



COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION

**COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL**

**SECRETARÍA  
APARTADO 27032  
LIMA, PERÚ**

CLAC/GEPEJTA/36-NE/02  
29/03/16

**TRIGÉSIMO SEXTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,  
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/36)**

(Montevideo, Uruguay, 5 al 7 de abril de 2016)

**Cuestión 5 del  
Orden del Día:**

**Seguridad Operacional**

**Cuestión 5.3 del  
Orden del Día:**

**Meta A: Asistencia a Víctimas de Accidente Aeronáutico y Apoyo a sus  
Familiares**

(Nota de estudio presentada por Brasil – Punto Focal “Seguridad Operacional”)

**Antecedentes**

1. En los últimos años del siglo XX, hubo grandes avances en la asistencia prestada por empresas aéreas a los familiares y amigos de víctimas de accidente aeronáutico, en razón especialmente de las repercusiones provocadas por los grandes accidentes aeronáuticos. Hasta los años 1980 prácticamente no había prestación de asistencia a las familias de víctimas de accidente por parte de las empresas de transporte aéreo de pasajeros.<sup>1</sup>

2. Las empresas aéreas se han transformado de servicio de lujo, en meados del siglo pasado, en algo más similar al transporte de masa de los días modernos. La forma como la industria de transporte aéreo de pasajeros responde a accidentes evaluó en la misma proporción. Este contexto se explica, en parte, en razón de la atención dada a los accidentes de grandes proporciones y al rol desarrollado por las familias, periodistas, legisladores y grupos de apoyo. De manera general, la sociedad tiene en cuenta la forma como las empresas tratan sus clientes en situaciones de crisis y este interés comprensiblemente se extendió a las empresas aéreas.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Rollman, Dan. *Trends in Air Disaster Family Assistance*. Executive Summary. Disponible en: <<http://docplayer.net/1187584-Trends-in-air-disaster-family-assistance.html>>. Acceso en 11 de enero de 2016.

<sup>2</sup> Rollman, Dan. *Trends in Air Disaster Family Assistance*. Introduction. Disponible en: <<http://docplayer.net/1187584-Trends-in-air-disaster-family-assistance.html>> Acceso en 11 de enero de 2016.

Leyes y normativas tratando de la asistencia a víctimas y familiares de las víctimas de accidente aéreo han sido creadas por los Estados, no solo por motivos humanitarios, sino también como respuesta a políticas y reglamentación que tratan de los avances del sistema de aviación civil internacional, como es el caso de las operaciones de *code-share*.<sup>3</sup>

#### **La OACI y la Asistencia a las Víctimas y a los Familiares de las Víctimas de Accidente Aeronáutico<sup>4</sup>**

3. El tema de la asistencia a las víctimas de accidente aeronáutico y a sus familias empezó a ser discutido en la 32ª sesión de la Asamblea de la OACI, llevada a cabo en octubre de 1998. Como resultado de ello, fue adoptada la Resolución A32-7 en la que los Estados señalan la importancia de diversos aspectos de la prestación de asistencia a víctimas y a los familiares de las víctimas de accidente aéreo, los cuales tendrían que ser llevados en cuenta por la OACI y sus Estados contratantes. En dicha ocasión, entre diversas acciones e iniciativas, la Asamblea instó al Consejo a desarrollar material que pudiese incluir las SARS – *Standards and Recommended Practices*, citando la necesidad del establecimiento de reglamentos y programas de apoyo a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares por parte de los Estados Contratantes y sus aerolíneas.

4. En 2001, como respuesta a la Resolución A32-7, la OACI emitió una Circular de orientación sobre la prestación de asistencia a víctimas de accidentes aeronáuticos y sus familias (*Guidance on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families* – Cir 285). En 2005, fueron incluidas provisiones en el Anexo 9 – Facilitación – destinadas a permitir la rápida admisión de familiares de las víctimas en el Estado en lo cual haya ocurrido el accidente.

5. En su 195ª sesión, el Consejo estableció una *Task Force* a la cual se encargó la tarea de desarrollar una política de asistencia a víctimas y a familiares de víctimas de accidente aeronáutico (*Aircraft Accident Victims Policy Task Force* - AVPTF). Esta *task force* produjo el documento intitulado Política de Asistencia a Víctimas de Accidente Aeronáutico y a sus Familiares (ICAO *Policy on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families* - Doc 9998), publicado en mayo de 2013, en sustitución a la Circular 285, actualizando y expandiendo el material de orientación.

6. El Doc 9973 de la OACI, cuya primera edición fue publicada en 2013, se constituye en el Manual de Asistencia a las Víctimas y a los Familiares de las Víctimas de Accidente Aeronáutico (*Manual on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families*). Su objetivo es proveer orientación acerca de los tipos de asistencia que puede ser prestada a las víctimas y a los familiares de las víctimas de accidente aeronáutico y los medios disponibles para hacerlo. Busca a permitir una mejor preparación de todos los actores involucrados, a facilitar la coordinación entre ellos y a establecer los objetivos de su involucramiento. Este documento también trata del establecimiento de reglamento nacional apropiado y de políticas por Estados y operadores aéreos, referente al apoyo a las víctimas y a los familiares de víctimas de accidente aeronáutico.

#### **Brasil y la Asistencia a las Víctimas y a los Familiares de las Víctimas de Accidente Aeronáutico**

7. Hasta final de 2005, la autoridad de aviación civil brasileña estaba a cargo del Departamento de Aviación Civil (DAC) del Comando de la Aeronáutica, órgano militar subordinado al Ministerio de la Defensa. En el año de 2000, el DAC publicó dos reglamentos tratando del tema. El primer reglamento, la *Portaria* 18/DGAC, establecía que las empresas tenían la obligación de coleccionar y guardar los datos de los

---

3 Lagos, A., Motevalli, M., Motevalli\*, V. y Sakata, N. *Analysis of the Effect of Milestone Aviation Accidents on Safety. Submitted to 46th Annual Transportation Research Forum, Aviation Institute, School of Engineering and Applied Science, The George Washington University*. Disponible en: <[http://www.trforum.org/forum/downloads/2005\\_MilestoneAviation\\_paper.pdf](http://www.trforum.org/forum/downloads/2005_MilestoneAviation_paper.pdf)> Acceso en 8 de enero de 2016.

4 OACI, Doc 9973 AN/486. Disponible en: <[http://www.aaiib.gov.mn/uploads/9973\\_cons\\_en.pdf](http://www.aaiib.gov.mn/uploads/9973_cons_en.pdf)>. Acceso en 13 de enero de 2016.

pasajeros embarcados de modo a asegurar la confiabilidad de la notificación a los familiares en caso de accidente aéreo. La segunda normativa, la *Portaria* 19/DGAC, establecía procedimientos para la elaboración del Plan de Asistencia a los Familiares de las Víctimas de Desastre Aéreo.<sup>5</sup>

8. Asimismo, el DAC publicó las *Portarias* 194/STE y 899/STE, respectivamente, aprobando las Instrucciones de Aviación Civil (IAC) números 3535-0302 y 121-1004. Ambos los reglamentos establecen que los operadores aéreos tienen que producir y presentar a la autoridad de aviación civil un Plan de Asistencia a los Familiares de las Víctimas de Desastre Aéreo (PAF), para obtener sus certificados de homologación de empresa de transporte aéreo.<sup>6</sup>

9. En 2005, el DAC publicó la *Portaria* n.º. 706/DGAC que aprobó nueva IAC tratando de la Asistencia a las Víctimas de Accidente Aeronáutico y Apoyo a sus Familiares, rehogando as *Portarias* 18 e 19 do DGAC publicadas en 2000. En nuevo reglamento, conocido como IAC 200-1001, establece las acciones básicas de responsabilidad de las Empresas Aéreas nacionales y extranjeras que explotan el transporte público de pasajeros en Brasil, cuanto a prestación de asistencia y el gerenciamiento de los servicios que deben estar inmediatamente disponibles a las víctimas y las medidas de apoyo a los familiares de las víctimas de accidente aéreo.

10. De ese modo, el reglamento brasileño en vigor determina que cabe a la Empresa Aérea la importante tarea de informar sobre los pasajeros y los tripulantes a bordo y responder a los cuestionamientos de sus familiares, procurando satisfacer a las necesidades inmediatas. Estipula, aún, que el Plan de Acción a ser elaborado por las Empresas Aéreas deberá estar basado en las ideas básicas de la IAC, con miras a estandarizar los procedimientos a ser adoptados en caso de accidente aeronáutico.<sup>7</sup>

11. Accidentes aéreos de larga escala y grande repercusión<sup>8</sup> ocurridos en los primeros años de la Agencia Nacional de Aviación Civil – ANAC, que reemplazó el DAC en 2005, llevaron la Agencia a establecer como una de sus prioridades la fiscalización del nivel de cumplimiento de la IAC 200-1001.

12. En 2012 fue planeada por ANAC la primera operación práctica de simulación de un accidente aéreo con la finalidad específica de verificar la capacidad y la calidad de respuesta de la empresa fiscalizada referente a la asistencia a las víctimas y a sus familiares. La simulación fue realizada no inicio de 2013 y obtuvo excelentes resultados. Desde entonces, otras simulaciones fueron conducidas por la Agencia y, a cada nueva empresa fiscalizada, el nivel de conocimiento se ha expandido.

## Conclusiones

13. Accidentes aéreos son eventos inesperados y generalmente catastróficos. La preocupación con las personas que sufrieron pérdidas como resultado de un accidente aéreo ha llevado la comunidad de la aviación a emprender esfuerzos cada vez mayores con miras a establecer procedimientos que traten de las necesidades de las víctimas y de sus familias de forma rápida (OACI, Doc 9998 AN/499).

14. Programas de asistencia a víctimas y a familiares de las víctimas de accidente aéreo requieren respuesta coordinada y planificación cooperativa por parte de operadores aéreos, del Estado de ocurrencia, de las organizaciones no-gubernamentales y proveedores especializados.

---

5 *Portaria* DAC n. 18/DGAC, de 12 de enero de 2000. Disponible en: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?journal=1&pagina=92&data=25/02/2000>. *Portaria* DAC n. 19/DGAC, de 12 de enero de 2000. Disponible en: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?journal=1&pagina=115&data=16/03/2000>. Acceso en 13 de enero de 2016).

6 Ambas las IAC están disponibles en: [http://pergamum.anac.gov.br/biblioteca/atos\\_normativos.php#ponto\\_referencia](http://pergamum.anac.gov.br/biblioteca/atos_normativos.php#ponto_referencia). Acceso en 13 de enero de 2016.

7 IAC 200-1001. Disponible en: [http://pergamum.anac.gov.br/biblioteca/atos\\_normativos.php#ponto\\_referencia](http://pergamum.anac.gov.br/biblioteca/atos_normativos.php#ponto_referencia). Acceso en 13 de enero de 2016.

8 GOL – vuelo 1907 de 29 de septiembre de 2006, TAM – vuelo 3054 de 17 de julio de 2007, Air France – vuelo 447 de 31 de mayo de 2009.

15. Independientemente de la escala del accidente, las víctimas y sus familiares deben recibir la asistencia apropiada. Por causa de las diferencias en la dimensión y en las circunstancias de accidentes aéreos, la extensión de los recursos necesarios a la asistencia a las familias puede variar considerablemente. De ese modo, es necesario estar listo para estas situaciones de manera a garantizar que, ante un evento como un accidente aéreo de grandes proporciones, la asistencia prestada a las víctimas y a sus familias sea adecuada y suficiente.

16. La ANAC posee herramientas destinadas a encorajar las empresas aéreas a adecuarse mejor a los reglamentos cuyo nivel de cumplimiento son fiscalizados. La normativa que trata de la asistencia a víctimas y a familiares de las víctimas de accidente aéreo es un ejemplo. Sin embargo, la Agencia cree que este aspecto de la operación del transporte aéreo de pasajeros es mejor ejecutado cuando la colectividad de Estados, operadores aéreos, entidades de asistencia, usuarios del transporte aéreo y proveedores privados de servicios desarrollan una consciencia única y convergente de la importancia de estar preparado para enfrentar ese tipo de evento.

17. La CLAC, por su importancia como fórum de integración de políticas del transporte aéreo, puede contribuir para acelerar la construcción de esta consciencia, estimulando la adherencia de los operadores aéreos que vuelan desde y hacia Latinoamérica a un total compromiso con el desarrollo de programas y planes de asistencia a víctimas y a familiares de víctimas de accidentes aéreos, en cumplimiento al establecido en los Doc 9973 y Doc 9998 de la OACI.

#### **Medidas Propuestas al Grupo De Expertos**

18. Por todo lo expuesto, se invita al GEPEJTA a:

- a) Analizar las informaciones presentadas e intercambiar puntos de vista;
- b) Reconocer la importancia del pleno cumplimiento de las directrices y recomendaciones establecidas en los documentos Doc 9973 y Doc 9998 de la OACI; y
- c) Establecer un grupo *ad hoc* encargado de elaborar una Recomendación de la CLAC, conteniendo directrices regionales sobre el asunto e incitando a los Estados a tener en cuenta lo dispuesto en los documentos de la OACI en sus legislaciones nacionales.