

SANTIAGO DE CHILE

2º ENCUENTRO IBEROAMERICANO FICVI

23 | 24 ENERO 2014

www.contralaviolenciavial.org

Autoviv Club de Chile

FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE

ROAD SAFETY FUND

FICVI Federación IberoAmericana de Asociaciones de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”

D. Julio Laria del Vas Ph.D.

Director General

Instituto de Seguridad Vial de la FUNDACIÓN MAPFRE

Nueva visión del accidente de tráfico



Hasta ahora

- Cuantificación de los accidentes de tráfico.
- Factores que provocan los accidentes de tráfico.
- Cuantificación y enumeración de las consecuencias y pérdidas que provocan.

Nueva visión

- Análisis cualitativo de los accidentes de tráfico.
- Incorporación de las familias al análisis.
- No se analiza un periodo de tiempo definido.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Principales actores involucrados en la *esfera pública*



www.contralaviolenciavial.org

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Objetivos

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Objetivo General

Comprender cómo una víctima de accidente de tráfico con graves consecuencias, interpreta y construye sus vínculos con la esfera pública el día después del siniestro, ***para identificar ámbitos de actuaciones encaminadas a desarrollar facilidades y ayudas.***

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Objetivos Específicos

Describir la experiencia de las víctimas tras el accidente de tráfico.

Describir cómo las víctimas se relacionan con la esfera pública el día después del accidente de tráfico.

Indagar en las valoraciones que las víctimas tienen del desempeño de las instituciones de la esfera pública.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for the Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Objetivos Específicos

Identificar las barreras que perjudican a las víctimas en la interrelación con la esfera pública

Identificar los facilitadores que ayudan a las víctimas en la interrelación con la esfera pública

Indagar en las valoraciones que las víctimas tienen de las Instituciones Públicas

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



www.contralaviolenciavial.org

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Clasificación de Víctimas

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



TIPOLOGÍA DE VÍCTIMAS

Víctima Directa

Dependiente de Tercera
Persona

Persona Amputada,
Parapléjica, Tetrapléjica...

Ejemplos de Necesidades:

- Rehabilitación
- Integración

Víctima Indirecta

Familiar de Dependiente
de Tercera Persona

Ejemplos de Necesidades:

- Económicas
- Arquitectónicas

Víctima Indirecta

Familiar de Fallecido

Ejemplos de Necesidades:

- Reparación Social
- Atención psicológica

www.contralaviolenciavial.org

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LAS VÍCTIMAS

**1. Cambio
Familiar Profundo**

**2. Falta de
Información**

**3. Simultaneidad
Aguda de
Obligaciones**

**4. Cambio en la
concepción del
tiempo**

**5. Cambio en la
concepción de un
accidente**

**6. Invisibilidad
Social**

www.contralaviolenciavial.org

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LAS VÍCTIMAS

1. Cambio Familiar Profundo

Situaciones que inciden profundamente en los vínculos familiares. Tanto en la aceptación del fallecimiento como de la discapacidad.

“... es una rutina muy estricta, porque los horarios son prácticamente siempre los mismos, es levantarse, es atender a mi hijo, darle desayuno, todo eso. Lo mismo para mí, salir de casa...ir a terapias, por mientras él está en terapias, yo aprovecho ese tiempo libre para hacer otras cosas que estando con él no puedo.”

(Mujer, Víctima Indirecta de Familiar Dependiente, nº29)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LAS VÍCTIMAS

2. Falta de Información

Ausencia de pautas y respuestas claras por parte de las fuentes formales consultadas. Exceso de información contradictoria.

“... Porque tampoco hay en estas instituciones, pues no hay alguien que se acerque y te diga “mira tienes que hacer esto, aquí tengo la lista de cosas que tienes que hacer”... No te dicen lo que no les preguntas.”

(Hombre, Víctima Indirecta de Familiar Fallecido, nº9)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LAS VÍCTIMAS

3. Simultaneidad Aguda de Obligaciones

Múltiples gestiones desarrolladas de forma paralela y de manera intensa. Existencia de plazos impostergables que no se pueden delegar.

“ ... el hecho de presentar papeles en la Seguridad Social, de temas laborales, de seguros, de pólizas... lo complican de una manera... el informe médico hacen que vayas a tu médico de cabecera, sabiendo que hay un parte de la policía. Todas esas pequeñas cosas, esos problemas burocráticos... la víctima dando vueltas, intentando...”

(Hombre , Víctima Indirecta de Familiar Fallecido, nº1)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LAS VÍCTIMAS

4. Cambio en la Concepción del Tiempo

El tiempo se formula en términos del presente, el futuro se vive como incierto y carente de sentido.

“... en los próximos años no me imagino nada. La verdad es que no. ¿Eh?... vivo el día a día y además, he aprendido a vivir así. No puedo ni quiero pensar en el futuro porque no existe. Tomo la vida lo que viene hoy y mañana?, no sé.”

(Mujer, Víctima Indirecta de Familiar Fallecido, nº13)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for the Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LAS VÍCTIMAS

5. Cambio en la Percepción del Accidente

Se caracteriza por exhibir un alto grado conciencia individual y la modificación de sus propias conductas. Poniendo un énfasis en la difusión mediática de las repercusiones de los accidentes.

“... todo lo ves súper lejano, tú crees que nunca te va a tocar hasta el día que te toca y dices “ostras, es que realmente pasan”, ¿no?, realmente hay accidentes y realmente detrás de los accidentes, hay personas que están graves, personas que no lo están y personas que se mueren, ¿no? Entonces, yo antes de que me sucediera, pues como si no existiera. ¿no?”

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LAS VÍCTIMAS

6. Invisibilidad Social

Las instituciones no reconocen la problemática en su total dimensión y complejidad generando un sentimiento de invisibilidad social en los afectados.

“... la gente se moviliza para que sepan que aquí existimos, que nadie nos eche tierra por encima, que aquí estamos (...) además intentas colaborar y yo intento hacer para que nadie pase por lo que he pasado yo.”

(Mujer, Víctima Indirecta de Familiar Dependiente, nº28)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

**Víctima Directa
Dependiente de
Tercera Persona**

**Familiar de
Dependiente de
Tercera Persona**

**Víctima Indirecta
Familiar de Fallecido**

**1. Deterioro
Progresivo de la
Atención
Sanitaria**

**2. Cambio
Económico**

**3. Cambio
Arquitectónico**

4. Rehabilitación

**5. Reparación
Social**

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

1. Deterioro Progresivo de la Atención Sanitaria

La cantidad de recursos disponibles para quienes han sobrevivido a un accidente disminuye desde el momento en que su vida no corre peligro.

“...heridos muy graves que en otro tiempos serían muertos y ahora mismo no lo son; y forman parte de una lista de personas que necesitan una atención y que no la tienen porque el sistema aún no está preparado para darla. Es caro mantener a un fisioterapeuta atendiendo a una persona...”

(Mujer, Víctima Indirecta Familiar de Dependiente de Tercera persona, nº29)
www.contralaviolenciavial.org

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

2. Cambio Económico

Las nuevas necesidades del accidentado implican cambios sustantivos en la economía doméstica. Ej. Contar con personal de apoyo.

“... porque con un sueldo no lo haces ¿sabes?, es imposible, un sueldo te da para vivir, y a lo mejor te da para vestir más o menos bien y te da para irte de vacaciones... pero para pagar unas terapias intensivas eso ni de coña te da, no hay un salario que lo resista.”

(Mujer, Víctima Indirecta de Familiar Dependiente, nº29)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

3. Cambio Arquitectónico

Los cambios arquitectónicos desarrollados en la vivienda, se vuelven imprescindibles para adaptar el hogar a las necesidades de una persona con discapacidad.

“... yo veía el desbarajuste que les traía a mis padres, primero porque no tienes nada adecuado. Ahora sí, pero de hoy para mañana no tienes ni ascensor, no tienes la cama, no tienes la grúa, no tienes tal y cual... y unos padres que no saben cómo menearte”

(Hombre, Víctima Directa Dependiente, nº24)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

4. Rehabilitación

Atenciones que distinguen entre las secuelas (daño permanente) y el daño (recuperable) . El tiempo que se tarda en iniciar la rehabilitación es muy importante: influye en el grado de integración que se puede alcanzar.

“...me enseñaron a vivir un poco con la discapacidad que yo tenía. Luego te tienes que espabilar en la vida real ¿no? Pero allí te enseñan desde lo básico hasta cuando ya ven que creen que ya te puedes ir, así que prácticamente a todo.”

(Mujer, Víctima Directa Dependiente, nº21)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

5. Reparación Social

Se trata de una reparación moral o económica, según sus expectativas y énfasis en sus necesidades.

“Pero sabes que con eso no vas a arreglar nada [con el dinero], entonces lo que quería era justicia, pero claro tampoco lo puedo rechazar porque si lo rechazo no voy a tener justicia ni voy a tener nada”

(Mujer, Víctima Indirecta de Familiar Fallecido, nº16)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Barreras y Facilitadores

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Barreras y Facilitadores en la *esfera pública*



www.contralaviolenciavial.org

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



BARRERAS IDENTIFICADAS POR VÍCTIMAS INDIRECTAS DE FAMILIAR FALLECIDO

Servicios Médicos

- Tipo de actuación
- Burocracia-trámites
- Normas
- Información
- Aptitud profesional
- Trato personal

Cuerpos de Seguridad

- Medios técnicos
- Información
- Trato personal
- Aptitud profesional

Abogados

- Intereses
- Aptitud profesional
- Lenguaje/comunicación

Atención psicológica

- Disponibilidad
- Utilidad

Compañías de Seguros

- Confianza
- Utilidades económicas
- Baremo utilizado
- Lenguaje/comunicación
- Burocracia-trámites
- Acuerdo extrajudicial

Sistema Judicial

- Indemnización
- Aptitud profesional
- Sentencias
- Tiempo de actuación
- Trato personal
- En el juicio: todo vale
- Lenguaje/comunicación

www.contralaviolenciavial.org

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



BARRERAS IDENTIFICADAS POR VÍCTIMAS INDIRECTAS DE FAMILIAR DEPENDIENTE DE TERCERA PERSONA

Servicios Médicos

- Información
- Lenguaje/comunicación
- Trato personal

Cuerpos de Seguridad

No se ha identificado ninguna.

Abogados

- Aptitud profesional

Atención psicológica

- Coordinación institucional

Rehabilitación médica

- Implicación profesional.
- Información.
- Cobertura.
- Medios técnicos
- Burocracia-trámites

Sistema Judicial

- Sentencias
- En el juicio: todo vale

Compañías de Seguros

- Confianza

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

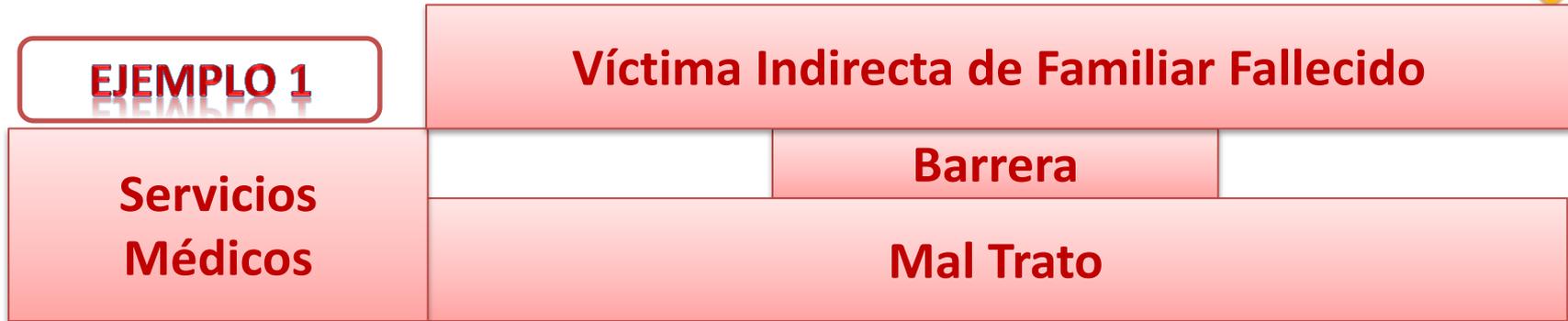
FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



“El trato de los médicos, el institucional, suele ser muy frío. Como no te pongas serio con ellos y les digas: “dime lo que tengo exactamente”. Y bueno, no es que tenga mucho contra ellos, pero hay que reconocer lo que son. Son fríos.”

(Hombre; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº9)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

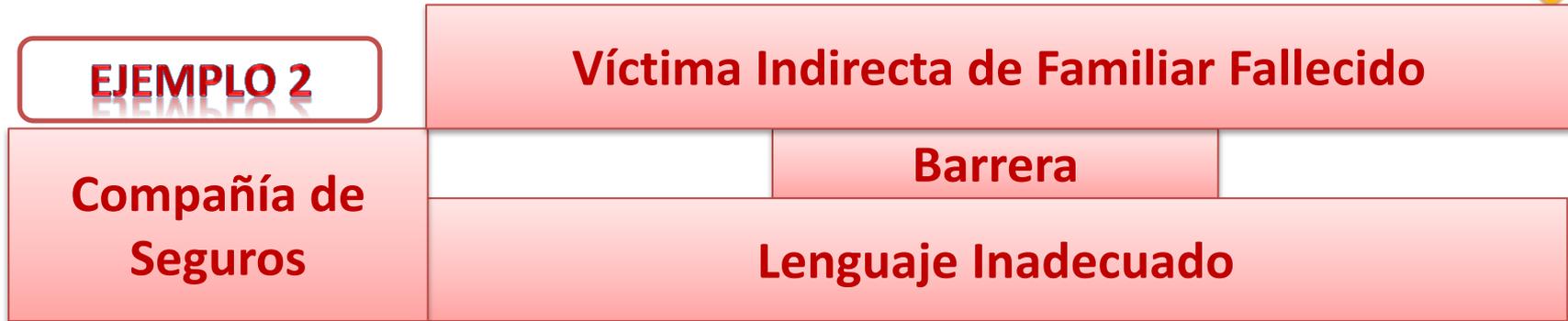
FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



“Más bien lo entendía, había nombres de hecho que no había oído en mi vida. Pero bueno, por lo general... sino lo entendía pues lo intentaba entender”

(Hombre; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº1)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



“Me hacían más de psicólogos los fisioterapeutas que estaban conmigo cinco horas y media al día. Si entraba, y me veían mala cara me preguntaban “¿qué te pasa?” entonces yo me desahogaba allí. Las personas que están con nosotros, se alegran porque algo nos sale bien y casi que lloran contigo cuando algo te sale mal, son los fisioterapeutas.”

(Mujer; víctima directa dependiente de tercera persona; nº21)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



“...entendía todo perfectamente. Sí. No me hablaban en plan: “te estoy pinchando amoxicilina 520 no sé qué”. No, me decía: “pues mira ahora te estoy pinchando una medicación para que te tranquilices”. o sea, no me hablaba como un médico.”

(Mujer; víctima directa dependiente de tercera persona; nº21)

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Barreras vs. Facilitadores

Trato
Lenguaje
Medios técnicos y humanos
Confianza
Burocracia
Procedimientos
Información
Sentencias
Coordinación Institucional

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Habilidades blandas

Rasgos de la personalidad. Relacionados con la inteligencia emocional: habilidades sociales (relaciones con otras personas), comunicación, lenguaje y hábitos personales.

Habilidades duras

Características de una persona relacionadas con a las exigencias laborales de índole técnico, adquiridas con formación y experiencia profesional.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for the Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



Temas relacionados espontáneamente

- Organizaciones de Víctimas
- Educación Vial
- Medios de Comunicación
- Familia
- Redes Sociales

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



PROPUESTAS GENERALES

- Establecer una red de coordinación entre todos los agentes de la *esfera pública* implicados, es indispensable para entregar una respuesta integral a las víctimas.
- El reconocimiento mutuo entre instituciones es fundamental. Es decir, los agentes deben identificar los procedimientos de actuación de las demás instituciones para dejar de sentir que son independientes, para entender que responden a un fenómeno en que son complementarios.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



PROPUESTAS GENERALES

- Para establecer una conexión entre las víctimas y las instituciones, se propone la figura de un mediador. Éste entregaría y canalizaría la información que se produce desde la *esfera pública*.
- Se deben aunar los conocimientos y aprendizajes que existen en torno al día después. Se debe apostar por la difusión y la aplicación de medidas que ya se han implementado.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



PROPUESTAS ESPECÍFICAS

SERVICIOS MÉDICOS:

- Información clara y permanente.
- La cantidad de información es menos importante que la forma de decirlo.
- Cumplir protocolos, por ejemplo, derivaciones.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación IberoAmericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



PROPUESTAS ESPECÍFICAS

REHABILITACIÓN:

- Que las víctimas tomen la mejor decisión.
- Ampliar tiempos de Rehabilitación.
- Iniciarla en fases tempranas.
- Difusión Buenas Prácticas, por ejemplo, “vuelta a casa progresiva”.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



PROPUESTAS ESPECÍFICAS

CUERPOS DE SEGURIDAD:

- Insistir en el lenguaje.
- Aumentar capacidades técnicas y humanas.
- Contribuir a la educación vial.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



PROPUESTAS ESPECÍFICAS

ABOGADOS:

- Promover códigos deontológicos.
- Lenguaje jurídico - traducir.

SISTEMA JUDICIAL:

- Elaborar Plan para potenciar habilidades blandas.
- Sentencias no sólo económicas sino también sancionadoras.
- Explicar al inicio el proceso judicial.

www.contralaviolenciavial.org

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



PROPUESTAS ESPECÍFICAS

ATENCIÓN PSICOLÓGICA:

- Difundir buenas prácticas, a nivel local.
- Iniciar el tratamiento desde el inicio.
- Reconversión laboral.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial

“El día después de los accidentes de tráfico: perspectiva de las víctimas”



PROPUESTAS ESPECÍFICAS

COMPAÑÍAS DE SEGUROS:

- Cuidado en el ámbito emocional.
- Rapidez y trato excelente.
- Trato personalizado y justo.
- Una única persona de referencia.
- Lenguaje.

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial



Muchas Gracias
www.fundacionmapfre.org

www.contralaviolenciavial.org



FIA Foundation
for The Automobile and Society

FUNDACIÓN MAPFRE



FICVI

Federación Iberoamericana
de Asociaciones
de Víctimas contra la violencia vial