DOCUMENTO PREGUNTAS-RESPUESTAS

1. ¿Qué ayudas e indemnizaciones están disponibles para las personas afectadas?

A continuación, se explican, de forma sencilla, las ayudas y compensaciones a las que pueden tener derecho las personas afectadas por el accidente:

a) Ayudas y anticipos del Real Decreto-ley 32/2026, de 3 de noviembre

El Real Decreto-ley 32/2026, de 3 de noviembre, prevé una serie de **ayudas específicas**, explicadas en esta guía, entre las que se incluyen:

- **Ayudas económicas**, **no reembolsables**, que se suman a las indemnizaciones ya reconocidas por la normativa europea y española sobre derechos de los viajeros y atención a las víctimas de accidentes ferroviarios y a sus familiares.
- **Ayudas en concepto de anticipos de indemnización por responsabilidad civil**, para que las personas afectadas puedan recibir dinero de forma rápida sin esperar al final del proceso.
- En estos casos, el **Estado adelantará el importe** y posteriormente asumirá el derecho a reclamar esa cantidad a los responsables.

b) Seguro Obligatorio de Viajeros

Los viajeros de las dos empresas ferroviarias implicadas cuentan con un **Seguro Obligatorio de Viajeros**.

Este seguro sirve para **compensar los daños corporales** (lesiones o fallecimiento) sufridos como consecuencia del accidente.

Para solicitar este seguro, las empresas han facilitado información en los siguientes enlaces:

- Renfe Viajeros S.M.E., S.A. https://www.renfe.com/es/es/ayuda/informacion-legal-viajeros/seguro-de-viajeros
- Intermodalidad de Levante, S.A. (Iryo): https://www.iryo-sov.com/

c) Indemnizaciones por responsabilidad civil

Además del seguro obligatorio de viajeros, las personas afectadas tienen derecho a una **indemnización** por responsabilidad civil **como consecuencia de los daños sufridos**. Ver pregunta frecuente número 15 para más detalles.

d) Indemnizaciones en cumplimiento del Reglamento (UE) 2021/782, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril

Este Reglamento reconoce a los viajeros una serie de derechos específicos destinados a garantizar una respuesta inmediata y una adecuada protección de las víctimas. En particular, las empresas ferroviarias deben prestar asistencia a los pasajeros afectados, facilitando información sobre el accidente, ayuda práctica inmediata y atención a las necesidades básicas.

Asimismo, los viajeros o, en caso de fallecimiento, sus familiares, tienen derecho a ser indemnizados por los daños derivados de muerte o lesiones personales, así como por la pérdida o deterioro del equipaje, de conformidad con las normas internacionales aplicables al transporte ferroviario.

Además, el Reglamento obliga a las empresas ferroviarias a disponer de seguros o garantías equivalentes para cubrir su responsabilidad y prevé la posibilidad de realizar pagos anticipados a las víctimas o a sus familiares cuando resulten necesarios para atender necesidades económicas inmediatas derivadas del accidente.

e) Otros seguros personales

Cada persona afectada puede tener, además, **seguros propios** que también podrían cubrir el accidente, como:

- Seguro de vida.
- Seguro de accidentes.
- Seguro laboral u otros similares.

---

2. ¿Para qué sirven estas ayudas?

Estas ayudas sirven para **apoyar económicamente** a las personas que resultaron afectadas por el accidente ferroviario de Urda y a sus familias, con el fin de aliviar los gastos y dificultades económicas inmediatas que pueden surgir tras un accidente grave.

---

3. ¿Quién puede solicitar las ayudas?

Pueden solicitar las ayudas:

- Las personas heridas en el accidente:
    - Las personas que viajaban en los trenes accidentados
    - El personal ferroviario (maquinistas, personal a bordo o en formación) que estuviera en los trenes.

  Las lesiones deben corresponderse con las recogidas en alguna de las categorías del baremo de indemnizaciones establecido en el anexo del Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros.
- Los familiares de las personas fallecidas (cónyuge o pareja, hijos, padres, hermanos, etc., según el orden establecido en la normativa que regula estas ayudas).

Ejemplo: Si una persona falleció en el accidente, su pareja o sus hijos pueden solicitar la ayuda como **víctimas indirectas**.

---

4. ¿Qué plazo hay para presentar la solicitud?

Se dispone de 3 meses desde la fecha de publicación de la resolución en la Sede Electrónica del Ministerio. Este plazo concluye el **5 de febrero de 2027.**

No obstante, por causas justificadas, dicho plazo podrá ampliarse de oficio o a petición de los interesados.

No podrán admitirse solicitudes efectuadas fuera del plazo de solicitud descrito anteriormente, o de su eventual prórroga, debiendo desestimarse.

---

5. ¿Dónde y cómo se presenta la solicitud?

La solicitud puede presentarse:

- **De forma presencial**, en los **registros oficiales** previstos por la ley (por ejemplo, oficinas de registro de la Administración).
- **Por internet**, a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible: https://sede.transportes.gob.es/areas-actividad/ferroviario/ayudas-victimas-accidente-ferroviario-urda-toledo

Siempre deben utilizarse los **formularios oficiales** habilitados para estas ayudas.

Se han habilitado **Oficinas de Atención Integral** en las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de aquellas Comunidades Autónomas en las que residan personas afectadas por el accidente ferroviario, para que las víctimas o sus familiares tengan una **atención personalizada y se les faciliten las gestiones** para la presentación de la solicitud de las ayudas y la documentación necesaria.

Además, si alguna persona afectada por el accidente no pudiera desplazarse a una Oficina, **será atendida en su propio domicilio**, en cualquier lugar del territorio nacional, por personal de las Subdelegaciones del Gobierno, gracias al programa "La Administración cerca de ti" del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

Ejemplo: Una persona mayor que no maneja internet puede ponerse en contacto con la Oficina de Atención Integral a víctimas de su provincia, y desde allí le ayudarán con todos los trámites y gestiones requeridos para presentar la solicitud de las ayudas, desplazándose incluso a su vivienda en caso necesario.

El personal de estas oficinas puede ayudarle.

En el siguiente listado se pueden consultar los números de teléfono y las direcciones de correo electrónico puestos a disposición por las Subdelegaciones de Gobierno.

---

6. ¿Puedo presentar la solicitud por otra persona?

Sí. La solicitud puede presentarse:

- En nombre propio.
- A través de un **representante**.
- Por la persona que tenga la patria potestad, tutela o curatela o, en caso de haber fallecido estos en el accidente, la persona o institución que la ejerza de manera temporal, en el caso de menores de edad o personas que no puedan actuar por sí mismas.

Ejemplo: Un padre puede presentar la solicitud en nombre de su hijo menor de edad que resultó herido.

---

7. ¿Los menores de edad pueden presentar solicitudes?

Las solicitudes de los menores de edad deben presentarse por sus padres o por la persona que tenga la patria potestad, tutela o curatela. **No es posible** renunciar expresamente a la indemnización del hijo o menor a cargo sin autorización judicial.

En estos casos la cuenta bancaria que se presente para realizar el pago deberá estar a nombre **del menor**.

Trascurridos los tres meses de plazo de solicitud sin que se haya presentado la solicitud en nombre del menor de edad, el importe de la ayuda que le correspondiera al menor **no se concederá** al progenitor o tutor legal.

---

8. ¿Cuántas solicitudes hay que presentar?

Debe presentarse **una solicitud por cada persona beneficiaria**.

Si una misma persona tiene derecho a varias ayudas (por ejemplo, por lesiones y por fallecimiento de uno o varios familiares), puede incluirlo todo en **una sola solicitud**.

---

9. ¿Qué documentación es necesaria para solicitar la ayuda?

Con carácter general, se necesita:

- Datos personales del solicitante (nombre, apellidos, documento de identidad, fecha de nacimiento).
- Número de cuenta bancaria donde se quiere recibir el dinero y certificado de titularidad de la cuenta.

La Administración comprobará de oficio que el solicitante era viajero de los trenes. Solo en caso de que el solicitante no estuviera en el listado facilitado por las empresas ferroviarias, se le requerirá para que presente la justificación de que iba en los trenes. Solo en ese caso se deberá presentar:

- **Si la persona era viajera**: billete de tren u otro documento que lo demuestre su condición de viajero.

- **Si era personal ferroviario**: documento que acredite la relación laboral y la presencia en el tren.

Además, según el caso, se necesita documentación complementaria.

Sin embargo, si el solicitante lo autoriza, será la Administración quien compruebe de oficio la documentación complementaria, como, por ejemplo:

- **En caso de fallecimiento**: datos de la persona fallecida y, si es necesario, certificado de defunción.
- **Para familiares**: documentos que acrediten el parentesco o la convivencia.

Los heridos deberán presentar el informe del seguro obligatorio de viajeros donde aparezca la categoría de las lesiones. Si se autoriza expresamente a las entidades aseguradoras del Seguro Obligatorio de Viajeros a facilitar ese informe a la Administración, no será necesario que el solicitante lo presente, y podrá recabarlo la Administración de oficio. No se deberán presentar informes médicos, partes de lesiones ni otra documentación distinta de este informe, puesto que la ayuda reconocida dependerá exclusivamente de la categoría de las lesiones que se reconozca en él.

Si faltase alguna documentación para la tramitación de la ayuda, la Administración se pondrá en contacto con el solicitante para poder incorporar estos documentos.

De nuevo, hay que recordar que en las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de aquellas Comunidades Autónomas en las que residan las personas afectadas por el accidente se han creado **Oficinas de Atención Integral** para facilitar la solicitud y tramitación de las ayudas.

En ellas, las víctimas y sus familiares recibirán atención personalizada y asistencia para realizar los trámites, presentar la solicitud de las ayudas y aportar la documentación necesaria. Además, si alguna persona afectada por el accidente no pudiera desplazarse a una Oficina, será atendida en su propio domicilio, en cualquier lugar del territorio nacional, por personal de las Subdelegaciones del Gobierno, gracias al programa La Administración cerca de ti del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

---

10. ¿Dónde puedo conseguir el informe con el baremo del seguro obligatorio de viajeros?

Para conseguir el informe con el baremo del seguro obligatorio de viajeros (SOV), lo más recomendable es **ponerse en contacto con las aseguradoras del SOV de Renfe o Iryo**, según la empresa ferroviaria con la que viajara en el momento del accidente:

Tiene más información en los siguientes enlaces:

- Renfe Viajeros S.M.E., S.A.

  https://www.renfe.com/es/es/ayuda/informacion-legal-viajeros/seguro-de-viajeros

- Intermodalidad de Levante, S.A. (Iryo):

  https://www.iryo-sov.com/

---

11. ¿Es suficiente con presentar los informes médicos del centro médico que me atendió?

No es necesario presentar ningún informe médico en el procedimiento de solicitud de la ayuda. Para poder obtener la ayuda **es necesario presentar el informe con el baremo realizado por el seguro obligatorio de viajeros** donde aparezca la categoría de las lesiones conforme a lo establecido en el anexo del Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros.

Importante: Se recomienda revisar las categorías establecidas en el citado anexo para ver las lesiones que son objeto de la ayuda.

---

12. ¿Qué pasa si no tengo todavía el informe con el baremo del seguro?

Si aún no se dispone del informe definitivo de lesiones con el peritaje del seguro en el que aparezca la categoría de las lesiones por causas ajenas al solicitante:

- Se puede presentar la solicitud igualmente.
- No se deberá presentar ningún informe médico ni partes de lesiones ni ningún otro documento alternativo para conseguir la ayuda.
- La ayuda se solicitará sin aportar el informe del SOV ni ningún otro documento relativo a las lesiones sufridas y el procedimiento quedará **en pausa** hasta que se entregue el informe.
- En ocasiones, las aseguradoras emiten un informe con el baremo de lesiones provisional, asignado una categoría mínima de las lesiones, en previsión de que

posteriormente esa categoría pudiera variar y corresponderle una categoría superior. En ese caso, se podrá presentar este informe provisional y la Administración emitirá una resolución parcial concediendo la ayuda correspondiente a la categoría provisional. Más adelante, **si la valoración final cambia y se asigna una categoría superior**, se podrá dictar una **resolución complementaria**.

Ejemplo: Una persona herida que todavía está en tratamiento puede presentar la solicitud y aportar el informe definitivo cuando lo tenga.

---

13. ¿Qué es la ayuda en concepto de anticipo de la indemnización?

Es una **cantidad de dinero adelantada** para las personas que previsiblemente recibirán una indemnización por responsabilidad civil, pero que aún no la han cobrado.

Este anticipo sirve para disponer de liquidez inmediata.

Importante: Recibir este anticipo **no significa** que ya se reconozca oficialmente la indemnización definitiva.

---

14. ¿Quién puede pedir el anticipo?

Pueden pedir el anticipo las mismas personas que pueden ser beneficiarias de las ayudas, siempre que:

- Lo indiquen expresamente en la solicitud.
- No renuncien expresamente al derecho de restitución, reparación o indemnización por la responsabilidad civil derivada del accidente.
- No hayan recibido ya indemnización por responsabilidad civil por un importe igual o superior al del anticipo que les corresponda.

Es importante que en la solicitud de la ayuda se especifique claramente si se solicita el anticipo o si no se solicita.

---

15. ¿Cómo puedo reclamar la indemnización por responsabilidad civil?

Según el artículo 108 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, las víctimas del accidente no tienen que personarse necesariamente en la causa judicial para reclamar la indemnización por responsabilidad civil.

Si la víctima o perjudicado no renuncia a la acción civil ni se la reserva para ejercitarla posteriormente ante la jurisdicción civil, dicha acción se entiende ejercitada en el proceso penal por el Ministerio Fiscal.

En consecuencia, la reclamación de la responsabilidad civil forma parte del procedimiento penal y el órgano judicial podrá pronunciarse sobre las indemnizaciones que correspondan a los perjudicados aunque estos no se hayan personado en la causa.

Únicamente dejará de ejercitarse la acción civil por el Ministerio Fiscal cuando el perjudicado:

- renuncia expresamente a la acción civil, o
- se la reserva para ejercerla posteriormente ante la jurisdicción civil.

No obstante, los perjudicados que deseen intervenir directamente en el procedimiento penal podrán personarse en la causa ante el Tribunal de instancia de Orgaz (Toledo), plaza número 2, lo que les permitirá ejercer por sí mismos las acciones que les correspondan, formular solicitudes de indemnización, proponer prueba y recurrir las resoluciones que afecten a sus intereses.

Asimismo, los perjudicados podrán formular reclamaciones extrajudiciales frente a quienes consideren responsables de los daños sufridos, incluidas, en su caso, las entidades aseguradoras. Estas reclamaciones podrán dirigirse a uno o varios posibles responsables, sin perjuicio de la determinación definitiva de responsabilidades que resulte de la investigación y, en su caso, de la resolución judicial que ponga fin al procedimiento.

En cualquier caso, como se ha indicado, la falta de personación en el procedimiento penal no supone, por sí sola, la pérdida del derecho a obtener la indemnización por responsabilidad civil que pueda corresponder como consecuencia del accidente.

---

16. ¿Tengo derecho al anticipo de la indemnización por responsabilidad civil si ya he recibido parte de la indemnización por parte del Juzgado?

Con carácter general, no tendrán derecho al anticipo las personas que ya hayan percibido cantidades por responsabilidad civil derivadas del accidente por un importe igual o superior al anticipo que les correspondería conforme al real decreto-ley.

No obstante, cuando las cantidades ya percibidas sean inferiores al importe del anticipo que corresponda, podrá reconocerse el derecho a percibir únicamente la diferencia entre ambas cuantías.

Se tendrán en cuenta todas las cantidades abonadas al interesado en concepto de indemnización o pago a cuenta de la responsabilidad civil derivada del accidente.

A estos efectos, **no se tendrán en cuenta las indemnizaciones que se hayan podido percibir del Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV) o en cumplimiento por parte de las empresas ferroviarias de las obligaciones previstas en el Reglamento (UE) 2021/782**, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

Ejemplo: si a una víctima le corresponden 30.000 euros de anticipo y ya ha percibido 10.000 euros en concepto de responsabilidad civil, podrá percibir un anticipo de 20.000 euros. Si ya hubiera percibido 30.000 euros o una cantidad superior, no tendrá derecho al anticipo.

---

17. ¿Existen oficinas de ayuda para las víctimas?

Sí. Se han creado **Oficinas de Atención Integral a las Víctimas** en Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares de aquellas Comunidades Autónomas en las que residan las personas afectadas por el accidente.

Estas oficinas ayudan a:

- Presentar solicitudes.
- Resolver dudas.
- Acompañar a las víctimas durante el procedimiento.

Además, si alguna persona afectada por el accidente no pudiera desplazarse a una Oficina, **será atendida en su propio domicilio**, en cualquier lugar del territorio nacional, por personal de las Subdelegaciones del Gobierno, gracias al programa La Administración cerca de ti del Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.

---

18. ¿Cómo se protegen mis datos personales?

Los datos personales:

- Solo se usan para gestionar estas ayudas.
- Se tratan conforme a la normativa de protección de datos.

- Los beneficiarios pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición o supresión.

---

19. ¿Cuáles son las cuantías de las ayudas a las que se tiene derecho?

El importe concreto depende de la situación de cada persona beneficiaria.

En términos generales, la cuantía varía en función de:

- Si se trata de una víctima directa o de una víctima indirecta (allegados de fallecidos).
- El grado de las lesiones, según la valoración del Seguro Obligatorio de Viajeros, en el caso de víctimas directas.
- En el caso de familiares o allegados, del parentesco y del número de beneficiarios que concurran.
- Estas ayudas complementan las indemnizaciones que correspondan conforme a la normativa de responsabilidad civil y derechos de los viajeros, y son compatibles con ellas.

Ejemplo: Una persona con lesiones leves recibirá una ayuda distinta de otra con lesiones graves. Del mismo modo, la ayuda por fallecimiento se reparte entre los familiares conforme a las reglas establecidas en el real decreto-ley.

Para conocer el importe exacto que corresponde en cada caso, se debe atender a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 32/2026, de 3 de noviembre y a la resolución de concesión que se dicte una vez examinada la solicitud.

---

20. ¿Son compatibles estas ayudas con otras ayudas o seguros?

Sí. Con carácter general, estas ayudas son **compatibles** con:

- Las **indemnizaciones por responsabilidad civil** que puedan corresponder por el accidente.
- Las prestaciones del **Seguro Obligatorio de Viajeros**.

- Otras ayudas, seguros o prestaciones públicas o privadas a las que la persona afectada tenga derecho.

No obstante, deben tenerse en cuenta dos aspectos importantes:

- Las ayudas no reembolsables reguladas en el Real Decreto-ley 32/2026, de 3 de noviembre **tienen carácter complementario**, por lo que no sustituyen a las indemnizaciones ni a los seguros.
- En el caso de la **ayuda en concepto de anticipo**, si posteriormente se reconoce una indemnización por responsabilidad civil, el Estado se subroga hasta el límite del importe anticipado, sin perjuicio del exceso que corresponda al beneficiario.

Ejemplo: Una persona herida puede recibir la ayuda prevista en el real decreto-ley, cobrar del Seguro Obligatorio de Viajeros y, más adelante, percibir una indemnización judicial o extrajudicial. Si además recibió un anticipo, este se descontará de la indemnización final hasta el importe anticipado.

---

21. Casos frecuentes

A continuación, se recogen algunos **casos habituales** que pueden ayudar a entender mejor cómo funcionan estas ayudas en situaciones concretas.

Caso 1. Persona herida leve que ya ha recibido el alta médica

Situación: Una persona sufrió lesiones en el accidente, fue atendida y ya tiene el informe del Seguro Obligatorio de Viajeros.

¿Puede solicitar la ayuda? Sí. Puede presentar la solicitud aportando el informe de valoración de las lesiones que le haya facilitado la aseguradora del Seguro Obligatorio de Viajeros.

Ejemplo: Una viajera con una fractura de fémur que ya dispone del informe del seguro en el que se le reconoce alguna categoría de lesión puede presentar la solicitud y recibir la ayuda correspondiente a su categoría de lesión.

Caso 2. Persona herida que aún está en tratamiento médico

Situación: La persona sigue en tratamiento y todavía no tiene el informe definitivo de lesiones de la aseguradora del Seguro Obligatorio de Viajeros.

¿Puede solicitar la ayuda? Sí. Puede presentar la solicitud indicando que aún no dispone del informe. No necesita presentar ningún informe médico ni ningún otro documento que acredite su condición de víctima hasta que disponga del informe. El procedimiento quedará suspendido hasta que lo aporte.

Ejemplo: Un viajero con una lesión que requiere rehabilitación puede presentar la solicitud ahora y aportar el informe definitivo de la aseguradora más adelante.

Caso 3. Familiar de una persona fallecida

Situación: Una persona falleció en el accidente y varios familiares tienen derecho a la ayuda.

¿Cómo se reparte la ayuda? Depende del parentesco. Por ejemplo, si hay cónyuge e hijos, la ayuda se divide en dos partes: una para el cónyuge y otra para los hijos, a repartir entre ellos. Cada uno de los beneficiarios deberá solicitar la ayuda.

Ejemplo: Si una persona fallecida deja cónyuge y dos hijos, la mitad de la ayuda corresponde al cónyuge y la otra mitad se reparte a partes iguales entre los dos hijos.

Caso 4. Menores de edad o personas que no pueden presentar la solicitud

Situación: El beneficiario es menor de edad o no tiene capacidad para realizar trámites administrativos.

¿Quién presenta la solicitud? La persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela (o, en caso de haber fallecido estos en el accidente, la persona o institución que la ejerza de manera temporal) debe presentar la solicitud en su nombre, si bien la cuenta corriente donde se desee recibir la ayuda deberá estar a nombre del menor.

Ejemplo: La madre de un menor herido debe presentar la solicitud y facilitar una cuenta bancaria a nombre del menor.

Caso 5. Solicitud del anticipo de la indemnización

Situación: La persona necesita liquidez inmediata mientras se determina y abona la indemnización por responsabilidad civil.

¿Puede pedir el anticipo? Sí, siempre que lo indique expresamente en la solicitud y no haya cobrado ya ninguna indemnización o anticipo en concepto de indemnización civil por valor igual o superior a la ayuda que le corresponde. Además, el beneficiario no debe renunciar expresamente al derecho de restitución, reparación o indemnización por la responsabilidad civil derivada del accidente.

Ejemplo: Un herido grave que todavía no ha recibido la indemnización por responsabilidad civil puede solicitar el anticipo para afrontar gastos urgentes.

Caso 6. Persona extranjera afectada por el accidente

Situación: La persona afectada no es española y algunos datos no pueden comprobarse automáticamente.

¿Puede solicitar la ayuda? Sí. En estos casos, la Administración podrá pedirle que aporte la documentación necesaria.

Ejemplo: Un viajero extranjero puede presentar su pasaporte para solicitar la ayuda. Si es familiar de un fallecido, y no se puede acceder a la documentación que lo acredite, se le informará para que pueda aportar la documentación necesaria.

Este documento tiene carácter informativo y no sustituye al texto legal oficial, que es el que tiene validez jurídica.