

ICAO · NACC REGIONAL OFFICE

AAAVF Workshop

Assistance to Aircraft Accident Victims
and their Families

DATES

19–21 October 2026

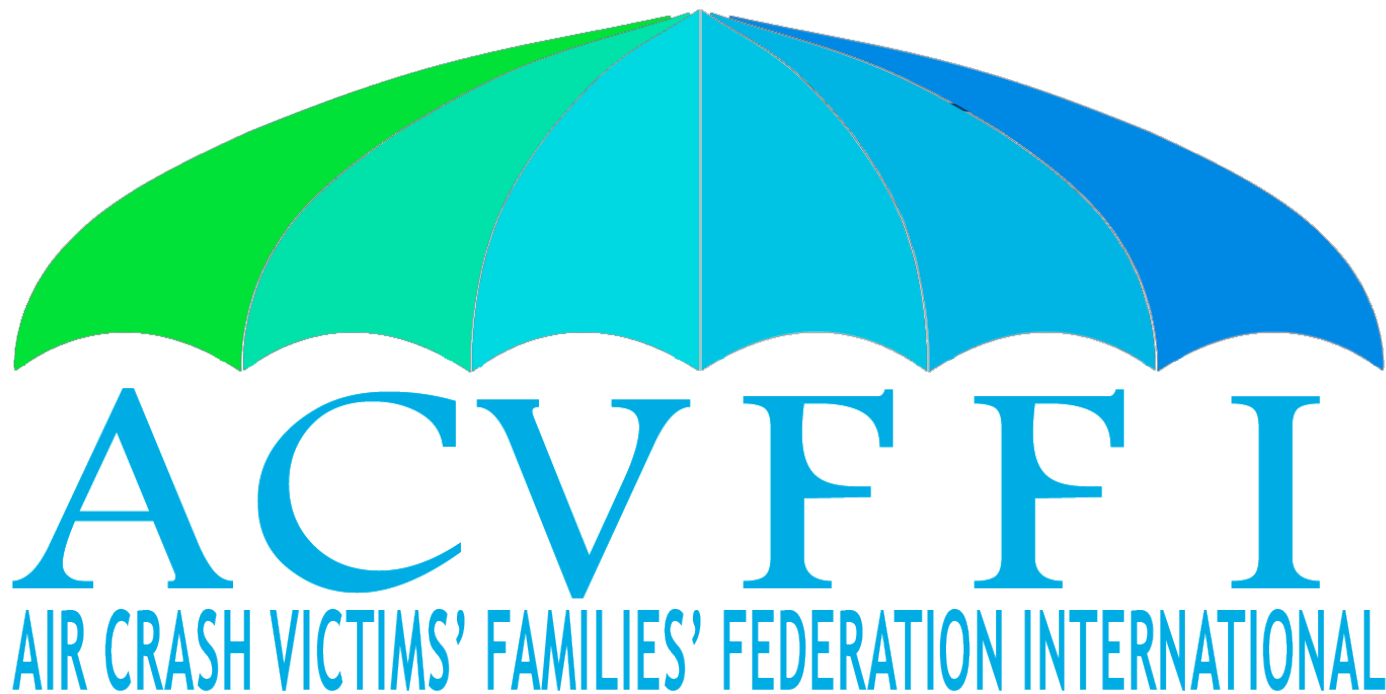
VENUE

ICAO NACC Regional Office
Mexico City, Mexico



This event is organized under the auspices of the Government of Spain

AAAVF Workshop



Claudia Carrasco

Secretary General of ACVFFI
secretary@aircrashvictims.com



3.2 ICAO's Universal Safety Oversight Audit Programme (USOAP) Continuous Monitoring Approach (CMA) assesses implementation of AAASF SARP and guidance via Protocol Question (PQ) 6.383.¹ As of February 2026, the Effective Implementation (EI) score among the 55 ICAO Member States audited for PQ 6.383 was 10.91%. In other words, of the 55 States evaluated since PQ 6.383 was added to the USOAP-CMA Programme, 6 countries have been assessed as "satisfactory".

→ FALP/14-WP/14



International Civil Aviation Organization
Regional Aviation Safety Group - Pan America (RASG-PA)

INFORMATION PAPER

RASG-PA ESC/38 — IP/03
14/04/23

Thirty Eighth Regional Aviation Safety Group — Pan America
Executive Steering Committee Meeting
(ESC/38)
Lima, Peru, 24 to 25 May 2023

Agenda Item 2: Safety management process within RASG-PA

NACC ACCIDENT AND INCIDENT INVESTIGATION (AIG) TURNKEY PROJECT

(Presented by the Secretariat)

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this document is to report on the implementation status of aviation accident and incident investigation (AIG) in the CAR region through the NACC AIG Turnkey Project.

<i>Strategic Objectives:</i>	• Safety • Capacity and efficiency in the investigation of accidents and incidents.
<i>References:</i>	• Annex 13 "Aircraft Accident and Incident Investigation"

1. Introduction

1.1 In the context of the NACC States, the available data indicates the existence of some important deficiencies in the area of accident and incident investigation (AIG), especially in Central America and the Caribbean (CAR). The first notable deficiency concerns the lack of independence of the investigative authority, as only 5% of States in the NACC region have a fully independent authority and are in a position to initiate investigations without interference.



Sample Immediate Assistance Document. Brochure of the Spanish Ministry of Transport.

Si es usted víctima o familiar de una víctima de un accidente de aviación civil comercial, este folleto, editado por el Ministerio de Fomento, pretende informarle de la asistencia que tiene a su disposición y contestar a alguna de las preguntas más frecuentes que surgen al verse involucrado en un accidente aéreo.

Es **víctima** de un accidente aéreo toda persona, ocupante o no de una aeronave, que haya resultado directamente afectada por el mismo.

Son **familiares** de una víctima de accidente aéreo, su cónyuge o pareja de hecho, ascendientes y descendientes por consanguinidad o afinidad y los parientes en línea colateral hasta el segundo grado.



El sistema español de asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares está regulado por el RD 632/2013, de 2 de agosto, y la Resolución del Ministerio del Interior de 14 de mayo de 2014, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación de dicha asistencia.

1

La **Asistencia a las Víctimas** de accidentes de aviación civil en España está cimentada en una estrecha coordinación entre los agentes involucrados:

- Ministerio de Fomento
- Ministerio del Interior
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Asuntos Exteriores
- Autoridades Autonómicas de Protección Civil
- Ayuntamientos
- Compañías aéreas comunitarias (*)
- Aeropuertos españoles
- Asociaciones de Víctimas de Accidentes de Aviación Civil, que mediante acuerdos con los organismos competentes colaboran en la asistencia.

(*) Las compañías aéreas no comunitarias no están obligadas a disponer de planes de asistencia a víctimas y disponen de regímenes de indemnización y aseguramiento particulares, conforme a la normativa internacionalmente vigente.

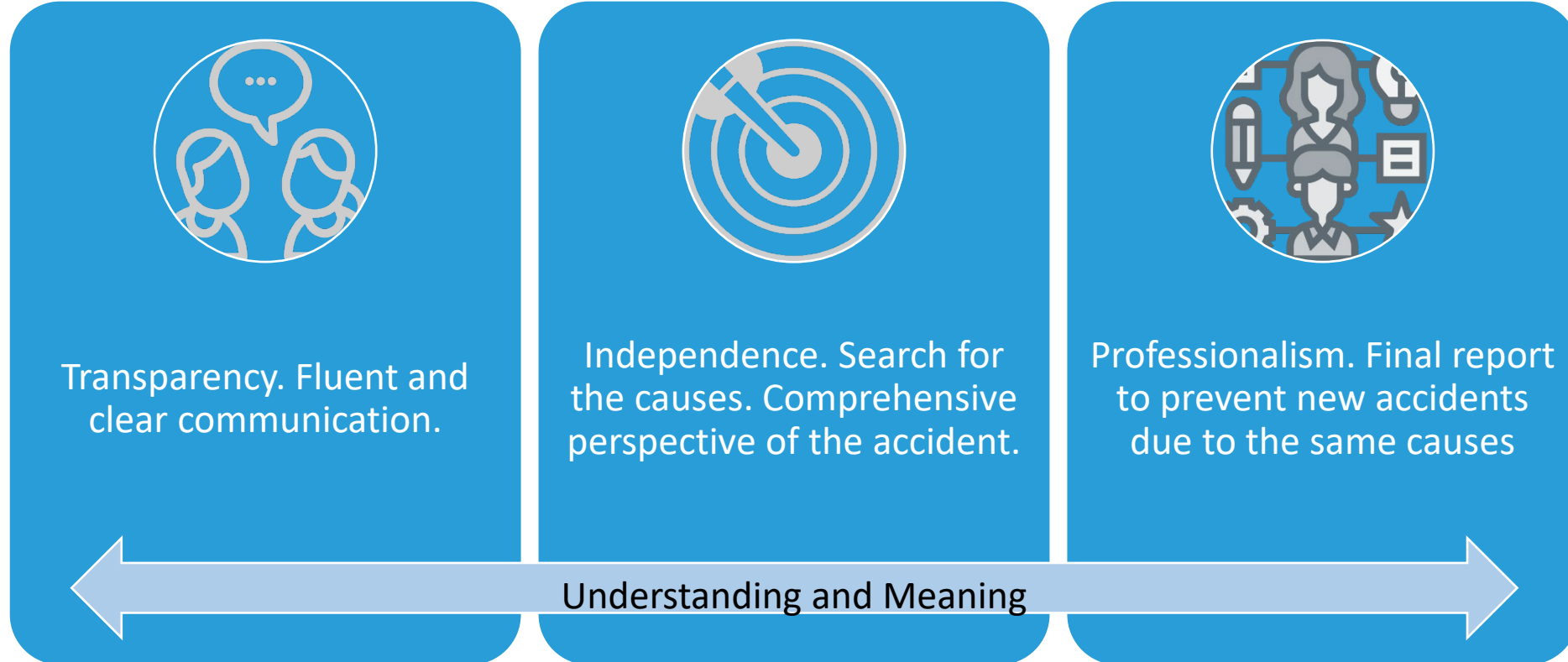
2

ASISTENCIA EN LA EMERGENCIA

¿DÓNDE IR? ¿CÓMO LLEGAR?
¿QUIÉN TIENE LA LISTA DE PASAJEROS?
¿DÓNDE ESTÁ MI FAMILIAR?
¿QUÉ VA A PASAR AHORA?

Tras un accidente de aviación civil comercial, las Autoridades de protección civil y el Gestor aeroportuario activan un plan de emergencia específico, correspondiendo la actuación prioritaria a los servicios de emergencia y sanitarios que se ocupan de rescatar y proporcionar asistencia urgente a las víctimas, y trasladar a los heridos a los hospitales.

Coordinadamente y de forma inmediata la compañía aérea pone en marcha su Plan de Asistencia a las Víctimas y sus Familiares, **cuya primera medida es la activación de un número de teléfono –CENTRO DE LLAMADAS-CALL CENTER–** gratuito en llamadas nacionales y atendido en español e inglés, con el fin de contactar a los familiares de las personas a bordo para informarles y prestarles asistencia personalizada en un **Centro de Atención a Víctimas y Familiares –CAF–**.



2.6 States should count on specific planning and resources from other States, air operators, airport operators, third parties (such as non-governmental aid agencies and commercial companies), and family associations. The Council recommends that States establish Memoranda of Understanding, agreements and/or contracts with departments, agencies, associations, organizations and other States that could provide support for the development, preparation and implementation of the plan.

Doc. 9998

ASOCIACIONES DE FAMILIARES

3.28 Los familiares afectados por el accidente acaso deseen crear una asociación con el fin de atender a necesidades específicas, tales como compartir experiencias, organizar conmemoraciones e intercambiar información. Si bien los organismos gubernamentales y el explotador de aeronaves deberían considerar la posibilidad de apoyar a dichas asociaciones, la iniciativa de poner en marcha una de ellas debe surgir de las familias y los sobrevivientes y no del Estado o el explotador de aeronaves.

3.29 Las asociaciones de familiares pueden ofrecer una experiencia única de primera mano y un entendimiento de la prestación de asistencia a los familiares, así como ejercer de interlocutores en relación con el manejo de determinadas cuestiones conexas. Algunas se han convertido en defensoras de la seguridad operacional de la aviación en algunos Estados. Los proveedores de asistencia a los familiares deben asegurarse de mantener el contacto con los deudos y los sobrevivientes que no se incorporen a esas asociaciones.

Doc. 9973