

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

CIRCULAR OBLIGATORIA



QUE ESTABLECE LA POLÍTICA SOBRE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES
DE AVIACIÓN Y SUS FAMILIARES

10 de marzo de 2019

CIRCULAR OBLIGATORIA

QUE ESTABLECE LA POLITICA SOBRE ASISTENCIA A LAS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACION Y A SUS FAMILIARES

Objetivo

Establecer la política recomendados siguiendo las mejores prácticas de la industria, para la planificación y desarrollo de la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares.

Fundamento legal

Con fundamento en los artículos 1, 2, fracción I, 14 primer párrafo, 16, 26 y 36 fracciones I y XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 3 fracción II de la Ley de Vías Generales de Comunicación; 3, 6 fracciones I, III y XVI, 79, 80 y 81 de la Ley de Aviación Civil, 1º, 2º fracción XVI y 21 fracciones XIII, XIX, XXXIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Aplicabilidad

La presente circular obligatoria establece el mecanismo para asignar responsabilidades y describe cómo los concesionarios del transporte aéreo, las autoridades federales¹, Estatales², Municipales³ y Grupos de Voluntarios⁴ deben responder a un accidente de aviación cuando hay pasajeros y/o terceros fallecidos y/o lesionados.

Descripción**1. Disposiciones generales**

Un accidente de aviación es un acontecimiento inesperado y generalmente catastrófico, lo que genera en las personas que han experimentado esa situación, sufrimiento y pérdida, por lo que se han realizado acercamientos y esfuerzos dentro de la industria aeronáutica mexicana para establecer procedimientos de coordinación para atender oportunamente las necesidades⁵ de las víctimas y de sus familiares.

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en coordinación con otras Autoridades Federales, estatales y municipales los concesionarios de transporte aéreo y de aeródromos y las asociaciones representativas de víctimas de accidentes de aviación civil necesarias procurarán el

¹ En el Modelo de Plan de Contingencia de Protección Civil, para Estados, Municipios y Delegaciones, participan diferentes Autoridades Federales como lo son el Delegado Local de Migración, Aduana, Secretaría de la Defensa Nacional, Secretaría de Marina, Dirección General del ISSSTE, Dirección del IMSS, entre otras Autoridades

² Delegado de la Procuraduría General de Justicia, Coordinador Regional del DIF, etc., entre otras Autoridades

³ Regidor Presidente de Protección Civil, Dirección General de Policía, Dirección General de Obras Públicas, Dirección de Salud, Presidenta del DIF Municipal, etc., entre otras Autoridades

⁴ Presidente del Patronato de la Cruz Roja, Patronato de Bomberos, Representantes de Arquitectos, Ingenieros Civiles, etc.

⁵ Entre las necesidades están: a). De información, acerca del suceso y de la situación de sus familiares cuando se vaya disponiendo de información; b). Apoyo emocional y psicológico necesario de manera inmediata y próxima al lugar donde se hallan los afectados en las sala de familiares de víctimas con lesiones fatales, leves e ilesos, centros de recepción e información a afectados, etc., localización y situación de las víctimas, reagrupamiento de unidades familiares, recuperación, identificación y disposición de los restos, c) Apoyo emocional y psicológico de manera inmediata y próxima al lugar para los empleados de la compañía, ya sean víctimas directas o indirectas del suceso, d. Protección, intimidad y confidencialidad de los afectados, entre otras

bienestar físico y emocional de las víctimas de accidentes y de sus familiares, independientemente del lugar donde se produzca dentro del territorio nacional y aguas jurisdiccionales o de la nacionalidad de las víctimas, debido a que como resultado del accidente tienen determinadas necesidades físicas y emocionales

Los concesionarios de transporte aéreo notificarán oportunamente a los familiares de las víctimas de accidentes de aviación civil y coadyuvarán con las autoridades para recuperar e identificar con veracidad a las víctimas, devolver en medida de lo posible sus efectos personales y mantener informados a los familiares.

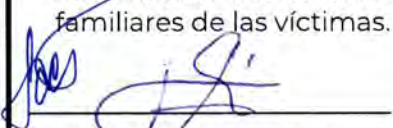
El concesionario del transporte aéreo tiene la responsabilidad de notificar y asistir a los familiares de víctimas de accidentes de aviación civil inmediatamente de acuerdo a lo establecido en la presente circular, sin menoscabo de las responsabilidades que le competen al Estado mexicano a través de las diversas instituciones o dependencias de los tres órdenes de gobierno, en la atención a las víctimas y sus familiares.

También debe facilitarse a las víctimas de accidentes y sus familiares en el momento oportuno a través del informe preliminar⁶, los avances de la investigación del accidente, documentos que se publiquen a través de la página de internet www.sct.gob.mx, y el informe final del accidente, destacando que una investigación se implementa con el único objetivo de la prevención de accidentes y es independiente de la prestación de asistencia a los familiares. En ninguna circunstancia dichos informes podrán ser usados para fines de determinación de culpabilidad o de impartición de justicia.

Los planes de asistencia a las víctimas y sus familiares⁷ exigen la cooperación en la planificación y la respuesta del concesionario de transporte aéreo y del concesionario del aeródromo, Dependencias Gubernamentales del Estado Mexicano, organizaciones no gubernamentales y compañías comerciales especializadas. En el caso de las compañías comerciales especializadas que sean contratadas para tal efecto, recibirán la atención y facilidades por el gobierno mexicano de acuerdo al marco jurídico que les aplique.

El tamaño y el alcance de un accidente influirán en los tipos de ayuda⁸ a familiares, así como en el volumen de recursos financieros, de personal y de equipo que se requiere para proporcionar una asistencia adecuada y suficiente. La magnitud de la respuesta asistencial a los familiares dependerá del número de personas afectadas, por lo que es necesario coordinar la ejecución de dichas actividades, en conjunto con todos los involucrados para asegurar que, en el caso de un accidente de aviación, la asistencia prestada a las víctimas y a sus familiares sea adecuada y suficiente.

La Dirección de Aeronáutica Civil a través de la Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación, facilitará a los concesionarios de transporte aéreo de acuerdo con esta circular, información acerca de los avances de la investigación, con el propósito de transmitirla a los familiares de las víctimas.


⁶ La información que se proporcione a las familias será acorde a las reservas de Ley vigente de Acceso a la Información al momento del suceso del accidente y conforme a lo establecido en el Anexo 13 del Convenio de Aviación Civil Internacional.

⁷ Documento elaborado por los explotadores aéreos, explotadores de aeropuertos y el Gobierno Mexicano donde se plasman los servicios y procedimientos de apoyo para facilitar información constante y oportuna a los sobrevivientes de accidentes de aviación y a los familiares de las víctimas, para atender sus necesidades y preocupaciones fundamentales y satisfacerlas.

⁸ Anticipos monetarios, plazos para el ejercicio de las acciones de responsabilidad y otras obligaciones de concesionario y/o permisionario del servicio al público de transporte aéreo.

2. Beneficiarios de la asistencia

Para este documento el concesionario de aeronaves establecerá en su plan de respuesta a la emergencia a quienes se podrán considerar como beneficiarios de la asistencia, tomando como base lo siguiente: cónyuge, concubina (o), descendientes hasta segundo grado, ascendientes hasta segundo grado y hermanos de las víctimas; a falta de éstos, se podrán considerar a terceros que hayan acreditado formalmente ante las instancias correspondientes, un vínculo con las víctimas, garantizando un trato equitativo.

La asistencia a los familiares está destinada a responder, en la medida de lo posible, a las necesidades de las víctimas y de sus familiares, y facilitarles información pueda proporcionárseles, sobre el estado de las víctimas. La prestación de asistencia a los familiares obliga a las Dependencias de los tres órdenes de gobierno, aeródromos, concesionario de transporte aéreo involucradas a proporcionar recursos, como lo son:

- a) Notificación e información confirmada sobre los hechos del accidente
- b) Información debidamente confirmada por las autoridades competentes sobre la localización y la situación de las víctimas, así como la recuperación, identificación y la disposición de los restos, tanto de los identificados como los no identificados bajo un contexto de pleno respeto y sentido humano
- c) Información sobre la recuperación, tratamiento y la devolución de las pertenencias de los pasajeros y efectos personales de terceros que se vieron involucrados en tierra
- d) Información sobre el objetivo, proceso y avances de la investigación, así como de la publicación de las conclusiones
- e) Información sobre el ofrecimiento del traslado al poblado más cercano al sitio del accidente, así como su posible alojamiento en dicho lugar y manutención durante el tiempo necesario, así como el regreso a sus lugares de origen
- f) Coordinación con el Investigador a cargo, para una posible visita al lugar del accidente, siempre y cuando se garantice cumplir con todas las medidas de seguridad
- g) Información y asistencia necesaria a los familiares que no acepten el ofrecimiento de traslado al sitio del accidente
- h) Coordinar que el concesionario de transporte aéreo otorgue el apoyo a las necesidades financieras inmediatas (al margen de posibles litigios, acuerdos de compensación o sentencias en el futuro)
- i) Coordinar el apoyo social, emocional y psicológico cuando sea necesario y requerido por las víctimas y sus familiares

Dado que los servicios están vinculados a los costos, quienes los provean deberían contemplar un límite razonable de familiares que los reciban gratuitamente. Una vez definida la cantidad de víctimas, la asistencia posterior a los familiares debería limitarse a los sobrevivientes y a los familiares de dichas víctimas conforme a lo señalado en el primer párrafo del numeral 2 de la presente circular, tengan auténtico derecho a recibirla.

La asistencia inmediata prestada será de carácter diverso, por ejemplo, los familiares de las víctimas con lesiones fatales necesitarán ayuda para conseguir información sobre su traslado a un lugar cercano a la zona del accidente, al proceso de identificación de las víctimas, el traslado de los restos y las disposiciones funerarias, teniendo el debido respeto a sus creencias culturales y religiosas. Los sobrevivientes con lesiones graves requerirán asistencia para sus gastos médicos, el traslado de regreso a sus hogares y futuros cuidados.

Otras reclamaciones de asistencia pueden incluir la devolución de los efectos personales, ayuda psicológica, privacidad, asesoramiento jurídico, visitas al lugar del accidente, asistencia para viajes

y alojamiento, así como contacto con los organismos y organizaciones competentes. Además, se deberá prever las solicitudes de información de los familiares y de los sobrevivientes sobre el avance de la investigación. Tanto el gobierno mexicano como el concesionario de aeronaves involucrado coordinarán sus esfuerzos para lograr lo antes expuesto, de la manera más humana y eficiente posible.

Cuando la Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación o por cualquier otra autoridad, pretenda difundir información del accidente que afecte o pueda afectar el contenido de carácter confidencial que por derecho le corresponda al concesionario de transporte aéreo y/o concesionario de aeródromos, se deberán abstener de emitirla a menos que se cuente con la debida autorización por los involucrados.

3. Contenido e implementación del plan de asistencia

Los prestadores de asistencia podrán tomar en cuenta para la elaboración del plan de asistencia a las víctimas y sus familiares, todos o algunos de los siguientes protocolos:

- a) Garantizar la prestación de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares
- b) Garantizar que el concesionario de transporte aéreo y de aeródromos cuenten con los recursos financieros, materiales y humanos.
- c) Asegurar que los concesionarios de transporte aéreo y de aeródromos proporcionen la capacitación del personal involucrado y la práctica periódica de los protocolos establecidos conforme a la NOM 064.
- d) Considerar que los concesionarios de transporte aéreo tengan los recursos disponibles en cada aeropuerto, a fin de facilitar la prestación de la asistencia que sea necesaria a los familiares.

4. Plan de asistencia a los familiares

Para la prestación de asistencia a las víctimas y sus familiares es fundamental contar con un plan que se ponga en práctica ya que la necesidad de proporcionar esa asistencia puede surgir con poca o ninguna antelación.

El plan de asistencia a los familiares considerara los factores siguientes:

- a) Beneficiarios de la asistencia a los familiares
 - b) Alcance de la asistencia a proporcionar
 - c) Momento en que proporcionarán la asistencia a los familiares
 - d) Proveedores de la asistencia a los familiares
 - e) un plan de capacitación y entrenamiento específicamente para el personal que tenga responsabilidades de atención y asistencia a los familiares
 - f) Revisión periódica y práctica mediante simulacros
- Nota: El plan debe revisarse periódicamente para reflejar los cambios de la organización, normatividad, nuevas rutas, áreas de oportunidad derivadas de simulacros, entre otros.
- g) La ejercitación periódica deberá realizarse conforme se tenga autorizado en el Manual SMS, para comprobar su eficacia

5. Servicios de la asistencia a las víctimas y sus familiares

5.1. Confirmación de que un familiar ha resultado afectado por un accidente de aviación

El concesionario de transporte aéreo deberá de contar con un procedimiento para validar los nombres y número total de las personas a bordo de la aeronave involucrada.

El concesionario de aeronaves deberá poner a disposición del público, un número telefónico de contacto (gratuito) con la intención de que las personas que consideren que sus familiares pudieran estar involucrados, puedan cuestionar al respecto y recibir la información que corresponda, y así confirmar o descartar si es beneficiario de la asistencia considerada en esta circular.

5.2. Información inmediata

El concesionario de transporte aéreo deberá proporcionar información, tan pronto como sea posible, a los familiares de las víctimas, sobre los próximos pasos a seguir en el proceso de asistencia a los familiares. Lo anterior pudiendo ser por medios propios o a través de instituciones o empresas externas contratadas por el concesionario de aeronaves para tal efecto.

5.3. Identificación, custodia y entrega de los restos

El rescate, la custodia, la identificación de los sobrevivientes, los desaparecidos, las víctimas con lesiones graves o fatales, así como la entrega de sus restos a las familiares de las víctimas, es muy importante en el proceso de asistencia a los familiares, por lo que, en función de las circunstancias de un accidente, la recuperación de los restos puede resultar un proceso complicado. La identificación en ocasiones será un proceso arduo y prolongado, donde los requisitos jurídicos exigirán la autopsia de las víctimas con lesiones fatales, así también requerirá la cooperación de los familiares y otras personas para obtener datos tales como fichas dentales, historias clínicas, huellas digitales y muestras de ADN. La Autoridad competente responsable de la identificación de las víctimas deberá, por lo tanto, proporcionar la información que sea requerida por el representante acreditado del concesionario de aeronaves y/o por la Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DAAIA). Así mismo se comprometen a través del marco jurídico vigente (por ejemplo, ante la ley de protección de datos personales, en posesión de particulares) a mantener la confidencialidad de la información a los medios de comunicación públicos o privados.

El salvamento y la hospitalización de las víctimas heridas es una función esencial de los equipos de primeros auxilios, por tanto, una labor de las dependencias del Gobierno Federal, Estatal y Local, de acuerdo con la ley general de protección civil en coordinación con el organismo de respuesta local para determinar la ubicación y la identificación de dichas víctimas lesionadas y facilitar la información necesaria a los familiares correspondientes, debiendo por lo tanto, proporcionar la información que sea requerida por el representante acreditado del concesionario de aeronaves y/o por la DAAIA

También deben tener en cuenta que los sobrevivientes que no hayan resultado lesionados serán los primeros en interactuar con los equipos de auxilio local quienes deberán recopilar datos personales y canalizarlos para su protección y albergue, en coordinación con la autoridad competente en el sitio del accidente.

5.4. Protección, preparación y devolución de los efectos personales

En el proceso de la recuperación de los efectos personales después de un accidente, intervienen múltiples autoridades que tienen la obligación de preservar la cadena de custodia de las mismas, y una vez terminadas sus diligencias, podrían ser entregadas al concesionario de aeronaves quienes, dependiendo de las condiciones en las que se encuentren (incineradas, contaminadas, etc.) en la medida de lo posible por sus propios medios o a través de un tercero, deberán intentar identificar a su legítimo propietario para devolverlas si es solicitado. En caso de no ser requeridas, el concesionario de aeronaves las deberá resguardar por un plazo no menor a 18 meses, antes de proceder a su disposición final.

Nota: En ocasiones, algunas pertenencias serán retenidas con fines de investigación por parte de la autoridad de investigación de accidentes.

5.5. Ayuda psicológica para situaciones de crisis

Es conveniente que el concesionario de transporte aéreo involucrado facilitara que se brinde la ayuda psicológica para los sobrevivientes y sus familiares.

5.6. Asistencia financiera inmediata

Los familiares y los sobrevivientes suelen necesitar asistencia financiera inmediata, por lo que es preciso que el concesionario de transporte aéreo involucrado considere el suministrar los fondos suficientes para cubrir sus necesidades urgentes. Lo anterior de acuerdo con el marco jurídico vigente y a las establecidas en los acuerdos internacionales de los que el estado mexicano sea signante.

5.7. Trámites de inmigración y aduanas

El concesionario de transporte aéreo involucrado deberá considerar que los familiares y los sobrevivientes necesitarán asistencia con los trámites de migración y aduanas, por ejemplo: en el caso de que los sobrevivientes hayan perdido sus documentos de identidad, que los familiares necesiten viajar al lugar del accidente, a un hospital o a otro sitio distinto para encontrarse con los sobrevivientes heridos, o asistir a conmemoraciones relacionados con el accidente. También se requerirá asistencia de los organismos de migración y aduana y Secretaría de Relaciones Exteriores para la repatriación de los restos mortales y de los efectos personales. Para todo lo anterior, el concesionario de transporte aéreo coordinara con las autoridades federales de migración, aduanas y de relaciones exteriores, los procesos de asistencia.

5.8. Información sobre servicios

El concesionario de transporte aéreo proporcionará información continua a los familiares en la medida de lo posible, considerando que el personal representante del propio concesionario de transporte aéreo asignado a la atención de los familiares pueda transmitir lo más eficazmente posible lo siguiente:

- a) Los preparativos logísticos: el viaje al lugar del accidente, el alojamiento mientras estén lejos de su hogar y la continuación del viaje (en el caso de los sobrevivientes)
- b) La asistencia financiera: el pago para atender a sus necesidades inmediatas y apoyo financiero adicional, en caso de proporcionarse
- c) La búsqueda, recuperación, identificación y repatriación de los restos, así como el certificado de defunción
- d) La gestión de los efectos personales
- e) La ayuda psicológica, y/o espiritual para situaciones de crisis y

- f) Las consideraciones a largo plazo: ceremonias y monumentos conmemorativos, así como fosas comunes para los restos no identificados

5.9. Visitas al lugar del accidente

Siempre que se pueda acceder, será importante que el concesionario de transporte aéreo gestione una visita de los familiares de las víctimas y de los sobrevivientes al lugar del accidente. Dichas visitas deben planificarse y coordinarse ante la Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación de manera que se garantice, entre otras cuestiones, que la investigación no se vea afectada. Dicha visita no comprende la realización de investigaciones paralelas por parte de ninguna otra persona o entidad de ayuda o asesores de las víctimas. Se deberán establecer un perímetro de seguridad a fin de garantizar y salvaguardar la integridad de los asistentes durante la visita en el lugar del suceso.

En el caso que el suceso haya sido provocado por un acto de interferencia ilícita o criminal, la visita al lugar deberá ser coordinada y autorizada por la autoridad judicial.

5.10. Privacidad y seguridad

La privacidad de los familiares y de los sobrevivientes es de máxima importancia por lo que es indispensable que el concesionario de transporte aéreo considere brindar los espacios adecuados para ello, en los cuales se deberá proporcionar seguridad para garantizar que se impida el acceso a personas ajenas al proceso.

5.11. Asesoramiento jurídico

El concesionario de transporte aéreo podrá poner al alcance de los familiares en forma imparcial, toda información sobre cuestiones jurídicas pertinentes al proceso.

5.12. Contacto con los familiares

En la prestación de asistencia a los familiares intervienen organismos gubernamentales, concesionario de transporte aéreo y de aeropuerto, organizaciones asistenciales y humanitarias y proveedores privados, cada uno de estos integrantes cumplen una función específica, y sus tareas se verán facilitadas si los familiares y los sobrevivientes están al tanto de esa función.

5.13. Monumentos y ceremonias conmemorativas

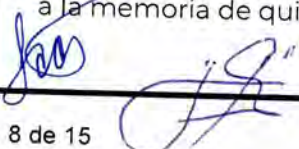
Es necesario que se facilite y permita a los familiares, su participación en toda ceremonia conmemorativa sobre el suceso. Así mismo, el concesionario de transporte aéreo deberá consultar a las familias, en su caso, sobre la construcción de un monumento conmemorativo y la inscripción que se requiera en el mismo.

5.14. Suministro de información sobre la investigación del accidente

A medida que la Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación avance en la investigación, proporcionara a los familiares y los sobrevivientes, mediante avisos continuos, información actualizada y validada sobre los avances de estas antes de hacerla pública. También notificará la fecha de publicación de dichos informes a través de los canales oficiales.

5.15. Consideraciones culturales y religiosas

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



6. Integrantes del servicio de asistencia a los familiares

El servicio de asistencia a los familiares estará conformado por:

- a) El gobierno federal estatal y municipal a través de diversas dependencias
- b) El concesionario de transporte aéreo
- c) Concesionario de Aeródromos
- d) Terceras partes (organismos asistenciales no gubernamentales y compañías comerciales) y
- e) Las asociaciones de familiares, si procede

Cada integrante del servicio de asistencia tiene diferentes recursos y responsabilidades en la labor de asistencia a los familiares. Su trabajo debe estar coordinado entre sí a fin de ofrecer una respuesta eficaz al respecto.

6.1. El Gobierno Mexicano

El Estado Mexicano desempeña varias funciones en la prestación de asistencia a los familiares, entre ellas las establecidas en el Anexo 9 de la OACI:

- a) Facilitar la entrada temporal en territorio mexicano de los familiares de las víctimas de los accidentes de aviación
- b) Facilitar la entrada temporal al territorio mexicano de representantes autorizados del concesionario de aeronaves cuya aeronave haya sufrido el accidente, o de un socio del concesionario en una alianza, para permitir que presten asistencia a los sobrevivientes y a sus familiares, a los familiares de las víctimas fallecidas en el accidente y a las autoridades competentes de esos estados extranjeros
- c) Arreglos para expedir documentos de viaje de emergencia, cuando sea necesario, a connacionales sobrevivientes del accidente
- d) Prestar toda la asistencia necesaria, tal como hacer los arreglos para el transporte y el despacho de aduanas para la repatriación de los restos mortales a sus países de origen, a solicitud de los familiares de los fallecidos o del concesionario de la aeronave que ha sufrido el accidente.

Además, las siguientes funciones a la hora de prestar asistencia a los familiares:

- a) Preparar un plan para asegurar que las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares reciban los tipos de asistencia a que tengan derecho
- b) Garantizar que todas las entidades que prestan asistencia a los familiares cumplan sus obligaciones
- c) Coordinar los recursos que intervengan en la prestación de asistencia a los familiares
- d) Asegurar la recuperación e identificación de los restos de las víctimas
- e) Facilitar el viaje de los familiares a los hospitales en que se esté atendiendo a las víctimas con lesiones, acudan al lugar del accidente y a las conmemoraciones.
- f) Brindar a los familiares y a los sobrevivientes información sobre los avances de la investigación del accidente
- g) Proporcionar cualquier otro servicio o información que exijan las leyes o los reglamentos estatales

Todo lo anterior siendo enunciativo mas no limitativo, por lo que el concesionario de transporte aéreo deberá coordinar lo necesario ante estas autoridades y facilitar la información y datos de contacto necesario a los familiares de las víctimas y a los sobrevivientes.

6.1.1. Coordinador

Dado que en la prestación de asistencia a los familiares intervienen múltiples organismos y autoridades, el coordinador para el ámbito aéreo será la Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación (independiente del equipo de investigación).

La Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación se mantendrá concentrada en la investigación y garantizará que la información facilitada en el marco de la asistencia a los familiares no perjudique el objetivo de la investigación, no obstante, tiene la responsabilidad de proporcionar información pertinente, validada y oportuna a los familiares y a los sobrevivientes del accidente, por medio del concesionario de transporte aéreo a quien le informará sobre los avances de la investigación.

El concesionario de transporte aéreo coordinará con la Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación las visitas al lugar del accidente de los familiares y los sobrevivientes, cuando sea necesario y sea posible el acceso, a menudo, son varias las investigaciones en curso, tales como las relativas a la seguridad operacional, las de carácter judicial y las penales. Cada investigación plantea sus propias restricciones de cara a la gestión y la divulgación de información, motivo por el cual deberá de realizar gestiones ante tales autoridades.

6.1.2. Autoridad Aeronáutica

Establecerá la legislación, reglamentos o políticas para que los concesionarios de transporte aéreo y concesionarios de aeropuerto cuenten con planes de asistencia a los familiares y con recursos para brindar una asistencia oportuna y eficaz a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares, basado en el contenido del presente documento y podrá efectuar verificaciones debidamente programadas, para confirmar el cumplimiento de lo establecido en la presente circular.

Verificará que los concesionarios de transporte aéreo y concesionarios de aeródromos cuenten con planes de asistencia a los familiares para brindar asistencia oportuna y eficaz a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares, basados en el presente documento.


6.1.3. Policía Federal, Estatal y Local

Los cuerpos policiales suelen ser de los primeros en llegar al lugar del accidente además pueden desempeñar una función importante en la notificación de que un familiar ha resultado afectado por un accidente de aviación, así como en la custodia y entrega de sus efectos personales.

6.1.4. Servicios médicos forenses

Los institutos de servicios periciales, (forenses) y las autoridades sanitarias desempeñan una función importante en la recuperación e identificación de los restos de las víctimas. Una vez identificadas las víctimas mortales, deberían adoptarse disposiciones para la entrega de sus restos y para su inhumación definitiva de conformidad con los requisitos de los familiares.

Los concesionarios de transporte aéreo carecen de función legal en el proceso de identificación de las víctimas, aunque son responsables de la transportación de los restos mortales a su estado de origen y de prestar asistencia en los preparativos del funeral. El gobierno mexicano proveerá el apoyo y facilidades necesarias al concesionario de aeronaves en función de lograr el retorno de los restos mortales a su estado de origen, así como el proceso de entrega a los familiares de las víctimas.



6.1.5. Personal diplomático y consular

Secretaría de Relaciones Exteriores del gobierno mexicano desempeñara la función de enlace y coordinación para facilitar la prestación de asistencia a los familiares, para agilizar la expedición de documentación de viaje y visados, además actúa como enlace entre las Dependencias Gubernamentales, conciudadanos y el Estado del suceso, también puede facilitar la entrega de los restos mortales y de los efectos personales, prestar servicios de traducción y coordinar el flujo de información sobre las investigaciones para los familiares que residan en el Estado de origen, entre otras tareas asignadas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

6.1.6. Autoridades de inmigración y aduaneras

El Instituto Nacional de Migración y la Administración General de Aduanas ejercen una función importante en la reducción al mínimo de los efectos de los trámites de viaje para los familiares y los sobrevivientes, así como para la entrega de los restos mortales y los efectos personales, así como otras responsabilidades otorgadas en el documento Facilitación al turismo y del Reglamento interior del servicio de administración tributaria.

6.2. Concesionario de transporte aéreo

El concesionario de transporte aéreo establecerá si una persona ha resultado afectada o no por un accidente de aviación a través del manifiesto de pasajeros del cual proporcionara una copia a la Dirección de Análisis de Accidentes e Incidentes de Aviación de acuerdo con los protocolos debidamente establecidos de entrega y recepción de dicho documento, en función de mantener y proteger la confidencialidad de la información contenida en el manifiesto.

El concesionario de transporte aéreo dispondrá de un equipo de personas competentes para ejecutar el plan de asistencia a familiares, considerando actividades tales como:

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

Lo anterior es enunciativo más no limitativo, en función del marco jurídico vigente y de las mejores prácticas y acuerdos internacionales.

En el caso de los vuelos con códigos compartidos y de los concesionarios de transporte aéreo que sean miembros de una alianza, los asociados podrán asistir en esas tareas. En virtud de algunos acuerdos pre concertados de asistencia mutua.

Nota: El concesionario de transporte aéreo deberá considerar en su plan de asistencia a familiares, los accidentes que ocurran en cualquiera de los estados donde tenga operaciones. En caso de que el estado del suceso no cuente con regulación en la materia, deberá apegarse a esta circular.

6.3. Concesionarios de aeródromos

Los aeródromos suelen ser los lugares donde los familiares y amigos acuden en primera instancia para recibir información sobre un accidente, por tal motivo elaborarán planes para prestar atención y apoyo inmediatos a raíz de un accidente, dichos planes se ejecutarán en coordinación con el concesionario de aeronaves a fin de facilitar la armonización de la asistencia que se preste.

Los concesionarios de aeródromos deben establecer y definir instalaciones dentro o cerca del aeropuerto para:

- a) Recepción de sobrevivientes ilesos
- b) Recepción de familiares
- c) Atención a la prensa y medios de comunicación
- d) Reunificación de familiares con sobrevivientes ilesos
- e) Información a clientes afectados por el evento
- f) entre otros

Coordinador del transporte entre estos espacios, en caso de estar situado fuera del recinto aeroportuario.

Nota: En la medida de lo posible y siguiendo las mejores prácticas internacionales, se deberá tratar de respetar la privacidad de los involucrados, manteniendo las instalaciones antes mencionadas con el aislamiento y control de seguridad correspondiente.

Tras un accidente, puede ser necesario que todos los aeródromos vinculados con la operación de la aeronave accidentada intervengan en la prestación de asistencia a los familiares, incluyendo el aeropuerto de salida, el de destino y los alternos, donde de igual manera pondrán en estado de activación su respectivo plan de asistencia a familiares, debiendo por tanto, definir con el concesionario de transporte aéreo y las autoridades federales involucradas, la ubicación del centro principal de operaciones en la atención a la emergencia (más cercano suceso).

6.4. Terceros

6.4.1. Organismos asistenciales

Existen organismos asistenciales que tienen amplia experiencia en tratar con los familiares y los sobrevivientes de un accidente aéreo y suelen estar en condiciones de prestar servicios tales como ayuda psicológica en situaciones de crisis y apoyo a los familiares de víctimas de accidentes, también se puede solicitar que proporcionen la siguiente asistencia:

- a) Reunirse con los familiares que hayan viajado al lugar del accidente y prestar atención a los niños, cuando sea necesario
- b) Suministrar y coordinar servicios de ayuda psicológica para situaciones de crisis y de atención espiritual o religiosa
- c) Comunicarse con los familiares que no puedan viajar al lugar del accidente y brindarles ayuda psicológica en situaciones de crisis y
- d) Asesorar a los familiares sobre las funciones del concesionario de aeronaves y de los diversos organismos implicados, y actuar como enlace con esos organismos

Estos organismos o instituciones de apoyo siempre deberán coordinar sus acciones con el concesionario de aeronaves.

6.4.2. Compañías comerciales

Algunos organismos gubernamentales y concesionarios de transporte aéreo recurren a entidades comerciales terceras como un medio de apoyo para prestar ciertas formas de asistencia a los familiares. Por ejemplo, algunos concesionarios de transporte aéreo suelen apelar a compañías especializadas para atender las llamadas de los familiares, coordinar la asistencia que se les preste en el lugar del siniestro y ponerse de acuerdo con las autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas con el fin de gestionar la identificación, custodia y devolución de los efectos personales.

6.5. Asociaciones de familiares

A raíz de algunos accidentes graves de aviación, se han constituido asociaciones de familiares de las víctimas. Estas asociaciones prestan asistencia a sus miembros en diversas formas y, en algunos casos, también a los familiares de las víctimas de otros accidentes de aviación posteriores. En ocasiones, pueden ejercer de asesores gubernamentales y de concesionarios de transporte aéreo, así como de interlocutores con respecto al manejo de determinadas cuestiones relacionadas con la asistencia a los familiares. Sin embargo, toda actividad debe estar debidamente coordinada ante el concesionario transporte aéreo. Durante la elaboración de sus planes de asistencia a los familiares, los estados pueden tener en cuenta la experiencia y el apoyo que las asociaciones de familiares son capaces de brindar.

7. Lo no contemplado en la presente Circular Obligatoria, será resuelto por la autoridad aeronáutica de acuerdo con el marco jurídico vigente.

8. Grado de concordancia con normas y lineamientos internacionales y con las normas mexicanas tomadas como base para su elaboración

8.1. La presente circular obligatoria es equivalente con las disposiciones que establece el Anexo 9 y 13, de la OACI.

8.2. No existen Normas Mexicanas que hayan servido de base para su elaboración, dado que al momento no existen antecedentes regulatorios publicados en este sentido.

9. Bibliografía

Convenio sobre Aviación Civil Internacional, Organización de Aviación Civil Internacional, Chicago; Estados Unidos de América 1944.

Anexo 9 — Facilitación.

Doc. 7300 — Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

Anexo 13 — Investigación de accidentes e incidentes de aviación.

Anexo 19 — Gestión de la seguridad operacional.

Doc. 9859 — Manual de gestión de la seguridad operacional.

Cir. 285-AN/166 — Orientación sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares.

Doc. 9998-AN/499 — Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares

Doc. 9973-AN/486 — Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares

10. Fecha de efectividad

La presente Circular Obligatoria entrara en vigor a partir del 14 de marzo de 2019, y estará vigente indefinidamente a menos que sea revisada o cancelada.

**ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**



LIC. RODRIGO VÁSQUEZ COLMENARES GUZMÁN



JACT



CCG

14 de marzo de 2019

APENDICE "A"
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para los efectos de la presente Circular Obligatoria, se consideran las siguientes definiciones y abreviaturas:

1. **Accidente:** para esta circular aplica la definición del anexo 13 de la OACI
2. **Aeronave:** Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo. Que obtiene su sustentación en la atmosfera por las reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.
3. **Asistencia a los familiares:** Consiste en la prestación de servicios y el suministro de información para atender a las inquietudes y las necesidades de las víctimas de un accidente de aviación y de sus familiares.
4. **Autoridad Aeronáutica:** La Secretaria de Comunicaciones y Transportes a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
5. **Coordinador u organismo de coordinación:** Persona que debe asegurar una vinculación apropiada entre los recursos y los organismos necesarios para proporcionar la información precisa y prestar la asistencia óptima a las víctimas y a sus familiares.
6. **Estado del suceso:** Estado en cuyo territorio se produce el accidente o incidente
7. **Concesionario de transporte aéreo:** Persona, organismo o empresa que se dedica o propone dedicarse a la explotación de aeronaves mediante el uso de una concesión
8. **Concesionario de Aeródromo:** Persona, organismo o empresa que se dedica a la explotación de un aeropuerto mediante el uso de una concesión
9. **Familia:** La que establece el Código Civil Federal
10. **OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.
11. **Proveedores de asistencia a los familiares:** Entidades que cumplen un papel en la prestación de la asistencia a las víctimas de accidentes y a sus familiares, tales como las dependencias gubernamentales, los concesionarios de transporte aéreo, los concesionarios de aeródromos, terceros (p. ej., organismos asistenciales no gubernamentales y compañías comerciales) y las asociaciones de familiares.
12. **Secretaria:** La Secretaria de Comunicaciones y Transportes.
13. **Sobreviviente:** Es una víctima que no ha sufrido lesiones mortales como resultado del accidente.
14. **Víctima:** Toda persona ileso, o que, con cualquier tipo de lesión, sea ocupante de la aeronave o no, que resulte afectado por encontrarse involucrada de forma directa en el accidente de aviación.

