Ministerio del Interior para facilitar la colaboración entre los distintos organismos de la Administración General del Estado prestadores de la asistencia.

- Prestar apoyo a la Persona de Contacto con las víctimas y sus familiares (en adelante, Persona de Contacto) en el marco del plan de protección civil autonómico activado.

Para su desempeño, corresponde al CEA el ejercicio de las siguientes funciones:

a) Dar apoyo a la Persona de Contacto en el ejercicio de sus funciones durante la gestión de la crisis, y, a través de la misma, facilitar la coordinación con el órgano competente en materia de protección civil de la Comunidad Autónoma en la que se hubiera producido el accidente.

b) Comunicar los datos de las víctimas extranjeras, en accidentes en España, a sus embajadas con objeto de buscar familiares de las mismas y facilitar los trámites de los consulados de España en el extranjero que reciban solicitudes de familiares de víctimas españolas de un accidente aéreo en el exterior.

c) Facilitar la concesión 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) Facilitar la expedición en el menor tiempo posible de los documentos de identidad o de viaje a las víctimas de nacionalidad española que lo precisen.

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

f) Adoptar las medidas necesarias para facilitar el uso de los derechos reconocidos por el artículo 21.4 y 5 del Reglamento (UE) nº 996/2012, de 20 de octubre, al perito o experto designado por otro Estado miembro de la Unión Europea o tercer país que tenga un interés especial en el accidente por contar entre sus ciudadanos víctimas mortales o heridos graves. Ello sin perjuicio de la presencia de otros peritos extranjeros para la cooperación, por ejemplo, en el ámbito de la identificación de víctimas.

Estas funciones se realizarán en coordinación con el delegado del Gobierno y el órgano competente en materia de protección civil de la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se hubiera producido el accidente.

## 5.2 Organización.

Presidente: El Subsecretario del Ministerio del Interior.

Vocales:

- Director General de Protección Civil y Emergencias.
- Director General de la Policía.
- Director General de la Guardia Civil.
- Director General de Aviación Civil.
- Director de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
- Director General de Asuntos Consulares.
- Director General de Coordinación de Administración Periférica.

Serán igualmente convocados, por el presidente, a las reuniones del Comité.

– La Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia.

– La Oficina de Asistencia a Víctimas (OAV), a la que se refiere el punto 10 del presente Protocolo.

Los vocales podrán ser sustituidos en caso de necesidad por las personas que tengan atribuida su suplencia conforme a lo previsto en los artículos 23 y 24 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Actuará como secretario del CEA, la persona que designe el Director General de Protección Civil y Emergencias, entre el personal de su Dirección General.

Podrán ser convocados a las reuniones del CEA, a instancias de su presidente, representantes de la Subdirección General de Sanidad Exterior y de otros órganos de la Administración General del Estado, o de otras Administraciones Públicas, y en su caso

entidades privadas, de acuerdo con la naturaleza de las cuestiones de las que fuera a conocer el Comité.

La Sala Nacional de Emergencias de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias prestará apoyo técnico y servirá como infraestructura de comunicación al CEA.

#### 5.3 Activación del Comité Estatal de Apoyo.

La activación del CEA se realizará por su Presidente, en función de los siguientes supuestos:

a. En caso de accidente ocurrido en el territorio nacional:

a.1 Si la aeronave siniestrada pertenece a una compañía aérea, según la definición del artículo 2 del real Decreto 632/2013, el Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma afectada, dará inmediata cuenta del suceso a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias que informará al Presidente del CEA, quién decidirá la activación del Comité, si fuera necesario.

El Comité podrá ser activado asimismo a instancias del órgano competente en materia de protección civil de la Comunidad Autónoma en la que hubiera ocurrido el accidente aéreo.

a.2 En los casos de accidente de aeronave en el que no se vea involucrada una compañía aérea, según la definición del citado artículo 2, el órgano competente en materia de protección civil de la Comunidad Autónoma afectada podrá solicitar a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, directamente o a través del correspondiente Delegado del Gobierno, la activación del Comité por su presidente.

b. En caso de accidente aéreo ocurrido fuera del territorio nacional, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, dará traslado al Ministerio de Fomento de la ocurrencia de un accidente con víctimas españolas o de una aeronave de licencia de explotación española en el extranjero. La Oficina de Asistencia a Víctimas del Ministerio de Fomento (OAV), podrá solicitar en tales casos, al Presidente del CEA, a través de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, la activación de dicho Comité.

### **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:

#### 6.1 Designación de la Persona de Contacto.

De conformidad con el apartado 2 a) del referido artículo 7 del Real Decreto 632/2013, la Comunidad Autónoma en cuyo territorio haya tenido lugar el accidente designará a la Persona de Contacto cuando en el mismo no se haya visto involucrada una compañía aérea.

La Persona de Contacto, para los casos de accidentes aéreos en los que se vea involucrada una compañía aérea, será designada, por el Subsecretario del Ministerio del Interior, para cada una de las Comunidades Autónomas, previo acuerdo con el órgano competente en materia de protección civil de la Administración de la Comunidad Autónoma correspondiente. De igual manera será designado al menos un suplente de la Persona de Contacto y en el mismo acuerdo se establecerán los criterios organizativos y los procedimientos que aseguren su adecuada integración funcional en los planes de protección civil. Asimismo el acuerdo podrá asignar a la misma Persona de Contacto las funciones a desempeñar en casos de accidentes aéreos que no involucren una compañía aérea.

Transitoriamente, en el plazo de tres meses desde la aprobación de este protocolo y hasta la suscripción del correspondiente acuerdo en una determinada Comunidad Autónoma, el Subsecretario del Ministerio del Interior designará a la Persona de Contacto y,

al menos, un suplente, a propuesta del Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma de que se trate.

En caso de accidentes aéreos producidos fuera de territorio nacional, cuando concurra alguno de los supuestos especificados en el artículo 7.4 del Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, la OAV actuará en apoyo a las víctimas y sus familiares de acuerdo con el punto 10 del presente Protocolo.

El Comité Estatal de Apoyo será informado de la designación de las personas de contacto para los diferentes supuestos.

Las Personas de Contacto reunirán los requisitos y tendrán la formación que se especifica en el Anexo II.

Las designaciones de las personas de contacto serán comunicadas a las compañías aéreas con licencia de explotación española por el Secretario del CEA.

#### 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.

## **8. Operadores Aéreos**

Las compañías aéreas con licencia de explotación española garantizarán las medidas que el Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, obliga a disponer en caso de accidente.

Dispondrán de un Plan de Asistencia a las Víctimas de accidentes aéreos y sus Familiares, auditado por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea AESA, que contendrá las medidas de asistencia en estos supuestos, según lo previsto en el capítulo III del citado real decreto.

El Plan identificará la Persona Responsable de su aplicación, e incluirá «una descripción detallada de los medios humanos 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» (art 18, apartado 1).

Las funciones que desarrollará el Operador aéreo son:

- a) Facilitar a la Persona de la lista de personas a bordo.
- b) Nombrar a un Responsable de la compañía, que se pondrá a disposición de la Persona de Contacto, y que colaborará para solucionar las necesidades que ésta requiera de la compañía aérea.
- c) Proponer al órgano competente en materia de Protección Civil de la Comunidad Autónoma, la localización del Centro de Atención a Víctimas y Familiares.
- d) Activar un call center, en lengua castellana e inglesa, que deberá cumplir las especificaciones incluidas en el Anexo V de este protocolo e informar de ello a la Persona de Contacto.
- e) Facilitar a los principales medios de comunicación (televisión, radio e internet) el número de vuelo, origen, puntos de escala y destino final y el teléfono gratuito de ámbito nacional para contactar con el call center.
- f) Comunicar a los responsables de Asistencia de los aeropuertos involucrados la activación de sus instalaciones como puntos para atender a las familias que se personen buscando información.
- g) Informar a la Persona de Contacto del resultado de la actividad en el call center, situación de las familias, la concreción de cómo les proporcionará transporte y alojamiento, así como cualquier información de interés sobre el accidente y la situación de emergencia generada.
- h) El depósito, limpieza y devolución de efectos personales, salvo que estén retenidos para la investigación de seguridad del accidente o judicial.



i) Participar activamente, en coordinación con la Oficina de Atención a Víctimas y sus Familiares del Ministerio de Fomento, en la organización y realización de conmemoraciones, ofrendas, recordatorios y actos de aniversario. Facilitará la visita al lugar del accidente, al menos durante la primera conmemoración oficial que se celebre, proporcionando transporte, alojamiento, manutención y desplazamiento colectivo.

j) Habilitar las necesarias líneas de atención personalizada en los momentos iniciales de la emergencia para facilitar los datos de vuelo, origen, destino etc.

En caso de que la compañía aérea responsable de la aeronave que sufra el accidente no tenga licencia española y no cuente con un plan de asistencia a víctimas de accidentes de la aviación civil y a sus familiares, la Persona de Contacto le instará a:

– Facilitar la lista de pasajeros a bordo en el menor tiempo posible a la Persona de Contacto, a las autoridades competentes para la investigación judicial y técnica (Juez y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad), y a las autoridades sanitarias, conforme a lo previsto por el Reglamento comunitario 996/2010.

– Designar a un Responsable para coordinar con la Persona de Contacto e incorporarse al Centro de asistencia a Víctimas y sus Familiares, con la misión de facilitar las gestiones correspondientes.

– Implantar un call center con las funciones de localización de familiares.

– Coordinar con otras aerolíneas, líneas de tren, hoteles, etc, para facilitar el transporte y alojamiento de víctimas y familiares.

### **9. Los Gestores Aeroportuarios**

Los gestores aeroportuarios tendrán designadas en los Planes de Autoprotección de cada aeropuerto, las instalaciones de sus recintos previstas en el artículo 13 del RD 632/2013, de 2 de agosto, para los aeropuertos de los lugares de origen y destino del vuelo, así como para las distintas escalas que hubiera o tuviera previsto realizar o en el lugar del siniestro, si fuera el caso.

Asimismo cada aeropuerto dispondrá, y así lo habrá comunicado a la OAV y al CEA, de un Responsable designado en sus planes de autoprotección para la asistencia a víctimas. Sus principales funciones serán reunir a los familiares de los afectados que se personen en el aeropuerto, proporcionarles la información disponible, facilitarles el folleto informativo de orientación sobre asistencia en caso de accidente de aviación comercial, realizado por el Ministerio de Fomento, y dirigirlos al CAF que se haya establecido.

Esta información se facilitará tanto en el aeropuerto de origen como de destino del vuelo siniestrado. El responsable de asistencia del aeropuerto comunicará periódicamente en las horas inmediatas a la emergencia a la Persona de Contacto en el CAF la situación y peculiaridades de los familiares que se van a desplazar, y la evolución en la identificación de familiares.

Este Responsable del Aeropuerto para la asistencia a víctimas y sus familiares (RA) participará en los simulacros y recibirá formación en atención de emergencias y asistencia a víctimas.

### **10. Oficina de Asistencia a Víctimas y sus Familiares (OAV)**

El Ministerio de Fomento establecerá una Oficina de Asistencia a Víctimas (OAV) y sus Familiares, de carácter permanente e integrado en su estructura, para el desempeño de las funciones siguientes:

a) Prestar asistencia permanente a las víctimas y sus familiares de accidentes de aviación civil y a sus familiares una vez que se dé por finalizada la situación de emergencia, y tras la transferencia que formalmente le haga la Persona de Contacto.

b) Colaborar con la correspondiente Embajada de España y sus servicios consulares en el apoyo a víctimas españolas de un accidente aéreo ocurrido fuera de territorio nacional, y a sus familiares, cuando así lo decidan conjuntamente los ministerios de Asuntos Exteriores y Cooperación, y de Fomento.

La Persona de Contacto cuando esté próximo a clausurarse el CAF, realizará una transferencia de funciones a la OAV, con un informe de la situación que comprenderá una

descripción del alcance del accidente en términos de víctimas mortales y heridos, localización y estado de los heridos, identificación de víctimas, resumen de la actuación realizada en el CAF, información pública sobre la investigación técnica y judicial, actuaciones de la compañía, necesidades planteadas por las víctimas e información sobre la existencia de asociaciones de víctimas de dicho accidente, entre otros.

El Portal web del Ministerio de Fomento, dispondrá de unas páginas específicas para la OAV en las que se podrá encontrar la principal información acerca de sus cometidos, folletos informativos para víctimas de accidentes aéreos de aviación comercial y general, un dossier de legislación aplicable y cualesquiera otras informaciones que puedan ser de interés para las víctimas de un accidente.

El Ministerio de Fomento desarrollará una aplicación informática que permita gestionar a la OAV un centro de recursos y ofrecer y compartir información necesaria, relacionada con este Protocolo, con los prestadores de asistencia públicos y privados.

Cada uno de los prestadores de asistencia públicos y privados aportará información sobre la base de sus responsabilidades, competencias y funciones. La OAV incluirá información clara y concisa sobre legislación básica aeronáutica de aplicación en la asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares, red de contactos a nivel nacional e internacional, y cuantos recursos considere necesarios para el mejor cumplimiento de las funciones que tiene asignadas.

La aplicación informática permitirá a cada uno de los usuarios la carga de la información de su competencia, garantizando su integridad y no repudio mediante las técnicas habituales de firma electrónica y gestionará perfiles de usuario de forma que se garantice asimismo la confidencialidad de los documentos.

Los requisitos y condiciones técnicas precisas de uso serán comunicados a los usuarios con carácter previo a su puesta en servicio.

La OAV mantendrá una red de contactos con otras Personas de Contacto designadas a nivel internacional. Asimismo, la OAV garantizará lo dispuesto por el artículo 9.2 del Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, recabando de otras autoridades comunitarias información sobre planes de asistencia de compañías con licencia comunitaria, e impulsando que compañías aéreas no comunitarias que operen en España faciliten información sobre dichos planes.

La OAV debido a su carácter permanente podrá proponer el contenido de la formación de las Personas de Contacto designadas y participar en la impartición de dicha formación. Asimismo, planificará con las compañías la celebración de los simulacros previstos por éstas, procurando su coordinación con los de otros operadores concernidos y acudirá a los simulacros de emergencia aeroportuarios previstos en el Real Decreto 632/2013 como observador. La OAV estará asimismo a disposición de las asociaciones de víctimas que hayan podido constituirse después de un accidente, con las que podrá en su caso suscribir convenios de interés respectivo.

En caso de que se produzca un accidente de aviación comercial, la OAV en la web del Ministerio de Fomento publicará inmediatamente una reseña informativa con la información de alcance que le remitan coordinadamente la compañía aérea de la aeronave accidentada y la Persona de Contacto una reseña informativa con los datos del accidente (compañía, lugar, número y horario del vuelo), y los teléfonos de asistencia (call center) puestos a disposición por la compañía aérea para la localización de familiares. Esta información será actualizada por la OAV cada vez que la compañía y la Persona de Contacto le remitan nuevos datos.

En caso de accidente en el exterior, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, dará traslado al Ministerio de Fomento de la información sobre el acaecimiento de un accidente con víctimas españolas o de una aeronave de licencia de explotación española en el extranjero.

La OAV tendrá asimismo funciones de recopilación de materiales de interés para el mejor desempeño de los cometidos del resto de organismo involucrados en un accidente aéreo, a nivel internacional y nacional, con comunidades autónomas, gestores aeroportuarios, compañías aéreas, y otros.

### **11. Procedimientos de actuación**

Los procedimientos de actuación en las materias reguladas en este Protocolo se recogen en los anexos al mismo.

### **12. Informes**

Tanto el Operador aéreo, por la información recabada en su call center, como los responsables de Asistencia de los aeropuertos activados, emitirán informes periódicos durante la emergencia, sobre la situación de las familias que se hayan puesto en contacto con ellos, (describirán personas identificadas como familiares, necesidades reportadas por éstas, estado de gestión de su transporte y alojamiento, visados, etc.), tanto a la Persona de Contacto como a la OAV. Asimismo elaborarán un informe final sobre su participación en la asistencia a víctimas en el accidente en el plazo de dos meses desde la producción de dicho accidente.

La Delegación del Gobierno concernida, y en su caso, otras Delegaciones del Gobierno trasladarán información a la OAV sobre el estado y circunstancias de los heridos mientras permanezcan hospitalizados en centros sanitarios de la Comunidad Autónoma donde ocurrió el accidente o derivados a otras Comunidades Autónomas.

Asimismo en el plazo de dos meses desde el accidente aéreo, y sin perjuicio de la información específica y puntual que se elabore por cada uno de los organismos de Comunidades Autónomas y estatales participantes en la atención a las víctimas y familiares, la Persona de Contacto, elaborará un informe comprensivo tanto del procedimiento como de las distintas actuaciones llevadas a cabo en relación con la asistencia. Este informe que incorporará propuestas de mejora, se remitirá al Comité Estatal de Apoyo y a la OAV.

La OAV elaborará un informe anual de carácter interno, comprensivo tanto del procedimiento como de las distintas actuaciones llevadas a cabo por los proveedores de asistencia en relación con la asistencia a las víctimas y a sus familiares, en la emergencia y actuaciones posteriores, y en el que identificará en su caso áreas de mejora en dichos ámbitos. En dichos informes tendrá asimismo en cuenta la información suministrada por las propias víctimas y familiares o sus asociaciones.

### **13. Ejercicios y simulacros**

Anualmente cada compañía aérea realizará un ejercicio de simulación interno, y realizará un informe descriptivo del ejercicio realizado, duración, actores involucrados, desarrollo del mismo y acciones de mejora identificadas. De dicho informe dará traslado a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y a la Oficina de Asistencia a Víctimas (OAV).

La Oficina de Asistencia a Víctimas (OAV) promoverá la celebración anual de simulacros a tal efecto, se planificará que cada 3 años, dos compañías aéreas con licencia de explotación española, se sujeten a un simulacro de accidente aéreo que ponga a prueba la organización y los procedimientos previstos en el presente Protocolo, contribuyendo así a la introducción de mejoras en el mismo y el mejor adiestramiento de las personas intervinientes en su aplicación. Asimismo se planificará que las distintas personas de contacto AGE se sucedan en la realización de dicho simulacro como Personas de Contacto responsables del mismo. El calendario de realización y las compañías involucradas se pactará por la Oficina de Asistencia a las Víctimas y las compañías aéreas sujetas a esta obligación, con al menos 8 meses antes de su celebración y se procurará su coordinación con los simulacros que se realicen en el marco de los planes de Autoprotección de Aeropuertos.

Las compañías aéreas podrán trabajar de forma conjunta y realizar un simulacro de forma coordinada por alianzas comerciales o unidas en un único grupo, en caso de que la compañía aérea no esté integrada en ninguna alianza comercial. Las compañías aéreas podrán hacer coincidir sus simulacros con los simulacros de emergencia aeroportuarios de carácter aeronáutico.

Preferiblemente, se promoverá la asistencia de otras compañías aéreas como observadores, de forma que anualmente cada compañía realice un simulacro o participe como observador en el simulacro dirigido por otra compañía aérea.

En los simulacros participarán los gestores aeroportuarios involucrados y se invitará a la participación en los mismos como observadores a las Personas de Contacto de asistencia a

las víctimas o familiares designadas por las Comunidades Autónomas o por la AGE que no jueguen ese papel durante dicho simulacro. En estos simulacros participará la Oficina de Asistencia a Víctimas, que elaborará un informe sobre su desarrollo y posibles acciones de mejora.

#### **14. Actualizaciones del Protocolo y sus anexos**

De conformidad con la experiencia adquirida, y la realización de ejercicios y simulacros periódicos, el Comité Estatal de Apoyo (CEA) procederá a hacer una revisión y actualización del Protocolo, al menos cada cinco años, conforme al procedimiento previsto en el Real Decreto 632/2012, de 2 de agosto, y con audiencia a las asociaciones de víctimas constituidas. Cualquier miembro del Comité así como la Oficina de Asistencia a Víctimas podrán proponer modificaciones en el ámbito de su competencia específica.

Las actualizaciones del contenido de los Anexos al protocolo se realizarán a instancia de los miembros del Comité Estatal de Apoyo, así como de la Oficina de Asistencia a Víctimas (OAV). La propuesta se pondrá en conocimiento del secretario de dicho Comité, que, una vez aprobada la actualización por reunión del comité CEA, lo trasladará a todos los afectados para su conocimiento.

La actualización de las personas de contacto de la AGE para cada Comunidad Autónoma y relacionadas en el Anexo VII podrá llevarse a cabo de oficio por el Secretario del Comité CEA previa resolución de designación del Subsecretario de Interior al respecto. De dicha actualización se dará traslado a todos los miembros del comité, Oficina de Asistencia a Víctimas y autoridades de protección civil de las Comunidades Autónomas.

La actualización del resto de contactos operativos del anexo VII se realizará por el Secretario del Comité CEA, a propuesta de la DGPCE, sin necesidad de convocar al CEA, y se notificará como modificación de este Anexo VII a las personas de contacto, miembros CEA, órganos de la Comunidad Autónoma con competencia en materia de aviación civil, así como para la Oficina de Asistencia a Víctimas.

### **ANEXO I**

#### **Definiciones**

A efectos del presente protocolo, se entiende por:

**Asistencia a las víctimas:** El conjunto de actuaciones y medidas a adoptar por los órganos competentes y los operadores concernidos para responder, en la medida de lo posible, y según el tipo de accidente, a las circunstancias y necesidades de las víctimas y de sus familias en un accidente de aviación civil.

**Víctima:** Se considera a toda persona, ocupante de la aeronave o no, que se encuentre involuntariamente afectada de forma directa por un accidente de aviación. Pudiendo resultar víctimas de un accidente los miembros de la tripulación, los pasajeros u otros ocupantes de la aeronave y cualquier tercero ocupante o no de la aeronave, siempre que se vea afectado involuntariamente en un accidente de aviación.

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.

**Superviviente:** Son todas las víctimas que no han sufrido lesiones mortales como resultado del accidente.

**Compañía aérea:** A toda empresa con una licencia de explotación o autorización válida que le autoriza a prestar servicios de transporte de pasajeros, correo, carga, a cambio de una remuneración o del pago de un alquiler (definición dada por Real Decreto 632/2013).

**Accidente de aviación:** Cualquier desastre de aviación con independencia de la causa probable, en el que existan personas involucradas.

## **ANEXO II**

### **Requisitos y formación de la Persona de Contacto**

Con objeto de conseguir una formación adecuada que capacite para realizar las funciones de Persona de Contacto y su equipo de apoyo se deberá seguir una formación, a organizar por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias a través de la Escuela Nacional de Protección Civil, que versará sobre las siguientes materias:

- Funciones y Obligaciones de la Persona de Contacto.
- Conocimientos sobre la estructura, planes y recursos del sistema de protección civil estatal y de la Comunidad Autónoma correspondiente.
- Conocimiento general de la legislación aeronáutica afectada.
- Inglés Fluido.
- Obligaciones y asistencia a proporcionar por la Administración General del Estado.
- Obligaciones y asistencia a proporcionar por los operadores aéreos.
- Obligaciones y asistencia a proporcionar por los operadores aeroportuarios.
- Conocimiento general de los recursos de la Administración General del Estado en un accidente aéreo (protección civil, justicia, interior...).
- Conocimiento de la actuación médico forense y de la policía científica, conforme al 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.
- Conocimientos básicos sobre planes de autoprotección de aeropuertos.
- Conocimientos básicos sobre los planes de las compañías aéreas para la asistencia víctimas de accidentes aéreos y sus familias.
- Conocimientos básicos en investigación de accidentes.
- Conocimientos básicos acerca de cobertura de los seguros de las compañías aéreas en caso de accidente.
- Derechos de las víctimas de accidentes aéreos y sus familiares.
- Formación Psicosocial.
- Formación en gestión y coordinación de equipos en situaciones de emergencias y crisis en la que se incluirán módulos sobre toma de decisiones en situaciones de crisis, negociación y resolución de incidentes críticos. Habilidades para comunicación en público en situaciones de emergencia. Entrenamiento en comunicación de malas noticias. Autocontrol emocional y gestión de su propio estrés en situaciones de alto impacto emocional.
- Conocimientos básicos sobre las implicaciones a tener en cuenta cuando el accidente esté relacionado con un delito (terrorismo, secuestro aéreo,...).
- Conocimientos necesarios de las particularidades de ritos culturales más comunes relacionados con la comunicación interpersonal y el duelo.

La Persona de Contacto deberá participar en cuantos simulacros se desarrollen y sean de su competencia, dentro de su ámbito territorial.

Anualmente se desarrollarán unas jornadas técnicas con el fin de actualizar conocimientos e incorporar experiencias recogidas, que podrán convocar a todos los actores del sector, públicos y privados, y compañías aéreas y gestores aeroportuarios.

## **ANEXO III**

### **Procedimientos de la Persona de Contacto**

Antes de la emergencia, la Persona de Contacto:

Contará con la información que se recoge en los anexos del presente protocolo que estará disponible en el CEA y en la OAV.

Asimismo, dispondrá de los modelos de documentos normalizados y elementos de identificación para su uso en la emergencia:

- Fichas identificación familiar.
- Chalecos Persona de Contacto y Equipo técnico.
- Tarjetas personalizada de víctima.
- Ficha de representante de víctima.

- Formulario consentimiento publicidad nombre de las víctimas.
- Formulario-Acta de entrega efectos personales.
- Folletos información básica.
- Modelos de informes a realizar.
- «Checklists» y otros.

La Persona de Contacto:

- Estará debidamente formada con arreglo a lo establecido en el presente Protocolo.
- Asistirá a los simulacros que se realicen.

La Persona de Contacto será activada por el director del plan de protección civil activado, comunicando esta activación al Delegado del Gobierno, a la OAV, al Subsecretario de Interior, y a través de este al CEA si se constituye.

Durante la emergencia, la Persona de Contacto:

- Participa en la decisión de la localización del CAF, y se persona en él en cuanto se decida ésta.
- Constituye el Equipo técnico de Apoyo.
- En contacto con el Responsable del Operador Aéreo (OA), recibe de él:
  - La primera lista de pasajeros.
  - La información inmediata del accidente.
  - El teléfono del «Call Center».
  - El Interlocutor del OA con la Persona de Contacto que se personará de inmediato en el CAF.

- Contacta con los Responsables Aeroportuarios (RR AA) de origen y destino.
  - El RA reporta a la Persona de Contacto la activación protocolo Asistencia a Víctimas.
  - El RA recaba información preliminar sobre el accidente (compañía, número de vuelo, origen y destino y horario del vuelo). Dicha información se transmitirá también al C.A.F.

• Traslada a la O.A.V. la información sobre el teléfono del Call Center para dar publicidad en la página web del Ministerio, teléfono del Call Center y la principal información sobre el accidente: compañía, vuelo, destino, y hora de salida y llegada.

• La Persona de Contacto no desarrollará ninguna función directa con prensa, abogados u otros colectivos, sino que su esfuerzo irá encaminado a cumplir de manera precisa la asistencia a las víctimas o sus familiares. Las relaciones con la prensa se realizarán por los órganos competentes de la comunidad autónoma en materia de protección civil así como por las Delegaciones del Gobierno.

Una vez en su poder la lista de personas a bordo recibida de la compañía, la Persona de Contacto y su Equipo técnico de apoyo:

a) La remitirá a:

- Call Center para identificar a familiares para derivarlos al CAF.
- Representantes Aeroportuarios para identificar a familiares para derivarlos al CAF.
- Policía Científica para actividades de identificación previstas en el Real Decreto de Víctimas de Grandes Catástrofes y a los Médicos Forenses.
- CEA para gestión de sus cometidos, asuntos consulares y documentación.
- OAV del Ministerio de Fomento.

b) Realizará los siguientes cometidos:

- Efectuará el seguimiento de información sobre localización de heridos e identificación de víctimas mortales.
- Elaborará la lista de control de familias identificadas.
- Coordinará con el OA las medidas de transporte y alojamiento de los familiares, cinco por víctima si se trata de una compañía con licencia de explotación española.
- Evaluará las necesidades de visados y otros documentos o trámites y lo comunicará a la Persona de Contacto.

- Promoverá medidas, para facilitar información a las familias que no puedan acudir presencialmente al CAF.
- Comunicará personalmente toda la Información trascendente a los miembros de las familias reunidas, evitando en todo momento la enumeración impersonal.
- Dispondrá de servicios de asistencia psicológica con experiencia suficiente, proporcionados por el OA o en su defecto a la Comunidad Autónoma afectada, en los momentos en los que deba comunicar información sensible.
- Informará a los familiares acerca de la existencia de procedimiento de identificación de víctimas regulado en el Real Decreto de víctimas de grandes catástrofes.
- Facilitará el trabajo de los equipos de identificación de víctimas, del punto de información y de la oficina permanente de denuncias regulados en dicho Real Decreto.

Con posterioridad a la emergencia, la Persona de Contacto y su Equipo técnico:

- Cuando se decida la clausura del CAF, realizará una reunión informativa, convocando a las partes implicadas, y en su caso, a las asociaciones que hayan constituido o estén en vías de constitución.

## **ANEXO IV**

### **Centro de Atención a Víctimas y Familiares**

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 las siguientes espacios o salas:

- 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.

## ANEXO V

### Obligaciones de la Compañía Aérea, Operadores Aéreos

#### *Funciones del Operador aéreo con licencia de explotación española o de la UE*

Las funciones que desarrollará este Operador aéreo son:

- Facilitar a la Persona de Contacto, la lista de Pasajeros y de productos peligrosos a bordo.
- Nombrar a un Responsable de la compañía, al que le atribuirá capacidad suficiente para la aplicación de las medidas de su plan de asistencia a víctimas de accidentes y sus familiares que, en situación de emergencia, se pondrá a disposición de la Persona de Contacto, para la adopción de medidas y la solución de las necesidades que se deriven de un accidente aéreo de un avión de su compañía.
- Proponer al director del Plan de Protección Civil de la Comunidad Autónoma donde se haya producido el accidente la localización del CAF, y habilitar el mismo de acuerdo con las especificaciones del Anexo IV.
- Activar un CALL CENTER, en español e inglés, que deberá cumplir las especificaciones contenidas en este anexo V.
- Facilitar a los principales medios de comunicación (televisión, radio e internet) el número de vuelo, origen, puntos de escala y destino final y el teléfono gratuito de ámbito nacional para contactar con el CALL CENTER.
- Comunicar a los Representantes de Asistencia de los aeropuertos involucrados, la activación de sus instalaciones como puntos para atender a las familias que se personen buscando información.
- Informar a la Persona de Contacto del resultado de la actividad en el call center, situación de las familias, el modo en que resuelve su transporte al CAF y el alojamiento en sus inmediaciones, así como cualquier información de interés sobre el accidente y la situación de emergencia generada por el accidente.
- Proceder al depósito, limpieza y devolución de efectos personales, una vez la autoridad judicial autorice su devolución. En caso de que algún representante familiar haya autorizado la destrucción de los mismos, también la llevará a cabo.
- Participar activamente, en la organización y realización de conmemoraciones, ofrendas, recordatorios y actos de aniversario.
- Facilitar la visita al lugar del accidente proporcionando transporte, y desplazamiento colectivo.

El Responsable de dicho Operador aéreo, en situación de emergencia:



- Activará el Plan de Asistencia a Víctimas y sus Familiares de la Compañía aérea, acudirá al Puesto de Mando Principal del Plan de Autoprotección del Aeropuerto y, automáticamente, se pondrá a disposición de la Persona de contacto.
- Propondrá al Director del Plan de Protección Civil de la Comunidad Autónoma y a la Persona de Contacto el lugar para constituir el CAF.
- Preverá la instalación de un Call Center.
- Se desplazará al lugar que la Persona de Contacto le indique, portando las fichas del plan de asistencia de la compañía que contienen la relación detallada de las medidas y los medios humanos y materiales para su aplicación (art. 18 RD 632/2013).
- Facilitará a la Persona de Contacto la siguiente información:
  - Número de vuelo. Se indicará si el vuelo es doméstico o internacional.
  - Origen, puntos de escala y destino final.
  - Número de pasajeros y tripulantes.
  - Nombre del Representante de la compañía aérea y teléfono de contacto.

El Responsable del Operador Aéreo, si ya se ha producido el accidente, además de las acciones anteriores, realizará las siguientes:

- Confirmará a la Persona de Contacto la información anterior.
- Comunicará el lugar del accidente de la aeronave de su compañía y otra información de alcance disponible sobre el accidente.
- Activará un Call Center.
- Comunicará a la Persona de Contacto y a los Responsables de Asistencia a Víctimas y Familiares de los Aeropuertos concernidos los números telefónicos de llamada gratuita del centro de llamadas.
- Difundirá tales números a través de medios de comunicación teniendo en cuenta las características del pasaje.
- Decidida su ubicación, activará el CAF, y se personará en el mismo, o en su defecto, y de forma inmediata, un Interlocutor de la Compañía con la Persona de Contacto, con suficiente capacidad y habilitación.
- Además, y nunca en un plazo superior a las dos horas, proporcionará a la Persona de Contacto la lista nominal de las personas a bordo de la aeronave accidentada, identificando si las personas pertenecían a la tripulación o viajaban como pasajeros.
- Comunicará inmediatamente cualquier actualización que sufra esta lista nominal.
- Informará a la Persona de Contacto sobre el estado de las medidas de transporte de familiares, así como del alojamiento de los mismos, para su traslado a las personas presentes en el CAF.
- Comunicará a la Persona de Contacto cualquier otra información en relación con las funciones y responsabilidades que le atribuye la normativa vigente en relación con las víctimas y sus familiares.
- El Responsable de la compañía aérea adoptará las medidas oportunas para localizar familiares en caso de que, tras 24 horas desde el momento del accidente, nadie haya efectuado ninguna consulta sobre alguna de las víctimas del accidente.
- Asimismo, dispondrá las medidas oportunas para que las familias reciban en el CAF la información apropiada sobre pagos adelantados e indemnizaciones.

El Responsable de la compañía aérea asistirá a la Persona de contacto, pero no realizará actuaciones de interlocución directa con los familiares y víctimas en el CAF.

La Compañía aérea participará activamente en coordinación con las víctimas y familiares, y si se precisa, con la colaboración de la OAV, en la organización y realización de conmemoraciones, ofrendas, recordatorios y actos de aniversario, y facilitará la visita al lugar del accidente.

*Especificaciones del Centro Telefónico para localización e información de Familiares (Call Center)*

- Dicho centro dispondrá de personal formado en atención de catástrofes y garantizará la protección de los datos y la intimidad de las personas involucradas.

• El operador aéreo, pondrá a disposición de este centro telefónico una lista preliminar de pasajeros, a los únicos efectos de:

- Identificación de familiares.
- Contrastar la información facilitada por los interesados telefónicamente, con la lista de pasajeros, a través de sus sistemas match-no match, y poder confirmar posteriormente esa información a los familiares que superen el contraste de datos.
- El call center nunca facilitará información sobre el estado de los heridos.
- Informará a los familiares de los pasajeros cómo dirigirse al CAF.
- Facilitará la asistencia de transporte y alojamiento por la compañía conforme a lo establecido en este protocolo y las previsiones de su plan de asistencia.

El Call Center, o través del Responsable de la compañía, o conforme a sus instrucciones, remitirá con la mayor inmediatez posible a la Persona de Contacto las familias identificadas con toda la información precisa de su situación.

MODELO PARA LA RECOGIDA DE DATOS EN EL CALL CENTER

<b>FICHA RECOGIDA DE DATOS</b>
<b>DATOS DEL AFECTADO POR UN ACCIDENTE</b>
NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2
SEXO
F_NACIMIENTO
DNI
OBSERVACIONES
<b>DATOS DEL FAMILIAR QUE CONTACTA</b>
NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2
SEXO
F_NACIMIENTO
DNI
PARENTESCO
TFN CONTACTO
OBSERVACIONES
<b>DATOS DEL REPRESENTANTE FAMILIAR</b>
NOMBRE
APELLIDO 1
APELLIDO 2
SEXO
F_NACIMIENTO
DNI
PARENTESCO
TFN CONTACTO
OBSERVACIONES

**Especificaciones para la devolución de efectos personales**

Si dichos objetos no están retenidos para la investigación judicial o técnica del accidente podrán ser entregados a las familias previo levantamiento de un acta. En este caso, conforme al Real Decreto de víctimas Múltiples, los efectos personales que portan los cadáveres se entregarán a los familiares en el Instituto de Medicina Legal, previa firma de un acta que se remite al Juzgado. El resto de objetos que no sean portados por los cadáveres se trasladan por las FCSE a las dependencias policiales que se determinen con copia del acta en dicha dependencia, y éstas podrán entregarlas a los familiares, con las garantías procedentes en cuanto a dicha entrega.

Una vez finalizada la investigación judicial o técnica, y en relación con objetos personales no reclamados, las fuerzas y Cuerpos de Seguridad y los Institutos de Medicina Legal podrán establecer procedimientos para la atribuir el depósito, custodia y devolución de los efectos personales a las compañías aéreas, conforme a lo previsto por el artículo 16 del Real Decreto 632/2013. A tal efecto, las compañías aéreas dispondrán de procedimientos para garantizar la identificación de efectos personales, así como una correcta y respetuosa entrega a las familias. En caso de que algún representante familiar haya autorizado la destrucción de los mismos, también será el encargado de llevarlo a cabo.

**ACTA DE ENTREGA DE EFECTOS PERSONALES**

Por la presente se hace entrega a \_\_\_\_\_  
con DNI \_\_\_\_\_ de los siguientes objetos relacionados:


Entrega

Recibe

**ANEXO VI**

**Obligaciones de los Gestores Aeroportuarios**

Los gestores aeroportuarios tendrán designadas en los Planes de Autoprotección de cada aeropuerto las instalaciones de sus recintos previstas en el artículo 13 del RD 632/2013 para los aeropuertos de los lugares de origen, destino o escalas del vuelo.

Cuando se produzca un accidente aéreo de aviación civil los gestores aeroportuarios de los lugares de origen, destino y escala correspondientes del vuelo siniestrado:

- Activarán la figura predesignada del Responsable de Asistencia del aeropuerto (RA).

El RA activado:

- Recibirá a los familiares de los afectados que se personen en el aeropuerto.
- Comunicará con la Persona de Contacto con objeto de coordinar la información a difundir.
  - Reunirá a los familiares directos de las víctimas que se hayan personado y les proporcionará las últimas noticias conocidas.
  - Les informará sobre la constitución y localización del CAF, donde estará la Persona de Contacto y su Equipo Técnico, como desplazarse a dicho Centro y las facilidades a este fin que pueden ponerse a su disposición.

- Entregará a los familiares el Folleto informativo de orientación sobre asistencia en caso de accidente de aviación comercial, realizado por el Ministerio de Fomento.
- Identificará a los familiares directos de las víctimas.
- Recibirá de la Persona de Contacto, tan pronto esté disponible, la Lista Nominal de las personas a bordo.
- Indicará a los familiares si la persona por la que se interesan puede estar entre los pasajeros o entre los miembros de la tripulación del avión siniestrado, derivando su confirmación a la Persona de Contacto en el CAF.
- Derivará hacia el CAF a los familiares directos que decidan desplazarse al mismo, informando de ello, periódicamente, a la Persona de Contacto y su Equipo técnico.

El gestor aeroportuario, en coordinación con el operador de la aeronave siniestrada, hará lo posible por facilitar manutención a los familiares que se personen en el aeropuerto, y el acceso a los servicios de comunicación necesarios, de forma que puedan contactar con otros familiares no presentes o con la Persona de Contacto en el CAF.

Las instalaciones de los aeropuertos para asistencia a familiares dejarán de estar activas previo conocimiento de la Persona de Contacto.

## **ANEXO VII**

### **Contactos operativos**

La Dirección de Protección Civil y Emergencias, elaborará un fichero con los datos de contacto operativo, esto es, teléfonos, correos electrónicos, faxes y direcciones de las personas que actuarán como puntos de contacto de cada uno de los órganos con competencia en la materia de este protocolo.

Los cambios en este fichero se remitirán para la actualización de este Anexo al Secretario del CEA. Una vez actualizado de oficio por dicho Secretario, sin necesidad de convocar al CEA, se notificará como modificación de este Anexo VII a las personas de contacto, miembros CEA, órganos de la Comunidad Autónoma con competencia en materia de aviación civil, así como para la Oficina de Víctimas.

- Listado de personas de contacto de la AGE para cada Comunidad Autónoma, y fecha de designación, formación realizada, simulacros realizados (...).
- Listado de personas de contacto de las Comunidades Autónomas y fecha de designación.
- Listado de interlocutores en cada aeropuerto español en caso de accidente para asistencia a víctimas.
- Listado de interlocutores de las compañías aéreas con licencia de explotación española, (licencia A y B) y de otras compañías que operen en España y lo hayan facilitado.
- CIAIAC.
- Miembros del CEA.

## **ANEXO VIII**

### **Catálogo de recursos**

La OAV se encargará de preparar y ordenar y poner a disposición de los proveedores de asistencia en una página web interna de uso colectivo información de interés, que podrá contener, entre otros, la siguiente información:

- Planes de asistencia de compañías:
  - Con licencia española.
  - Con licencia comunitaria.
  - De terceros países.
- Planes de autoprotección y emergencia de aeropuertos.
- Convenios suscritos entre compañías y aeropuertos.
- Planes de protección civil autonómicos relacionados con el presente protocolo.
- Dossier legislación aeronáutica.

- Folleto informativo sobre asistencia a víctimas.
- Formularios y modelos para uso de la Persona de Contacto en caso de accidente.
- Relación de personas de contacto en terceros países.

## **ANEXO IX**

### **Oficina de Asistencia a Víctimas y sus Familiares (OAV)**

- La OAV, que tiene carácter permanente y está integrada en la estructura del Ministerio de Fomento, atenderá a las víctimas de los accidentes aéreos, así como las asociaciones que estos hayan constituido.

- Sus funciones principales comienzan una vez que se dé formalmente por finalizada la situación de emergencia originada por un accidente aéreo, durante la cual, la Persona de Contacto designada ha coordinado la asistencia a las víctimas y a sus familiares.

- La OAV colaborará con la correspondiente Embajada de España y sus servicios consulares, en el apoyo a las víctimas españolas y sus familiares, en caso de un accidente aéreo ocurrido fuera del territorio nacional, cuando así lo decidan conjuntamente los Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, y de Fomento.

- En la WEB pública del Ministerio de Fomento, el público en general, y en particular las personas afectadas por accidentes aéreos, podrán encontrar:

- Los cometidos de la OAV.
- Un folleto informativo para víctimas de accidentes aéreos de aviación comercial.
- Un dossier de legislación aplicable.
- Otras informaciones que puedan ser de interés para las víctimas de un accidente.

- La OAV tendrá también funciones de centro de recursos en relación con los prestadores de asistencia –públicos y privados– a las víctimas de accidentes aéreos y sus familiares, y las Personas de Contacto.

- A este fin el Ministerio de Fomento desarrollará una aplicación informática que permita la gestión de los recursos y la carga distribuida de información necesaria relacionada con este protocolo, sobre la base de las responsabilidades y funciones de cada usuario, garantizando su integridad y no repudio, y la confidencialidad de los documentos, y facilitando asimismo que la información pueda ser compartida.

- La OAV incluirá en este centro de recursos, información clara y concisa sobre legislación básica aeronáutica de aplicación en la asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares, red de contactos a nivel nacional e internacional, y cuantos recursos considere necesarios para el mejor cumplimiento de las funciones que tiene asignadas.

- En el ámbito de sus competencias y funciones, AESA y la Secretaría del Comité Estatal de Apoyo, creado en virtud del artículo 8.2 del RD 632/2013 de 2 de Agosto, facilitarán a la OAV la información y los datos de los Anexos VII y VIII que respectivamente les correspondan, y la mantendrán actualizada.

- La OAV mantendrá una red de contactos con otras Personas de Contacto designadas a nivel internacional.

- Asimismo la OAV, con apoyo de AESA, garantizará lo dispuesto por el artículo 9.2 del RD 632/2013, recabando de otras autoridades comunitarias información sobre planes de asistencia de compañías con licencia comunitaria, e impulsando que compañías aéreas no comunitarias que operen en España faciliten información sobre dichos planes.

- La OAV podrá proponer el contenido de la formación de las Personas de Contacto designadas y participar en las acciones formativas.

- La OAV planificará la realización de simulacros con las compañías aéreas en supuestos que pongan a prueba tanto sus planes de asistencia a víctimas y familiares como la organización y los procedimientos previstos en éste Protocolo y procurará su programación coordinada con los correspondientes operadores aeroportuarios, que participarán en los mismos, y las autoridades competentes de Protección civil.

- La planificación se realizará de modo que cada 3 años 2 compañías aéreas con licencia de explotación española se sujeten a un simulacro y que, anualmente, cada una de estas

compañías realice un simulacro o participe como observador en el simulacro de otra compañía aérea.

- Asimismo la OAV programará que las distintas Personas de Contacto españolas se sucedan en la realización de los simulacros como Persona de Contacto responsable.

- En estos simulacros participará como observador la OAV, que elaborará su informe, relativo al desarrollo del simulacro, y señalará las posibles acciones de mejora.

- En caso de que se produzca un accidente de aviación comercial, la OAV publicará inmediatamente, con la información de alcance que deben proporcionarle coordinadamente la compañía de la aeronave siniestrada y la Persona de Contacto, una reseña informativa con los datos disponibles sobre el accidente (compañía, lugar, número y horario del vuelo), y los teléfonos de asistencia (call center) puestos a disposición por la compañía aérea para la localización de los familiares. Esta información será actualizada por la OAV cada vez que la compañía y la Persona de Contacto le remitan nuevos datos.

- Durante la emergencia, la OAV y la Persona de Contacto recibirán del Responsable de la Compañía Aérea para la asistencia a las víctimas y sus familiares y de los Responsables de los Aeropuertos activados informes periódicos sobre la situación de las familias que se hayan puesto en contacto con ellos, describiendo de que pasajeros son familiares, necesidades reportadas por estas familias, estado de la gestión de su transporte y alojamiento, etc.

- Finalizada la Emergencia, la OAV recibirá de la Persona de Contacto la transferencia formal de funciones acompañada de un Informe de Transferencia suficientemente descriptivo. En sus contenidos el Informe incorporará la información más detallada posible sobre la localización y estado de los heridos.

- En el plazo de dos meses la OAV y sin perjuicio de la información específica y puntual que elabore cada uno de los organismos de las Comunidades Autónomas y estatales que participen en la atención a las víctimas y familiares, recibirá los siguientes Informes:

- Informe Final de la Persona de Contacto, comprensivo tanto del procedimiento como de las distintas actuaciones llevadas a cabo en relación con la asistencia, y conteniendo las propuestas de mejora. Copia de este Informe se remitirá al CEA.

- Informe Final del Operador aéreo sobre su participación en la asistencia a las víctimas y las iniciativas de mejora de los planes de asistencia.

- Con la información recibida la OAV elaborará un Informe Anual de carácter interno, comprensivo tanto del procedimiento como de las distintas actuaciones llevadas a cabo por los prestadores de asistencia a las víctimas y sus familiares en la emergencia y actuaciones posteriores, y en el que se identificará en su caso, áreas de mejora en dichos ámbitos, teniendo en cuenta para ello la información facilitada por las propias víctimas y familiares o sus asociaciones.

**ANEXO X**

MODELOS PARA USO POR LA PERSONA DE CONTACTO

DATOS DEL AFECTADO POR EL ACCIDENTE	
NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2	
SEXO	NUMERO ID- DNI-NIE-PASAPORTE
F_NACIMIENTO	UBICACIÓN
OBSERVACIONES  Nacionalidad  (Otros familiares a bordo afectados por el accidente, etc)	
DATOS FAMILIAR 1	
NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2	
PARENTESCO/ F_ NACIMIENTO	NUMERO ID- DNI-NIE-PASAPORTE
CONTACTO (EMAIL)	ALOJAMIENTO ACTUAL
TFNO 1	TFNO 2
OBSERVACIONES	
DATOS FAMILIAR 2	
NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2	
PARENTESCO	NUMERO ID-DNI-NIE-PASAPORTE
CONTACTO (EMAIL)	ALOJAMIENTO ACTUAL
TFNO 1	TFNO 2
OBSERVACIONES	
DATOS FAMILIAR 3	
NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2	
PARENTESCO	NUMERO ID- DNI-NIE-PASAPORTE
CONTACTO (EMAIL)	ALOJAMIENTO ACTUAL
TFNO 1	TFNO 2
OBSERVACIONES	



<b>DATOS FAMILIAR 4</b>	
<b>NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2</b>	
<b>PARENTESCO</b>	<b>NUMERO ID- DNI-NIE-PASAPORTE</b>
<b>CONTACTO (EMAIL)</b>	<b>ALOJAMIENTO ACTUAL</b>
<b>TFNO 1</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>DATOS FAMILIAR 5</b>	
<b>NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2</b>	
<b>PARENTESCO</b>	<b>NUMERO ID- DNI-NIE-PASAPORTE</b>
<b>CONTACTO (EMAIL)</b>	<b>ALOJAMIENTO ACTUAL</b>
<b>TFNO 1</b>	<b>TFNO 2</b>
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>DATOS REPRESENTANTE FAMILIAR</b>	
<b>NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO 2</b>	
<b>PARENTESCO</b>	<b>NUMERO ID- DNI-NIE-PASAPORTE</b>
<b>CONTACTO (EMAIL)</b>	<b>ALOJAMIENTO ACTUAL</b>
<b>TFNO 1</b>	<b>TFNO 2</b>
<b>DIRECCION del REPRESENTANTE</b>	
<b>DIRECCION del AFECTADO</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

MODELO DE FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS PRESENTES EN EL CAF

					FOTO	
NOMBRE APELLIDO 1 APELLIDO2						
NUMERO ID						
				ESCANEAO DNI		
AUTORIZACIÓN PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN A FAMILIARES						

CÓDIGO DE COLORES:

- FAMILIAR: VERDE.
- REPRESENTANTE FAMILIAR: AZUL.
- PERSONA DE CONTACTO DE TERCEROS PAÍSES: NARANJA.
- PERSONA DE CONTACTO: ROJO.
- PERSONAL CAF: ROSA.
- PERSONA AUTORIZADA: AMARILLO.

**ANEXO XI**

**Acrónimos**

AESA: Agencia Estatal de Seguridad Aérea.  
AGE: Administración General del Estado.  
CAF: Centro de atención a víctimas y familiares.  
CIAIAC: Comisión de Investigación de accidentes e incidentes de aviación civil.  
CEA: Comité Estatal de Apoyo.  
DGPCE: Dirección General de Protección Civil y Emergencias.  
OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.  
OAV: Oficina de Asistencia a víctimas.

Este texto consolidado no tiene valor jurídico.  
Más información en [info@boe.es](mailto:info@boe.es)