



Australian Government
**Department of Infrastructure
and Regional Development**

Código de Asistencia a las Familia

Código de Asistencia a las familias

El Código de Conducta para la Elaboración de Planes de aerolíneas de Asistencia Familiar se ha elaborado en consulta con la industria de la aviación civil y las agencias de respuesta.

El código establece las normas mínimas de Australia con respecto a las compañías aéreas que hacía, desde y dentro de Australia en la prestación de asistencia a través de su Plan de Asistencia Familiar a las víctimas y los familiares de las víctimas, en el caso de un accidente de aviación civil importante que implica la pérdida de la vida, y lesiones graves.

La adopción del Código es voluntaria, no obligatoria, sin embargo, el Departamento de Gobierno Infraestructuras, Transportes, Desarrollo Regional y Local aboga por su uso por las compañías aéreas.

La introducción de cumplimiento obligatorio será considerada en el caso de que la adopción voluntaria resulte ineficaz.

Introducción

En los últimos años hemos visto un reconocimiento de que un accidente aéreo implica no sólo a las víctimas del accidente, pero se extiende también a la angustia y el dolor sufrido por las familias de las víctimas.

La experiencia internacional confirma la necesidad de un tratamiento diferenciado y sensible de las víctimas y los familiares de las víctimas, involucrado en un accidente de transporte aéreo. Esto ha recibido el reconocimiento internacional explícito con la publicación por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de la Circular 285 de la orientación sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares.

En el caso de un accidente de aviación civil en Australia, las agencias estatales y territoriales han establecido y mantenido con eficacia los planes de respuesta a emergencias, con el apoyo, si es necesario, con recursos del Gobierno Federal, coordinado a través de Manejo de Emergencias de Australia (EMA). Todos los aeropuertos concesionados están obligados a adoptar y regular la práctica planes de emergencia del aeropuerto (AEPs) en conjunto con las autoridades de respuesta de emergencia y líneas aéreas. La Mancomunidad, a través de la Secretaría de Gobernación Infraestructura, Transporte, Desarrollo Regional y Local, la Oficina de Seguridad de Transporte de Australia (ATSB), la Autoridad Europea de Seguridad de la Aviación Civil (CASA), Australia y Aircservices búsqueda y rescate de Australia (AusSAR), también tiene planes de emergencia para hacer frente a, y responder a cuestiones relacionadas con una emergencia de aviación. Si hay muertes involucradas, el juez de instrucción del Estado o Territorio tendrá un papel importante. En la mayoría de los casos, la Policía del Estado o Territorio tendrá el control inicial del sitio.

Sin embargo, mientras que las agencias de respuesta pueden brindar alguna ayuda inmediata como consecuencia de un accidente aéreo, el principal responsable de ayudar a las víctimas y sus familias recae en la compañía aérea.

Objetivos

El Código proporciona una guía para el desarrollo de un plan de ayuda a las familias por todo el transporte público regular (RPT) y operadores de vuelos chárter de pasajeros que prestan servicios hacia, desde o dentro de Australia. Una garantía por escrito que se solicita en el Departamento de todos los

operadores aplicables que dicho plan ha sido desarrollado, y los acuerdos fundamentales para el funcionamiento del plan están en su lugar.

Alcance

Significado de la víctima

A los efectos de este Código, la víctima es un ocupante de una aeronave civil, o cualquier persona fuera de la aeronave, que es querer directamente involucrados en el accidente de avión. Las víctimas pueden incluir la tripulación, pasajeros de pago, los pasajeros que no pagan y de terceros. Un sobreviviente es una persona que no es fatalmente herido como consecuencia del accidente (OACI Circular285-AN/166). Aplicación a las líneas aéreas operan en el extranjero Australia

El Código establece el estándar mínimo que se espera de las compañías aéreas que operan en territorio australiano. Los Planes de Asistencia a la Familia de Australia compañías aéreas internacionales deben prever, en la medida de lo posible, asistencia similar a las víctimas y / o familiares de las víctimas en el caso de un accidente en un país extranjero.

Como sería el caso de las aerolíneas extranjeras que operan en Australia, se espera que las compañías aéreas australianas internacionales hagan acuerdos oportunos con las líneas aéreas asociadas, o de otros organismos, para ofrecer medidas de asistencia en el país donde se produce el accidente. También se espera que la aerolínea establezca un centro de coordinación principal en Australia para facilitar el contacto con las autoridades de Australia y / o familias.

Aplicación a las líneas aéreas regionales de Australia

El Código ha sido elaborada por la experiencia internacional, centrándose en las operaciones aéreas internacionales o de alta capacidad. Australia aerolíneas regionales o de los operadores chárter tienen nada menos que una responsabilidad para con las víctimas de un accidente, y debe estar preparado para utilizar el código con el fin de establecer un Plan de Asistencia Familiar apropiadas a sus circunstancias individuales.

La aplicación del Código

El operador es responsable de todos los pasajeros a bordo, incluidos los de otros socios de código compartido. Sin embargo, las compañías aéreas sobre una base de código compartido solamente (es decir, únicamente como un transportista no operan en el mercado australiano) también se espera que adopte un Plan de Asistencia Familiar de acuerdo con este Código. En tal caso, el Plan tendría que centrarse en la asistencia que estaría a cargo de la compañía operadora. Para cumplir con los mínimos requerimientos del código, algunas líneas aéreas pueden optar por basarse en acuerdos comerciales o de otro tipo con compañías aéreas asociadas, o con los proveedores de servicios.

También puede ser prudente para las compañías aéreas a establecer acuerdos con los operadores de aeropuertos para el uso de la infraestructura física en un aeropuerto en la prestación de los aspectos de la asistencia familiar.

El Código hace hincapié en que la aerolínea tiene la responsabilidad principal de garantizar que los servicios de asistencia de la familia pueden ser entregados de manera oportuna y apropiada. El método de prestación de servicios, sin embargo, para la línea aérea de determinar.

Responsabilidades de las Aerolíneas

1. Nombramiento de una persona designada en Australia como coordinadora de Apoyo a la Familia.

La familia de aerolíneas Coordinador de Apoyo es una parte esencial de la respuesta accidente en el

inmediata. El Coordinador de Apoyo a la Familia ofrece el enlace de comunicación entre la compañía aérea, de emergencia pertinentes y los servicios de bienestar, las víctimas y sus familias, así como la prestación de servicios directos a las víctimas y sus familias. Los acuerdos deben hacerse para asegurar que el Coordinador de Apoyo a la Familia cuenta con el apoyo suficiente por parte de la aerolínea.

Se tomarán las medidas para establecer rápidamente un Centro de Apoyo efectivo para familiares, incluida la garantía de acceso a personal capacitado adecuadamente.

2. Necesidades de infraestructura

Un plan para establecer vínculos con la respuesta de emergencia pertinentes y la organización de servicio / s responsable por el lugar del accidente y apoyo a las víctimas inmediatamente se produce un accidente. Vincular el plan de avión desde el aeropuerto de Planes de Emergencia (PAE) es un medio para lograr esto. Como todas las agencias de respuesta pertinente participar en el proceso de AEP, líneas aéreas, agencias de respuesta y las autoridades de bienestar son animadas a crear fuertes relaciones entre sí para garantizar la circulación de información sobre personal clave.

Es una práctica normal de las líneas aéreas para establecer un Centro de Gestión de Crisis aérea en el caso de un accidente grave. El propósito del Centro es proporcionar a la coordinación dentro de la línea aérea, y entre la aerolínea y las autoridades competentes, así como proporcionar información al público. Su ubicación física debe ser una cuestión de la aerolínea, pero una línea aérea extranjera tiene que asegurarse de que es fácilmente capaz de comunicarse con las agencias de respuesta de Australia.

Separado del Centro de Gestión de Crisis, la compañía debe establecer un Centro de Apoyo Familiar aerolíneas para ofrecer los servicios de coordinación necesarias para la función de apoyo a la familia, y para asegurar que el personal lo suficientemente cualificado o capacitado, experto en empatía y sensibilidad frente a las necesidades de las víctimas, y sus familias, están disponibles para el personal del centro. La compañía aérea debe asegurar que el apoyo a la familia

Coordinadora tiene un fuerte apoyo de, y vínculos con el Centro de Gestión de Crisis aérea. La naturaleza y la ubicación del Centro, o cualesquiera otros servicios destinados a proporcionar servicios a las víctimas o las familias, es un asunto de la aerolínea. La compañía aérea debe considerar la posibilidad de proporcionar la asistencia apropiada a las familias que pueden reunirse en la salida y / o aeropuerto de llegada. Sin embargo, la aerolínea puede considerar que la mejor opción es obtener rápidamente el espacio, incluyendo habitaciones para familias, en un hotel cercano.

En general, la compañía aérea debe entender que un importante compromiso que se requiere de sí mismo, o el proveedor de servicios, contar con personal disponible debidamente capacitado y con experiencia a corto plazo, así como procedimientos para establecer rápidamente un centro de apoyo a la familia.

3. Gestión de la Información

La disponibilidad y la gestión de la información es vital para una respuesta eficaz a un accidente, incluido el suministro de información a las familias. Será importante conseguir el equilibrio del derecho de información, la coordinación por lo tanto cerca a la línea aérea, y con las autoridades de investigación de accidentes y los organismos estatales y territoriales de respuesta con respecto a cualquier declaración en relación con el accidente, será esencial.

Con respecto a la información sobre los pasajeros involucrados, incluidos los nombres de los fallecidos, es importante que el trabajo en estrecha colaboración con las aerolíneas de la Policía del Estado o territorio a cargo del lugar del accidente, ya que en Australia, la Policía en colaboración con Médicos Forenses son responsables de notificar los familiares en caso de fallecimiento. En un incidente de muertes en masa, las unidades de la Policía DVI a través de Australia disponen de protocolos con la Interpol para asesorar a las autoridades competentes en ese país las personas.

En el caso de un accidente aéreo, las aerolíneas deberían:

- Proporcionar una lista de pasajeros, con toda la información disponible (incluyendo asientos), a la Policía sin demora, y ayudar, en su caso, de la colección (sujeto a las leyes de privacidad aplicables) de información adicional. Una copia de esta información debe ser proporcionada a la

ATSB. Sería preferible que el manifiesto no se libere directamente al público o los medios de comunicación por la aerolínea. Por el contrario, la aerolínea debe consultar con la Policía sobre la conveniencia de entregar información en el período inmediatamente después del accidente;

- En consulta con la policía, proporcionar información precisa y adecuada a los familiares de las víctimas, los medios de comunicación, otras partes interesadas y el público en general, sin dejar de reconocer y valorar los intereses de los supervivientes y las familias de las víctimas;

Las familias de las víctimas de un accidente aéreo esperan que se mantenga plenamente informado de lo que sucedió, y por qué sucedió, con el fin de dar sentido a su pérdida. Todo esfuerzo debe hacerse para asegurar que las víctimas y sus familias son informadas de la información clave sobre el accidente, o de sus posibles causas, antes de que la información haya sido divulgada al público. La familia de aerolíneas Coordinador de Apoyo a las necesidades de establecer vínculos estrechos con la ATSB para este propósito.

- Información con respecto a la conducta y el progreso de la investigación del accidente será llevada a cabo por el investigador a cargo ATSBs y cuando sea posible notificado a las familias antes de que se haga público.

Las líneas aéreas deberían mantener contacto las 24 horas del día con familias de las víctimas, además de un sistema para hacer frente a las demandas de información del público. El régimen que se puso en marcha, incluyendo la duración, será un asunto para cada aerolínea. Sin embargo, la experiencia internacional ha demostrado que el número de consultas telefónicas después de un accidente aéreo importante puede ser sustancial.

Un número de teléfono gratuito de amplia publicidad puede no ser óptimo como el principal punto de contacto con el público. Puede ser muy fácil para una línea aérea a ser abrumado por el número de llamadas, y puede animar a las llamadas molestas. Un proceso de filtrado o selección, para identificar a personas que llaman con un genuino interés en, o su relación con las víctimas, podría ser implementado. No obstante, la aerolínea debe actuar rápidamente para proporcionar un mecanismo eficaz para hacer frente a un gran número de consultas - no sólo para la propia compañía, sino también a sus oficinas en el destino, y / o aeropuerto de llegada. Este mecanismo también debe ser capaz de abordar con eficacia el rango probable de los idiomas hablados por las familias de las víctimas.

El establecimiento y la difusión de un sitio de Internet, a través del cual el público puede hacer preguntas y ver la información más reciente, podría disminuir el número de consultas telefónicas del público, y se recomienda.

- Las líneas aéreas deberían establecer procedimientos para reconocer y tratar con un miembro de la familia adecuada para representar los intereses de la familia de las víctimas.

La identificación de la persona adecuada para representar los intereses de la familia no siempre es sencilla, y la aerolínea debe contar con procedimientos que reconozcan la importancia de manejar esta tarea con la sensibilidad apropiada. Estos procedimientos deben prestar atención adecuada a las diferencias culturales.

Una vez que la persona que llama se identifica genuina, se debe considerar la posibilidad de utilizar, por separado, no publicidad, número de teléfono gratuito para facilitar el contacto con la compañía aérea.

A menudo, se los pasajeros internacionales que participan y diferentes países tienen diferentes requisitos para la prestación de asesoramiento a los familiares. DFAT puede ayudar con la notificación a los ciudadanos australianos que residen o están de viaje, fuera de Australia. Esto debe tenerse en cuenta en el desarrollo del Plan.

Para las líneas aéreas que operan en el extranjero Australia, especial cuidado debe tenerse con respecto a los procedimientos para notificar a los familiares de los extranjeros como las prácticas y las expectativas culturales varían ampliamente.

- Las líneas aéreas deberían estar preparados para ayudar a las autoridades responsables de la recopilación de datos.

A raíz de un accidente de aviación, la forma más inmediata de ayuda a la familia es la confirmación de miembros de la familia entre las víctimas que estaban a bordo de la aeronave.

La mayoría de compañías aéreas que vuelan a Australia ya recoger o procesar, a través de su reserva y la facturación del vuelo en los sistemas, una serie de datos sobre los pasajeros, incluyendo los datos del pasaporte de cada vuelo. Esto suele llevarse a cabo como parte de los requisitos de visado de Australia. En el desarrollo de sus procedimientos para la liberación de los datos en poder de las autoridades responsables, las líneas aéreas deben prestar mucha atención a las leyes de privacidad relevantes. En Australia, una estrecha cooperación con la policía y las agencias de respuesta es esencial en lo que respecta a este tema.

En relación con los vuelos trans-Tasman, el Departamento de Inmigración y Asuntos Multiculturales (DIMA) tiene acceso a las bases de datos de pasaporte de Australia y Nueva Zelanda, y puede ser capaz de ayudar a las autoridades en la identificación de los ciudadanos de Australia y Nueva Zelanda.

Identificación de Víctimas de Desastres

Responsabilidad en Australia para la identificación de víctimas y la notificación de las muertes a los familiares incumbe exclusivamente a ayudar a la Policía Forense. Por lo tanto, en la liberación de los datos de identificación, la aerolínea tendría que trabajar en estrecha colaboración con las autoridades policiales locales y, específicamente, los expertos de la Policía de Identificación de Víctimas de Desastres (DVI), a fin de que la policía y DVI para identificar adecuadamente a las víctimas. En el caso de los extranjeros, debe buscarse el asesoramiento de DFAT y / o las misiones diplomáticas sobre la forma en la notificación de los familiares debe ser hecho. Las aerolíneas también deben ser conscientes de que el personal diplomático y consular tendrá funciones de enlace y coordinación en relación con sus ciudadanos y los primeros contactos con las misiones diplomáticas deben formar parte del plan de cada aerolínea.

En el caso de un accidente fuera de Australia, la provisión inicial de un manifiesto de pasajeros al DFAT es esencial, ya que el Departamento es responsable de brindar asistencia consular a las víctimas de Australia y sus familias. Un representante consular de Australia estaría disponible en el Centro de la Línea Aérea de Apoyo Familiar, y en el lugar del accidente, para ayudar a las víctimas de Australia, y miembros de la familia, que pueden viajar al sitio cuando sea seguro hacerlo.

4. Apoyo financiero, logístico y emocional

Compañías aéreas tienen que aceptar una serie de responsabilidades para prestar apoyo directo a las víctimas y los familiares de las víctimas. Es necesario tener en cuenta que la legislación australiana establece que el transportista es estrictamente responsable de la muerte o lesiones del pasajero.

- En el caso de la muerte de un pasajero, las aerolíneas deben ofrecer un pago anticipado a la familia tan pronto como sea posible después del evento.

La carga financiera que enfrentan las víctimas y sus familias como consecuencia de un accidente aéreo podría ser minimizada a través de la provisión de un pago por adelantado, por la línea aérea, a los que tienen derecho a una indemnización como consecuencia del accidente. Esta forma de pago se está convirtiendo en una práctica estándar en la industria y se realiza como un gesto de la aerolínea a la familia de la víctima en casos de dificultades financieras causadas por la pérdida de la fuente de ingresos principal.

Se reconoce que la compañía aérea puede tener dificultades para identificar a los miembros apropiados de la familia, pero casos bien definidos (por ejemplo, cuando la víctima es la fuente principal) debe presentar algunas dificultades, y también demostrar la necesidad de estos pagos.

El monto del pago anticipado dependerá de las circunstancias, pero las aerolíneas se les animan a que responda favorablemente a las necesidades de las familias de las víctimas. A modo de ejemplo, la Comunidad Europea ha encargado a un pago mínimo de antelación, en caso de muerte, de aproximadamente A \$ 30.000.

Este pago sería un gran avance de los daños y perjuicios de pasajeros eventual reclamación de responsabilidad de la aerolínea, y no debe ser presentado a los miembros de la familia como arreglo definitivo de la responsabilidad.

- Las compañías aéreas deben proporcionar apoyo financiero y administrativo a las familias que deseen viajar al lugar del accidente (cuando sea apropiado y factible).

Donde el acceso es práctico, una visita al lugar del accidente por las familias, y los supervivientes, se ha convertido en una práctica común, como parte del proceso de duelo. La promoción activa de las familias a asistir al lugar del accidente no se recomienda. Sin embargo, donde las familias tienen el deseo de visitar el lugar del accidente, las compañías aéreas deben proporcionar apoyo financiero y administrativo, incluida la asistencia de viaje y alojamiento.

Se reconoce que, en algunos lugares, los viajes y / o alojamiento podría plantear problemas, ya que las aerolíneas requieren discreción en la determinación de que, en su caso, los miembros de la familia deben asistir al lugar del accidente. Sin embargo, las líneas aéreas debe ser consciente de las necesidades culturales / religiosos de la familia, y, posiblemente, buscar el asesoramiento de profesionales debidamente cualificados antes de tomar decisiones limitante. En todos los casos, las autoridades responsables de la gestión del lugar del accidente deben ser consultadas. En Australia, la ATSB designará a la persona indicada para consultar directamente con la aerolínea antes de hacer cualquier compromiso con respecto a una visita por las familias.

Mientras que la ATSB reconoce la necesidad de que las familias sean capaces de ver el lugar del accidente, el acceso puede ser restringido por una serie de razones, incluyendo la naturaleza peligrosa del sitio. Sin embargo, la ATSB hará todo lo posible para ayudar a las familias con algún tipo de acceso al sitio.

- Una amplia gama de servicios de asesoramiento deben estar disponibles para los supervivientes, sus familias y las familias de personas fallecidas.

Asesoramiento a las familias y los supervivientes es probable que sea una tarea importante para la compañía aérea, y puede ser muy importante para aquellos que lo necesitan. El apoyo puede variar, de ofrecer consejos de sentido común en cuanto a los aspectos prácticos de la vida después del accidente, a una atención sanitaria más importante. Las aerolíneas no podrán contar con recursos suficientes asesoramiento, y puede ser necesario establecer medidas de lugar para obtener los servicios de profesionales debidamente cualificados. El Plan de Apoyo a la Familia debe detallar cómo la compañía se propone responder a estas necesidades, y cabe destacar también la importancia de una estrecha relación con los servicios de apoyo de las organizaciones voluntarias como la Cruz Roja, así como agencias del gobierno.

- El apoyo permanente a los supervivientes y los familiares de las víctimas, debe ser anticipado.

Un accidente puede dar lugar a importantes efectos a largo plazo en los supervivientes y sus familias, y en las familias de las víctimas. Los casos individuales, incluyendo la identificación y repatriación de los restos, aspectos legales y contacto con la familia todos pueden llegar a ser de larga duración que importa. La provisión de recursos suficientes y el seguimiento eficaz de los problemas y los casos deben ser mantenidos. Este apoyo continuo, por un período de años, si es necesario, debe tenerse en cuenta. No hay punto final a este apoyo para los supervivientes y las familias pueden recibir el mandato, pero las aerolíneas podrían mirar a la liquidación la cantidad definitiva como una guía.

La prestación de apoyo podría significar la prestación de un número de teléfono donde las familias pueden obtener ayuda y asesoramiento, según sea necesario. Como mínimo, significa un compromiso a largo plazo de la compañía aérea que siga facilitando el apoyo de personal de asesoría y capacitación.

Además, la investigación del accidente puede tardar más de un año en completarse, y la provisión periódica de informes sobre la ATSB ayudará a las familias a través de sus procesos de duelo. La ATSB proporcionará un informe fáctico preliminar dentro de 30 días y, normalmente, informes provisionales hechos en intervalos de 6 meses a partir de entonces, hasta el informe final redactado es.

- Las aerolíneas son responsables de la devolución de los restos a los familiares de las víctimas o personas delegadas.

Compañías aéreas tienen que estar preparados para trabajar estrechamente con los organismos de respuesta, y las autoridades responsables de la zona del accidente, para asegurarse de que las familias de las víctimas se mantengan informadas sobre la liberación de los restos.

En conseguir el permiso de la policía y el forense, las líneas aéreas son responsables de la devolución de los restos de la víctima, efectos personales, y todo el resto del equipaje

Equipaje y / o transporte de mercancías tenga que ser retenida por la policía o la ATSB para fines de investigación. La Policía, en consulta con el médico forense, se controla la liberación de los efectos personales, y cualquier liberación de las víctimas o los familiares de las víctimas, se requiere su aprobación. La compañía aérea deberá tomar disposiciones para el pronto regreso de equipaje facturado si ya no es requerido por los investigadores.

- Las compañías aéreas tienen que estar preparados para las familias en el proceso de conmemoración y memoriales.

Las familias necesitan estar seguros de que será capaz de participar en servicios religiosos se celebre tras el accidente, y que tendrán la oportunidad de participar en el diseño de las estructuras monumento erigido en memoria de las víctimas del accidente. Las líneas aéreas deberían considerar la posibilidad de cómo manejar estos temas, y poner en marcha un protocolo sobre cómo se manejará en el momento de un accidente.

- Las aerolíneas necesitan prestar atención a las cuestiones culturales.

Un Plan de Asistencia Familiar debe ser especialmente sensible a los temas culturales relacionados con la pérdida de sus seres queridos. Las líneas aéreas se les animan a tomar medidas especiales para entender los problemas culturales aplicables a los principales mercados en los que operan.

Última actualización: 16 de junio 2008