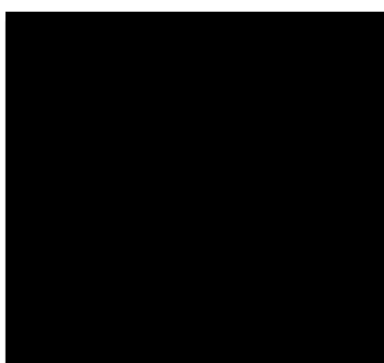


VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)

PLAN DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS (PAV)

Rev. 05
10-APR-21



Este documento es propiedad de [REDACTED]
consentimiento escrito previo de la Dirección.

Queda prohibida su reproducción total o parcial sin el

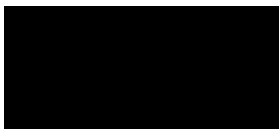


NO comments should be made to the media under any circumstances.

All communications abroad must be coordinated through the Communication Directorate / General Directorate

NO se deberán hacer comentarios a los medios de comunicación bajo ningún concepto.

Todas las comunicaciones hacia el exterior deberán coordinarse a través de la Dirección de Comunicación / Dirección General

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 1 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

0.0 ADMINISTRATION AND CONTROL OF THE MANUAL (PAV)

0.1. TABLE OF CONTENTS. SECTION 0

0.0 ADMINISTRATION AND CONTROL OF THE MANUAL (PAV)	1
0.1. TABLE OF CONTENTS. SECTION 0	1
0.2. ELABORATION AND APPROVAL OF THE DOCUMENT	3
0.3. HISTORY CONTROL	5
0.4. GENERAL	7
Section 0. ADMINISTRATION AND CONTROL OF THE MANUAL (PAV)	7
Section 1. CONTENT	7
0.6. CONTENT	10
0.6.1 Hierarchy of the documentation	10
0.6.2 Structure of the document	10
0.6.2.1 Elaboration and approval of the document	10
0.6.2.2 History control	10
0.6.2.3 List of effective sections	10
0.7. DISTRIBUTION AND AMENDMENT OF THE PAV	12

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 2 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

0.0 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL (PAV)

0.1. ÍNDICE DEL PAV SECCIÓN 0

0.0 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL (PAV)	2
0.1. ÍNDICE DEL PAV SECCIÓN 0	2
0.2. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	3
0.3. HISTÓRICO DE REVISIONES	5
0.4. GENERALIDADES DEL PAV	7
Sección 0. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL (PAV)	7
Sección 1. CONTENIDO DEL PAV	7
0.5. LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS	9
0.6. CONTENIDO	10
0.6.1 Jerarquía de documentos	10
0.6.2 Estructura del documento	10
0.6.2.1 Elaboración y aprobación del documento	10
0.6.2.2 Histórico de revisiones	10
0.6.2.3 Listado de páginas efectivas	10
0.7. DISTRIBUCION Y ENMIENDA DEL PAV	12

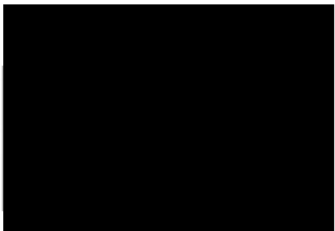
	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 3 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

**0.2. ELABORATION AND APPROVAL
OF THE DOCUMENT**

**0.2. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN
DEL DOCUMENTO**

Version 05

10-APR-2021

Elaborated by:	Revised by:	Authorized by:
Emergency Response Manager	OCC Director:	Accountable Manager:
		
		

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 4 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

INTENTIONALLY
LEFT
BLANK

INTENCIONADAMENTE
EN
BLANCO

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 5 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

0.3. HISTORY CONTROL

0.3. HISTÓRICO DE REVISIONES

Revision	Date	Reason for change	Approval/Effectivity	Responsible
00	01-Jun-16	New Regulations	01-Jun-16	RSEC
01	18-Dec-17	Structural Changes	18-Dec-17	RSEC
02	05-Sep-19	Structural Changes + New DR	05-Sep-19	RSEC
03	20-Dec-19	New ERM	20-Dec-19	ERM
04	29-Aug-20	Update	29-Aug-20	ERM
05	10-Apr-21	Structural Changes	10-Apr-21	ERM

Revisión	Fecha	Motivo del cambio	Aprobación/Efectividad	Responsable
00	01-Jun-16	Cambio normativa	01-Jun-16	RSEC
01	18-Dec-17	Actualización del manual	18-Dec-17	RSEC
02	05-Sep-19	Actualización + Nuevo DR	05-Sep-19	RSEC
03	20-Dec-19	Nuevo ERM	20-Dec-19	ERM
04	29-Aug-20	Actualización del manual	29-Aug-20	ERM
05	10-Apr-21	Actualización del manual	10-Apr-21	ERM

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 6 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

INTENTIONALLY
LEFT
BLANK

INTENCIONADAMENTE
EN
BLANCO

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 7 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

0.4. GENERAL

Section 0. ADMINISTRATION AND CONTROL OF THE MANUAL (PAV)

Section 1. CONTENT

0.4. GENERALIDADES DEL PAV

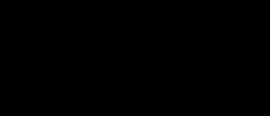
Sección 0. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL (PAV)

Sección 1. CONTENIDO DEL PAV

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 8 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

INTENTIONALLY
LEFT
BLANK

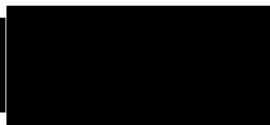
INTENCIONADAMENTE
EN
BLANCO

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 9 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

0.5. LIST OF EFFECTIVE SECTIONS

0.5. LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS

Page	Revision	Page	Revision	Page	Revision
Sección 0					
p.1	02				
p.2	02				
p.3	05				
p.4	02				
p.5	05				
p.6	02				
p.7	02				
p.8	02				
p.9	05				
p.10	02				
p.11	02				
p.12	03				
p.13	02				
p.14	02				
Sección 1					
p.1	05				
p.2	02				
p.3	02				
p.4	04				
p.5	02				
p.6	02				
p.7	02				
p.8	02				
p.9	05				
p.10	04				
p.11	03				
p.12	02				
p.13	02				
p.14	04				
p.15	04				
p.16	04				
p.17	03				
p.18	03				
p.19	04				
p.20	04				
p.21	04				
p.22	04				
p.23	04				
p.24	04				
p.25	04				
p.26	02				
p.27	02				
p.28	03				
p.29	02				
p.30	02				

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 10 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

0.6. CONTENT

0.6.1 Hierarchy of the documentation

The PAV is part of:

- ERP

0.6.2 Structure of the document

0.6.2.1 Elaboration and approval of the document

It must be registered:

Revisions, indicating the Number of the revision and date.

- Name, position and date of:
 - Elaboration;
 - Revision;
 - Authorization;

0.6.2.2 History control

In said page, the revisions of the document are depicted, indicating the nature of the change, the date when it was applied (date of revision), the date of approval/effectivity and the responsible for the revision..

0.6.2.3 List of effective sections

The list of effective sections depicts all the sections that constitute the document along with their revision number.

Each time that a page of a document is substituted, the list of effective sections must be updated.

0.6. CONTENIDO

0.6.1 Jerarquía de documentos

El PAV forma parte del:

- ERP

0.6.2 Estructura del documento

0.6.2.1 Elaboración y aprobación del documento

Se deberá registrar:

Revisiones, indicando número de revisión y fecha.

- Nombre, cargo y fecha de:
 - Elaboración;
 - Revisión;
 - Autorización;

0.6.2.2 Histórico de revisiones

En dicha página quedarán reflejadas las revisiones realizadas al documento, indicando la naturaleza del cambio, la fecha en que se realizó (fecha revisión), fecha aprobación/effectividad y el responsable de la misma.

0.6.2.3 Listado de páginas efectivas

El listado de páginas efectivas reflejará todas las páginas que constituyen el documento junto con su número de revisión.

Cada vez que se sustituya una página de un documento se deberá actualizar el listado de páginas efectivas.

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 11 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

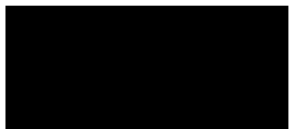
0.6.2.4 Definition of the page layout

0.6.2.4 Definición del formato de hoja

The header of this manual is a follows:

El encabezado de este manual será el siguiente:

	NAME OF THE DEPARTMENT	Section X
	NAME OF THE MANUAL (ACRONYM)	Page: Y of Z
	Name of the chapter	Rev: V

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 12 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

0.7. DISTRIBUTION AND AMENDMENT OF THE PAV

█████ guarantees that all the operations personnel receive a copy of the PAV in paper format or digital format.

The Emergency Response Manager (ERM) is in charge of elaborating this manual and presenting it to the Accountable Manager (DR).

The revisions are numbered with a revision date and an effectivity date of the PAV. All the personnel that have a copy of the manual is informed about the publication of a new revision and the number of said revision.

Revision process of the PAV

The ERM is responsible for reviewing the PAV.

The ERM elaborates a new revision of the PAV when modifications are implemented in █████ ERP, with the aim of maintaining the PAV up to date with all the procedures in force.

The ERM is also in charge of maintaining the ERP updated with the appropriate references to the PAV.

The ERM is in charge of notifying the Accountable Manager about the elaboration of a new revision. The Accountable Manager has the authority to approve the modifications in the PAV by █████ and its documentation.

The ERM notifies the DR about the elaboration and approval of the new revisión of the PAV, with the aim of requesting approval of the new versión of the PAV.

0.7. DISTRIBUCION Y ENMIENDA DEL PAV

█████ garantizará que todo el personal de operaciones reciba una copia válida del PAV en formato papel o formato digital.

El ERM es el responsable de elaborar el manual y presentarlo al DR.

Las revisiones se enumeran con una fecha de revisión y efectividad del PAV. Todas aquellas personas que tengan una copia del manual serán informadas de la publicación de una nueva revisión y del número de la misma.

Proceso de revisiones del PAV

El ERM es el responsable de revisar el Manual del Plan de Asistencia a las Víctimas (PAV).

El ERM elaborará una nueva revisión del PAV cuando se implementen cambios en el ERP/PAE de █████ con el fin de mantener el PAV actualizado con todos los procedimientos en vigor.

El ERM también es responsable de mantener el ERP actualizada con las referencias apropiadas al PAV.

El ERM es responsable de notificar al DR la elaboración de una nueva revisión. El DR tiene la autoridad para aprobar los cambios en el PAV de █████ y su documentación.

El ERM notificará al DR de la elaboración y aprobación de la nueva revisión del PAV, con el fin de proceder a solicitar la aprobación de la nueva revisión del PAV.

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 13 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

Register of the revisions of the PAV

Each revision consists of a complete substitution of the electronic file or of the hard copy of the manual and includes a history control highlighting the relevant points to revise that explain all the modifications executed in the revision. It also includes a list of effective sections.

When a revision is produced, the affected pages are substituted, and the new date of the edition is identified for said pages. The modification performed is marked using a blue color.

The revision must be noted down in the history control and the list of effective sections of the document must be updated.

Registro de revisiones del PAV

Cada revisión consistirá en una sustitución completa del archivo electrónico o del manual en papel e incluirá en el histórico de revisiones los puntos destacados a revisar que darán una explicación de todos los cambios realizados en la revisión. También se incluye un listado de páginas en vigor.

Cuando se produzca una revisión se sustituirá/n las página/s afectada/s y se identificará la nueva fecha de edición de dicha/s página/s. Se resaltará el cambio en color azul.

La revisión deberá anotarse en el histórico de revisiones y se deberá actualizar el listado de páginas efectivas del documento.

	OCC DEPARTMENT	Section 0
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 14 of 14
	Restricted Diffusion	Rev: 05

INTENTIONALLY
LEFT
BLANK

INTENCIONADAMENTE
EN
BLANCO

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 1 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

1.0. TABLE OF CONTENTS

1.1. INDEX SECCION 1

1.0. TABLE OF CONTENTS	1
1.1. INDEX SECCION 1.....	1
1.2. INTRODUCTION AND LEGAL BASIS.....	3
1.3. DEFINITIONS	4
1.4 RESPONSIBLE FOR THE APPLICATION OF THE PLAN	8
1.5 COMPANY INTERLOCATOR WITH THE CONTACT PERSON.....	9
1.6 COMMUNICATION OF THE LIST OF PASSENGERS AND DANGEROUS GOODS ON BOARD.....	9
1.7 RESOURCES AVAILABLE TO ATTEND FAMILY AND FRIENDS CONSULTATIONS ...	11
1.8 LOCATION OF THE FAMILY MEMBERS OF THE VICTIMS	12
1.9 FACILITIES SUPPLY.....	12
1.10 TRANSPORTATION AND ACCOMMODATION TO FAMILIES AND SURVIVORS	13
1.10.1 RECEPTION AND INITIAL ORIENTATION.....	14
1.10.2 ACCOMMODATION AND MEALS	14
1.11 BENEFICIARIES OF THE ASSISTANCE	15
1.12 PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE	16
1.13 IMMEDIATE FINANCIAL ASSISTANCE	17
1.14 PERSONAL EFFECTS	18
1.15 VISIT TO THE PLACE OF THE ACCIDENT.....	19
1.16 CELEBRATION OF COMMEMORATIVE ACTS	19
1.17 PEOPLE	19
1.17.1  STAFF RESPONSIBLE FOR VICTIM AND FAMILY CARE:.....	19
1.17.2 EXTERNAL PERSONNEL HIRED BY 	22
1.18 MATERIAL RESOURCES	24
1.18.1 OWN RESOURCES:.....	25
1.18.2 RESOURCES UNDER THE CONTRACT WITH 	25
1.19 LIABILITY REGIME FOR SHARED CODES OR AIRCRAFT LEASING.....	26
1.20 TRAINING PLANS	27
1.21 PERFORMANCE OF DRILLS.....	28
1.22 UPDATE OF THE PLAN	29

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 2 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

1.0. CONTENIDOS DEL PAV

1.1. ÍNDICE DEL PAV SECCIÓN 1

1.0. CONTENIDOS DEL PAV	2
1.1. ÍNDICE DEL PAV SECCIÓN 1	2
1.2. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL	3
1.3. DEFINICIONES	4
1.4 RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN DEL PLAN	8
1.5 INTERLOCUTOR DE LA COMPAÑÍA CON LA PERSONA DE CONTACTO	9
1.6 COMUNICACIÓN DEL LISTADO DE PASAJEROS Y DE MERCANCÍAS PELIGROSAS A BORDO	9
1.7 RECURSOS DISPONIBLES PARA ATENDER A LAS CONSULTAS DE FAMILIARES Y AMIGOS	11
1.8 LOCALIZACIÓN DE LOS FAMILIARES DE LAS VÍCTIMAS	12
1.9 SUMINISTRO DE INSTALACIONES	12
1.10 SUMINISTRO DETRANSPORTE Y ALOJAMIENTO A LOS FAMILIARES Y SUPERVIVIENTES	13
1.10.1 RECEPCIÓN Y ORIENTACIÓN INICIAL	14
1.10.2 ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN	14
1.11 BENEFICIARIOS DE LA ASISTENCIA	15
1.12 ASISTENCIA PSICOLOGICA	16
1.13 ASISTENCIA FINANCIERA INMEDIATA	17
1.14 EFECTOS PERSONALES	18
1.15 VISITA AL LUGAR DEL ACCIDENTE	19
1.16 CELEBRACION DE ACTOS CONMEMORATIVOS	19
1.17 RECURSOS HUMANOS	19
1.17.1 PERSONAL DE VUELING RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y FAMILIARES:	19
1.17.2 PERSONAL EXTERNO CONTRATADO POR 	22
1.18 RECURSOS MATERIALES	24
1.18.1 RECURSOS PROPIOS:	25
1.18.2 RECURSOS BAJO EL CONTRATO CON 	25
1.19 REGIMEN DE RESPONSABILIDAD PARA CODIGOS COMPARTIDOS O ARRENDAMIENTO DE AERONAVES	26
1.20 PLANES DE FORMACIÓN	27
1.21 REALIZACION DE SIMULACROS	28
1.22 ACTUALIZACIÓN DEL PLAN	29

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 3 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

1.2. INTRODUCTION AND LEGAL BASIS

This document has been prepared in accordance with the provisions of Article 21 of Regulation (EU) No 996/2010 of the European Parliament and of the Council, of October 20, 2010, on investigation and prevention of accidents and incidents in civil aviation and repealing Directive 94/56 / EC (the "EU Regulation 996/2010") and, in particular, in compliance with the provisions of article 37.3 of Law 21/2003, of July 7, of Air Safety ("LSA") and Royal Decree 632/2013, of August 2, on assistance to victims of civil aviation accidents and their families and amending Royal Decree 389/1998, of 13 March, which regulates the investigation of civil aviation accidents and incidents ("RD 632/2013").

Also, beyond complying with the applicable regulatory provisions, the objective of this document (the "Plan" or the "Victim and Family Assistance Plan") is to be a useful tool for the people in the organization responsible for the care of Victims and their families in the event of a plane crash, so that Victims and their families receive prompt, effective and adequate care.

 is an airline whose license has been granted by the State Air Safety Agency, civil aviation authority in Spain. In view of this, this Plan has been prepared following the guidelines contained in RD 632/2013. However, the purpose of the Plan is to guarantee the best care for the Victims and their families regardless of their nationality or country of residence, or the state in which an accident may occur or that is competent for the investigation thereof. For this reason, this Plan may be modified to introduce those measures that are most beneficial for Victims and their families that may be applicable in case of an accident.

1.2. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL

El presente documento ha sido preparado en atención a lo previsto en el artículo 21 del Reglamento (UE) no 996/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 20 de octubre de 2010, sobre investigación y prevención de accidentes e incidentes en la aviación civil y por el que se deroga la Directiva 94/56/CE (el "Reglamento UE 996/2010") y, en particular, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 37.3 de la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea ("LSA") y el Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las Víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares y por el que se modifica el Real Decreto 389/1998, de 13 de marzo, por el que se regula la investigación de los accidentes e incidentes de aviación civil ("RD 632/2013").

Asimismo, más allá de cumplir con las disposiciones normativas aplicables, el objetivo de este documento (el "Plan" o el "Plan de Asistencia a Víctimas y Familiares") es ser una herramienta útil para las personas de la organización encargadas de la atención a las Víctimas y sus familiares en caso de accidente aéreo, con el fin de que las Víctimas y sus familiares reciban una atención rápida, eficaz y adecuada.

 es una aerolínea cuya licencia ha sido concedida por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, autoridad de aviación civil en España. Habida cuenta de ello, el presente Plan ha sido preparado siguiendo las directrices contenidas en el RD 632/2013. No obstante, la finalidad del Plan es garantizar la mejor atención de las Víctimas y sus familiares independientemente de su nacionalidad o país de residencia, o del estado en que pueda producirse un accidente o que resulte competente para la investigación del mismo. Por dicho motivo, el presente Plan podrá ser modificado para introducir aquellas medidas más beneficiosas para las Víctimas y sus familiares que pudieran resultar de aplicación en caso de accidente.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 4 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

1.3. DEFINITIONS

a) a person suffers fatal or serious injuries as a result of:

- be in the aircraft, or

- come into direct contact with any part of the aircraft, including parts that have been detached from the aircraft, or

- direct exposure to the jet of a reactor, except in case the injuries are due to natural causes, have been self-inflicted or caused by other people, or are injuries suffered by stowaways hidden outside the areas normally intended for passengers and the crew, or;

b) the aircraft suffers damage or structural failures that adversely alter its structural resistance characteristics, its performance or its flight characteristics, and that would normally require a major repair or replacement of the damaged component, except in the case of a failure or engine failure, when damage is limited to a single engine (including its hood or accessories), to propellers, wing ends, antennas, probes, fins, tires, brakes, wheels, grips, panels, landing gear doors, windshield, aircraft lining (such as small dents or perforations in the lining), or minor damage to the main rotor blades, rear rotor blades, landing gear, as well as damage resulting from hail or bird impacts (including radome perforations), or

c) el avión desaparezca o sea totalmente inaccesible;

2) "Advisor" means a person appointed by a State, because of their qualifications, to assist the Accredited Representative in a security investigation;

3) "Friends and Relatives Reception Centre" (hereinafter, "FRRRC"): Building, unit or place conditioned for the attention and assistance to Family and Victims of the Accident. It will be the place of grouping of the Relatives and Victims of the Accident and where they will be

1.3. DEFINICIONES

a) una persona sufra lesiones mortales o graves como consecuencia de:

- hallarse en la aeronave, o

- entrar en contacto directo con alguna parte de la aeronave, entre las que se incluyen las partes que se hayan desprendido de la aeronave, o

- la exposición directa al chorro de un reactor, excepto en caso de que las lesiones obedezcan a causas naturales, hayan sido auto infligidas o causadas por otras personas, o se trate de lesiones sufridas por polizones escondidos fuera de las áreas destinadas normalmente a los pasajeros y la tripulación, o;

b) la aeronave sufra daños o fallos estructurales que alteren de manera adversa sus características de resistencia estructural, su rendimiento o sus características de vuelo, y que exigirían normalmente una reparación importante o el recambio del componente dañado, excepto si se trata de un fallo o avería del motor, cuando el daño se limite a un solo motor (incluidos su capó o accesorios), a las hélices, extremos de alas, antenas, sondas, aletas, neumáticos, frenos, ruedas, carenas, paneles, puertas del tren de aterrizaje, parabrisas, revestimiento de la aeronave (como pequeñas abolladuras o perforaciones en el revestimiento), o a daños menores a las palas del rotor principal, las palas del rotor trasero, el tren de aterrizaje, así como los daños resultantes de granizo o impactos de aves (incluidas perforaciones del radomo), o

c) el avión desaparezca o sea totalmente inaccesible;

2) "Asesor": persona nombrada por un Estado, en razón de sus cualificaciones, para asistir al Representante Acreditado en una investigación de seguridad;

3) "Centro de Atención de Familiares y Allegados" (en adelante, "CAF"): Edificio, dependencia o lugar acondicionado para la atención y asistencia a Familiares y Víctimas del Accidente. Será el lugar de agrupamiento de los Familiares y Víctimas del Accidente y

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 5 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

provided with the necessary assistance described in this Plan.

4) "State Assistance Committee for Victims": a collegiate body created under article 8 of RD 632/2013 with the name "State Support Committee for assistance to victims of civil aviation accidents and their families", with the following composition:

a) The Undersecretary of the Ministry of Interior, who will act as president.

b) The Director General of the Police, the Director General of the Guardia Civil, the

Director General of Civil Protection and Emergencies, the Director of the Agency State Air Safety, the Director General of Civil Aviation, the Director General of Consular Affairs, and the Director General of Coordination of the State Peripheral Administration, or persons who have attributed their replacement in accordance with the provisions of Articles 23 and 24 of Law 30/1992, of November 26, on the Legal Regime of Public Administrations and the Common Administrative Procedure, which will act as members.

c) The person who designates the Director General of Civil Protection and Emergencies, from among his staff, to act as secretary of the group.

5) "Causes": actions, omissions, event, conditions, or their combination, which have caused an accident or incident; the identification of the causes does not imply the attribution of guilt or the determination of administrative, civil or criminal responsibilities;

6) "Relatives" means direct relatives, closest relatives and any other person closely related to the victim of an Accident, in accordance with the national law of the victim. For the purposes of this Plan, the term "relative" of a victim, his spouse or common-law partner, the ascendants and descendants, by consanguinity or affinity, and the relatives in collateral line until the second grade.

dónde se les facilitará la asistencia necesaria descrita en el presente Plan.

4) "Comité Estatal de Asistencia a las Víctimas": órgano colegiado creado bajo el artículo 8 del RD 632/2013 con la denominación "Comité Estatal de Apoyo en la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares", con la siguiente composición:

a) El Subsecretario del Ministerio del Interior, que actuará como presidente.

b) El Director General de la Policía, el Director General de la Guardia Civil, el

Director General de Protección Civil y Emergencias, el Director de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, el Director General de Aviación Civil, el Director General de Asuntos Consulares, y el Director General de Coordinación de la Administración Periférica del Estado, o las personas que tengan atribuida su suplencia conforme a lo previsto en los artículos 23 y 24 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, que actuarán como vocales.

c) La persona que designe el Director General de Protección Civil y Emergencias, de entre su personal, para actuar como secretario del grupo.

5) "Causas": acciones, omisiones, suceso, condiciones, o su combinación, que hayan provocado un accidente o incidente; la identificación de las causas no supone la atribución de culpabilidades o la determinación de responsabilidades administrativas, civiles o penales;

6) "Familiares": los familiares directos, los parientes más cercanos y cualquier otra persona estrechamente relacionada con la víctima de un Accidente, con arreglo al Derecho nacional de la víctima. A los efectos de este Plan se entenderá por "familiar" de una víctima, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes, por consanguinidad o afinidad, y los parientes en línea colateral hasta el segundo grado.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 6 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

7) "Incident" means any event related to the use of an aircraft, other than an Accident, that affects or may affect the safety of its use;

8) "Serious Incident" means any Incident that is related to the use of an aircraft and in which circumstances indicating a high probability of an Accident occur, when, in the case of manned aircraft, such use takes place in the period between the moment in which any person embarks on the aircraft with the intention of making a flight and the moment in which any of those persons disembarks.

9) "Preliminary Report" means the communication used for the rapid dissemination of the data obtained during the first phases of the investigation;

10) "Security Investigation" means the activities carried out by an authority responsible for security investigations with the purpose of preventing Accidents and Incidents; These activities include the gathering and analysis of information, the elaboration of conclusions, including the determination of causes or contributing factors, and, where appropriate, the formulation of safety recommendations;

11) "Responsible Investigator" means the person responsible, due to their qualifications, for the organization, conduct and control of a safety investigation;

12) "Serious Injury": Any injury suffered by a person in an Accident that has one of the following consequences:

a) hospitalization of more than forty-eight hours (48H), which begins within seven days from the date the injury was suffered;

b) breakage of any bone (except simple fractures of fingers or toes, or nose);

c) lacerations that cause severe bleeding or damage to nerves, muscles or tendons;

d) injuries of any internal organ;

7) "Incidente": cualquier suceso relacionado con la utilización de una aeronave, distinto de un Accidente, que afecte o pueda afectar a la seguridad de su utilización;

8) "Incidente Grave": cualquier Incidente que está relacionado con la utilización de una aeronave y en el que concurren circunstancias indicadoras de una alta probabilidad de que se produjera un Accidente, cuando, en el caso de aeronaves tripuladas, dicha utilización tenga lugar en el período comprendido entre el momento en que cualquier persona embarque en la aeronave con intención de realizar un vuelo y el momento en que cualquiera de esas personas desembarque.

9) "Informe Preliminar": la comunicación utilizada para la rápida difusión de los datos obtenidos durante las primeras fases de la investigación;

10) "Investigación de Seguridad": las actividades realizadas por una autoridad encargada de las investigaciones de seguridad con el propósito de prevenir los Accidentes e Incidentes; estas actividades comprenden la reunión y análisis de información, la elaboración de conclusiones, incluida la determinación de causas o de factores contribuyentes, y, si procede, la formulación de recomendaciones de seguridad;

11) "Investigador Encargado": la persona responsable, debido a sus cualificaciones, de la organización, realización y control de una investigación de seguridad;

12) "Lesión Grave": Cualquier lesión sufrida por una persona en un Accidente que tenga una de las consecuencias siguientes:

a) hospitalización de más de cuarenta y ocho horas (48H), que se inicie en el plazo de siete días a partir de la fecha en que se sufrió la lesión;

b) rotura de cualquier hueso (excepto fracturas simples de dedos de las manos o de los pies, o la nariz);

c) laceraciones que causen hemorragias graves o daños a los nervios, músculos o tendones;

d) lesiones de cualquier órgano interno;

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 7 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

e) second- or third-degree burns, or burns that affect more than 5% of the body surface;

e) quemaduras de segundo o tercer grado, o quemaduras que afecten a más del 5 % de la superficie corporal;

f) proven exposure to infectious substances or harmful radiation.

f) exposición comprobada a sustancias infecciosas o a radiaciones perjudiciales.

13) "Mortal Injury" means any injury suffered by a person in an Accident that causes his death within thirty days from the date of the Accident;

13) "Lesión Mortal": cualquier lesión sufrida por una persona en un Accidente y que provoque su muerte en un plazo de treinta días contados a partir de la fecha del Accidente;

14) "International Standards and Recommended Practices": International standards and recommended practices for the investigation of aircraft accidents and incidents, adopted in accordance with Article 37 of the Chicago Convention;

14) "Normas Internacionales y Prácticas Recomendadas": Las normas internacionales y las prácticas recomendadas para la investigación de accidentes e incidentes de aeronaves, adoptadas con arreglo al artículo 37 del Convenio de Chicago;

15) "Operator (s)" means any natural or legal person that operates or wishes to operate one or more aircraft;

15) "Operador/es": cualquier persona física o jurídica que explota o desea explotar una o más aeronaves;

16) "Emergency Plan": A set of specific measures approved by  with the objective of serving as a useful, fast and effective tool for the people of the organization involved in the management of an Accident, Serious Incident or Incident.

16) "Plan de Emergencia": Conjunto de medidas específicas aprobadas por  con el objetivo de servir como herramienta útil, rápida y eficaz para las personas de la organización involucradas en la gestión de un Accidente, Incidente Grave o Incidente.

17) "Contact Person with the Victims and their Family Members": Person in charge of informing the victims and their families in case of an accident that in compliance with the provisions of article 21.3 of Regulation (EC) 996/2010 must be designated by the Member State in charge of the investigation, by the State in which the airline to which the injured plane belongs is established and, where appropriate, the State to which a significant number of nationals belong on board the injured plane. designated by the Spanish Authorities will be the one designated by the undersecretary of the interior for this case.] In the event of an accident occurring outside the territory of the European Union, the person that the authorities of the competent State have, where appropriate, designated for perform these functions.

17) "Persona de Contacto con las Víctimas y sus Familiares": Persona encargada de informar a las víctimas y sus familiares en caso de Accidente que en cumplimiento de lo previsto en el artículo 21.3 del Reglamento (CE) 996/2010 debe ser designada por el Estado miembro encargado de la investigación, por el Estado en el que está establecida la compañía aérea a la que pertenece el avión accidentado y, en su caso, el Estado al que pertenezcan un número significativo de nacionales a bordo del avión accidentado. La persona designada por las Autoridades Españolas será aquella que designe el subsecretario del interior para este caso]. En caso de accidente producido fuera del territorio de la Unión Europea, se incluirá a la persona que las autoridades del Estado competente hayan, en su caso, designado para realizar dichas funciones.

18) "Person Involved" means the owner, a member of the crew, the Operator of the aircraft involved in an Accident or Serious Incident; any person involved in the maintenance, design or manufacture of that

18) "Persona Implicada": el propietario, un miembro de la tripulación, el Operador de la aeronave implicada en un Accidente o Incidente grave; cualquier persona implicada en el mantenimiento, el diseño o la fabricación

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 8 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

aircraft, or in the training of its crew; Any person involved in the air traffic control service, the provision of flight information or airport services, which has provided services for the aircraft; the staff of the national civil aviation authority, or the staff of the European Aviation Safety Agency (EASA);

19) "Safety Recommendation": a proposal issued by an authority responsible for security investigations, based on information from a Security Investigation or other sources, such as safety studies, and formulated with the intention of preventing Accidents and Incidents;

20) "Flight Recorder" means any type of recorder installed in the aircraft in order to facilitate the investigation of Safety in Accidents or Incidents;

21) "Accredited Representative" means a person appointed by a State, due to their qualifications, to participate in a security investigation conducted by another State. An accredited representative appointed by a Member State must belong to an authority responsible for security investigations.

22) "Survivor": any victim who has not suffered fatal injuries such as accident result.

23) "Victim" means any person, occupant of the aircraft or not, who is involuntarily involved directly in an aviation accident. Crew members, passengers or occupants of the aircraft and third parties may be victims of an accident.

1.4 RESPONSIBLE FOR THE APPLICATION OF THE PLAN

Its function is to ensure the implementation of the Plan. You must be periodically informed by the Company's Interlocutor for Victim-Related Issues about the progress in its application, as well as take decisions and authorize, as necessary, the measures to assist Victims and Family members contemplated in this Plan.

de esa aeronave, o en la formación de su tripulación; cualquier persona implicada en el servicio de control del tránsito aéreo, la prestación de informaciones de vuelo o servicios aeroportuarios, que haya prestado servicios destinados a la aeronave; el personal de la autoridad nacional de aviación civil, o el personal de la European Aviation Safety Agency (EASA);

19) "Recomendación de Seguridad": una propuesta emitida por una autoridad encargada de las investigaciones de seguridad, basada en la información procedente de una Investigación de Seguridad u otras fuentes, como estudios de seguridad, y formulada con la intención de prevenir Accidentes e Incidentes;

20) "Registrador de Vuelo": cualquier tipo de registrador instalado en la aeronave a fin de facilitar la investigación de seguridad en Accidentes o Incidentes;

21) "Representante Acreditado": persona nombrada por un Estado, debido a sus cualificaciones, para participar en una investigación de seguridad realizada por otro Estado. Un representante acreditado designado por un Estado miembro deberá pertenecer a una autoridad encargada de las investigaciones de seguridad.

22) "Superviviente": toda víctima que no ha sufrido lesiones mortales como resultado del accidente.

23) "Víctima": toda persona, ocupante de la aeronave o no, que se encuentre involuntariamente involucrada de forma directa en un accidente de aviación. Pueden resultar víctimas de un accidente los miembros de tripulación, los pasajeros u ocupantes de la aeronave y terceros.

1.4 RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN DEL PLAN

Su función es asegurar la aplicación del Plan. Deberá ser informado periódicamente por el Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas sobre el progreso en su aplicación, así como adoptar las decisiones y autorizar en lo necesario las

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 9 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

medidas de asistencia a Víctimas y Familiares contempladas en el presente Plan.

This function will be carried out by 
 CEO of the Company.

Dicha función será llevada a cabo por 
 Presidente de la Compañía.

1.5 COMPANY INTERLOCUTOR WITH THE CONTACT PERSON

Its function is to act as a partner of the Company in front of the authorities and entities competent in matters of attention to Victims and their Family Members, including in particular the Person of Contact with the Victims and their Family Members, the contact person designated by the authority airport for matters related to victims and their families, or the State Victim Assistance Committee and the organizations represented therein. The Interlocutor must be informed periodically by both the person in charge of Customer Service and the Person in Charge of Assistance and Assistance to Victims and Family Members.

This function will be carried out by 
Chief Operations Officer.






1.6 COMMUNICATION OF THE LIST OF PASSENGERS AND DANGEROUS GOODS ON BOARD

Upon activation of the Plan, the OCC shift manager will request the Customer Response Department to retrieve information related to the passenger list and the different operational messages of the origin scale:

- Movement message (MVT).
- Load message (LDM).
- Passenger service message (PSM).
- Flight coordination record
- Loading sheet

1.5 INTERLOCUTOR DE LA COMPAÑÍA CON LA PERSONA DE CONTACTO

Su función es la de actuar de interlocutor de la Compañía frente a las autoridades y entidades competentes en materia de atención a Víctimas y sus Familiares, incluyendo en particular la Persona de Contacto con las Víctimas y sus Familiares, la persona de contacto designada por la autoridad aeroportuaria para asunto relacionados con las víctimas y sus familiares, o el Comité Estatal de Asistencia a Víctimas y los organismos representados en él. El Interlocutor deberá ser informado periódicamente tanto por el responsable del Atención al Cliente como por el Responsable de la Atención y Asistencia a Víctimas y Familiares.

Dicha función será llevada a cabo por 
, Chief Operations Officer.






1.6 COMUNICACIÓN DEL LISTADO DE PASAJEROS Y DE MERCANCÍAS PELIGROSAS A BORDO

Tras la activación del Plan, el jefe de turno de OCC solicitará al Departamento de Customer Response recuperar la información relativa a la lista de pasajeros y los diferentes mensajes operacionales de la escala de origen:

- Mensaje de movimiento (MVT).
- Mensaje de carga (LDM).
- Mensaje de servicio de pasajeros (PSM).
- Registro de coordinación del vuelo

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 10 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 05

- LIR / LIRF
- Blue copy of Flight and Fuel Part, if applicable
- List of passengers + extra crew (info on load sheet) + standbys.
- PIL (WCH, BLND...)
- Security Search, if applicable
- Rush Manifest, if applicable
- Dangerous Goods, if applicable
- Other documents (NOTOC,...)

- Hoja de carga
- LIR/LIRF
- Copia azul Parte de Vuelo y Combustible, si aplica
- Lista de pasajeros + extra crew (info en hoja de carga) + standbys.
- PIL (WCH, BLND...)
- Security Search, si aplica
- Manifiesto Rush, si aplica
- Mercancías Peligrosas, si aplica
- Otros documentos (NOTOC, ...)

All information on the origin scale should be sent to  and .

Toda la información de la escala de origen deberá ser enviada a  y .

Once the list is received, the customer response agent on duty will request the blocking of the list in the Skyport system or another system, in order to prevent leaks from it.

Una vez recibido el listado se pasajeros el agente de customer response de turno solicitará el bloqueo del listado en el sistema Skyport u otro sistema, con el fin de prevenir filtraciones de esta.

Subsequently, the customer response agent will reconcile the list of passengers by comparing the data of these with the records in the Skyspeed or DCS system (internal to the company), at the same time it will be checked if the reservations of the affected passengers, consist contact details in case of emergency and these will be provided to the Director of Ground Operations. The information corresponding to the data of the contact persons in case of emergency is provided to all passengers at the time of purchase of the ticket, in the reservation confirmation email, there is a link where they are redirected to the website again allowing the possibility of entering the name, address and a contact number in case of emergency. These data are recorded in the reservation of each of the passengers.

Posteriormente, el agente de customer response realizará la reconciliación del listado de pasajeros cotejando los datos de estos con los registros en el sistema Skyspeed o DCS (interno de la compañía), al mismo tiempo se comprobará si en las reservas de los pasajeros afectados, constan datos de personas de contacto en caso de emergencia y éstos serán facilitados al Director de Operaciones Tierra. La información correspondiente a los datos de las personas de contacto en caso de emergencia se facilita a todos los pasajeros en el momento de la compra del billete, en el mail de confirmación de la reserva, consta un link dónde se les redirige a la página web de nuevo permitiendo la posibilidad de introducir el nombre, la dirección y un número de contacto en caso de emergencia. Dichos datos se quedan registrados en la reserva de cada uno de los pasajeros.

The data collection process must be carried out in a maximum of 90 minutes after the notification of the accident, the information collected will be provided to the Director of Grund Operations.

El proceso de recopilación de datos deberá realizarse en un máximo de 90 minutos tras la notificación del accidente, la información recogida se facilitará al Director de Operaciones Tierra.

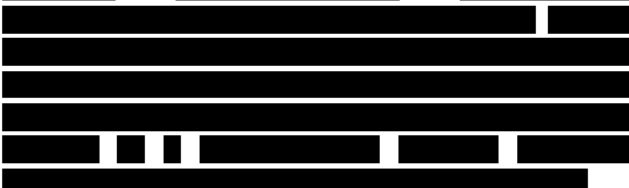
	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 11 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

At the same time, the Director of Ground Operations, at the moment that the preliminary list of passengers is received, it will be provided to the Director of Customer Service, who will send it to the   to start the collection of data of those relatives of the passengers affected

When the customer response agent has the collated passenger list, it will be immediately provided to the Director of Ground Operations who will distribute it to the Contact Person (PECO) and the Director of Customer Service **in a maximum time of 2 hours.**

1.7 RESOURCES AVAILABLE TO ATTEND FAMILY AND FRIENDS CONSULTATIONS

 has contracted emergency response and consulting services to the company  



Under this agreement,  will provide, among others, the Call Center service.

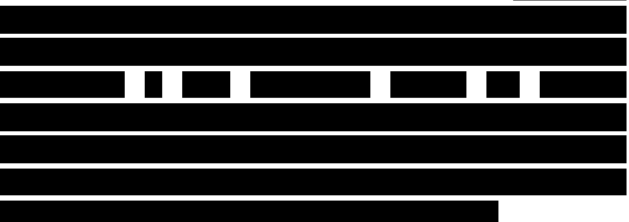
The  will be attended in the native language of the accident site, in Spanish and English, through which sufficient basic information will be provided, the information received about family contacts will be collected and queries about Passengers Victims of the Accident. Also, in the event that a significant number of people of a certain nationality are on board, native agents in their language will be added to the Call Center.

Paralelamente el Director de Operaciones Tierra, en el momento que recibida el listado preliminar de pasajeros éste se facilitará al Director de Atención al Cliente, quién lo enviará al     para iniciar la recopilación de datos de aquellos familiares de los pasajeros afectados

En el momento que el agente de customer response disponga de la lista de pasajeros cotejada, ésta será facilitada inmediatamente al Director de Operaciones Tierra quién la distribuirá a la Persona de Contacto (PECO) y al Director de Atención al Cliente **en un tiempo máximo de 2 horas.**

1.7 RECURSOS DISPONIBLES PARA ATENDER A LAS CONSULTAS DE FAMILIARES Y AMIGOS

 tiene contratado los servicios de respuesta y consultoría en casos de emergencia a la compañía 



En virtud de dicho acuerdo,  prestará entre otros el servicio de Call Center.

El Call Center de  será atendido en la lengua nativa del lugar del Accidente, en castellano y en inglés, a través del cual se facilitará suficiente información básica, se recogerá la información que se reciba sobre contactos de las familias y se atenderá las consultas sobre pasajeros Víctimas del Accidente. Asimismo, en caso de que se encuentren a bordo un número significativo de personas de una determinada nacionalidad, se incorporarán al Call Center agentes nativos en su lengua.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 12 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

The Call Center will be open for at least three days from its activation, with the possibility of extension if necessary, depending on the magnitude of the accident. An international toll-free number will be enabled, where its operation will be guaranteed with an employee the first half hour from the activation and happening to twenty-five agents in the first hour since its activation. From the second hour, up to fifty agents are guaranteed, increasing up to one hundred agents from the third hour.

Notwithstanding the foregoing, the number of agents may be increased or reduced depending on the needs arising from the Accident. The management of the number of Call Center agents will be carried out by  in coordination with .

At the time the  is activated,  will provide the numbers of the free telephone lines, these being disseminated through the portal of "Dark Site" (official website of the Company) and including the same in the first Press Release, which will be disseminated in parallel through social networks.

1.8 LOCATION OF THE FAMILY MEMBERS OF THE VICTIMS

The  will periodically provide the information collected from the calls received to the Company's Crisis Management Committee, which in turn will provide it to the PECO.

In those cases where the lack of family data of any of the affected passengers is detected, the history of all the reservations that are available in the system in your name will be verified to try to obtain some additional data, if after such review no additional data has been obtained, the Police will be informed of this fact as well as to the embassies of the countries of said persons, in order to request their support to obtain the information of the relatives of the mentioned passengers.

1.9 FACILITIES SUPPLY

Attention to Victims and Family in  will ultimately be supervised by the  Crisis Management Committee, as specified in the

El Call Center estará abierto durante al menos tres días desde su activación, con posibilidad de extensión si fuera necesario en función de la magnitud del accidente. Se habilitará un número de teléfono gratuito internacional, donde se garantizará la operatividad del mismo con un empleado la primera media hora desde la activación y pasando a veinticinco agentes en la primera hora desde su activación. A partir de la segunda hora, se garantizan hasta cincuenta agentes, incrementándose hasta los cien agentes a partir de la tercera hora.

No obstante, lo anterior, el número de agentes se podrá ver incrementado o reducido dependiendo de las necesidades derivadas del Accidente. La gestión del número de agentes del Call Center será realizada por  en coordinación con .

En el momento que se active el   facilitará los números de las líneas telefónicas gratuitos, siendo éstos difundidos a través del portal de "Dark Site" (página web oficial de la Compañía) e incluyendo el mismo en el primer Comunicado de Prensa, el cual será difundido paralelamente a través de las redes sociales.

1.8 LOCALIZACIÓN DE LOS FAMILIARES DE LAS VICTIMAS

El Call Center  facilitará periódicamente la información recogida de las llamadas recibidas al Comité de Gestión de Crisis de la Compañía, quien a su vez lo facilitará al PECO.

En aquellos casos que se detecte la carencia de los datos de familiares de alguno de los pasajeros afectados, se verificará el histórico de todas las reservas que se dispongan en el sistema a su nombre para tratar de obtener algún dato adicional, si tras dicha revisión no se ha obtenido ningún dato adicional, se informará del hecho a las FFCCSSEE así como a las embajadas de los países de dichas personas, con el fin de los de solicitar su apoyo para obtener la información de los familiares de los pasajeros mencionados.

1.9 SUMINISTRO DE INSTALACIONES

La atención a las Víctimas y Familiares en  estará en última instancia supervisado por el Comité de Gestión de Crisis de .

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 13 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

Emergency Action Plan approved by the Company.

según especificado en el Plan de Actuación de Emergencias aprobado por la Compañía.

██████ together with ██████ will provide Family Members of the Victims of the Accident an adequate place to receive assistance and information and have sufficient privacy, both in the places of destination and origin of the flight, as in the place of the Accident, as established RD 632/2013.

██████ junto con ██████ facilitará a los Familiares de las Víctimas del Accidente un lugar adecuado para recibir asistencia e información y que tenga suficiente privacidad, tanto en los lugares de destino y origen del vuelo, como en el lugar del Accidente, tal como establece el RD 632/2013.

██████ has agreed with ██████ that the operation of this FRRC will remain activated twenty-four hours for approximately fourteen days, with the possibility of extension if necessary.

██████ tiene acordado con ██████ que el funcionamiento de este CAF se mantendrá activado las veinticuatro horas durante aproximadamente catorce días, con posibilidad de extensión si fuera necesario.

The facilities available at the different airports are detailed in the LERP Data Sheet (Station Emergency Response Plan), which collects all the information of the facilities enabled by each airport, as well as, local contact numbers in case of emergency, hotels close to the airport, etc ...

Las instalaciones disponibles en los diferentes aeropuertos se encuentran detalladas en el documento LERP Data Sheet (Plan Local de Emergencias), el cual recoge toda la información de las instalaciones habilitadas por cada aeropuerto, así como, teléfonos de contacto locales en caso de emergencia, hoteles cercanos al aeropuerto, etc...

These documents are updated annually and are available on the local Emergency network, which is enabled for all regular and alternate members of the Emergency Plan.

Dichos documentos se actualizan anualmente y se encuentran disponibles en la red local de Emergency, estando esta habilitada a todos los miembros titulares y suplentes del Plan de Emergencias.

1.10 TRANSPORTATION AND ACCOMMODATION TO FAMILIES AND SURVIVORS

1.10 SUMINISTRO DE TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO A LOS FAMILIARES Y SUPERVIVIENTES

The People Director, together with the Director of Customer Service, will organize the transportation of Family Members to the Friends and Relatives Reception Centre. Survivors of the accident will have the same right of assistance as the Family Members themselves.

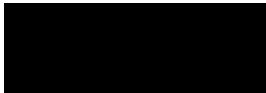
El Director de Recursos Humanos, juntamente con el Director de Atención al Cliente, organizará el transporte de los Familiares hasta el Centro de Atención de Familiares y Allegados. Las personas a bordo supervivientes del accidente tendrán el mismo derecho de asistencia que los propios Familiares.

██████ may authorize the transport of up to five family members. However, and when required, the number of Relatives to be transported may be increased.

██████ podrá autorizar el transporte de hasta cinco Familiares. No obstante, y cuando así se requiera, se podrá aumentar el número de familiares a transportar.

In order to guarantee the correct transportation of the Relatives and Victims of the Accident, ██████ in coordination with ██████ will have the following agents:

Con el fin de garantizar el correcto transporte de los Familiares y Víctimas del Accidente, ██████ en coordinación con ██████ contará con los siguientes agentes:

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 14 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

(i) Up to thirty agents to make confirmation calls, based on the information obtained during calls received at the Call Center.

(ii) Up to forty agents in charge of managing the transportation of Family and Victims of the Accident to the Center for Victim and Family Care.

(iii) Up to twenty agents to carry out those administrative tasks that are required.

(iv) Up to fifty agents in charge of coordination and support.

1.10.1 Reception and initial orientation

Specific FRRRC staff will receive Family Members in an area enabled for it. In this area, family members will be identified according to the information provided by the Call Center.

Once identified, they will be informed of the operation of the FRRRC and the different services and services they may receive, as well as the people in charge of its provision and contact information. Likewise, they will be provided with the immediate support that is necessary. In particular, at the same time of their arrival at the FRRRC, the Relatives will receive the psychological assistance they require in each case. Likewise, they will be given access to the necessary communication services so that they can contact those relatives who are not present.

Likewise, those Relatives and Victims who request it will be informed of the economic rights that assist them as a result of the Accident.

1.10.2 Accommodation and meals

The accommodation (4 * or 5 * hotels) that will be provided will be in different places depending on whether the Relatives are relatives of the deceased or, on the contrary, of the survivors of the Accident. Likewise, the crew members and their families and the passengers and their families will be

(i) Hasta treinta agentes para hacer llamadas de confirmación, en función de la información obtenida durante las llamadas recibidas en el Call Center.

(ii) Hasta cuarenta agentes encargados de gestionar el transporte de los Familiares y Víctimas del Accidente al Centro de Atención a Víctimas y Familiares.

(iii) Hasta veinte agentes para llevar a cabo aquellas tareas administrativas que se requieran.

(iv) Hasta cincuenta agentes encargados de coordinación y soporte.

1.10.1 Recepción y orientación inicial

Personal específico del CAF recibirá a los Familiares en un área habilitada para ello. En dicha área se identificará a los Familiares acorde con la información facilitada por el Call Center.

Una vez identificados, se les informará del funcionamiento del CAF y los distintos servicios y atenciones que podrán recibir en él, así como las personas encargadas de su prestación y datos de contacto. Asimismo, se les proporcionará la manutención inmediata que fuera necesaria. En particular, en el mismo momento de su llegada al CAF, los Familiares recibirán la asistencia psicológica que en cada caso requieran. Asimismo, se les facilitará acceso a los servicios de comunicación necesarios para que puedan contactar con aquellos familiares que no estén presentes.

Asimismo, a aquellos Familiares y Víctimas que lo soliciten, se les informará de los derechos económicos que les asisten a resultas del Accidente.

1.10.2 Alojamiento y manutención

El alojamiento (hoteles 4* o 5*) que se proporcionará, será en lugares distintos dependiendo de si los Familiares son familiares de los fallecidos o, por el contrario, de los supervivientes del Accidente. Asimismo, se alojará en lugares diferentes a los miembros de la tripulación y sus familiares y a los pasajeros

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 15 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

accommodated in different places, taking into account the different sensitivities that the respective Family members may have during the necessary time, depending on the course of the rescue work and identification and, where appropriate, repatriation of accident victims after an accident

 is committed to providing accommodation in the FRRC with a maximum of five family members. However, and if required, authorization will be granted to offer accommodation to a higher number of family members.

From the FRRC, all transportation needs by van, bus or taxi will be coordinated for family trips.

The necessary maintenance will be guaranteed for twenty-four hours and for the time deemed necessary, depending on the course of the rescue and identification work and, where appropriate, repatriation of the victims of the accident.

1.11 BENEFICIARIES OF THE ASSISTANCE

As set in section 1.3 "Definitions" of this Plan,  undertakes to provide the required assistance to those direct family members, the closest relatives and any other person closely related to the victim of an Accident, in accordance with the national law of the victim. For the purposes of this Plan, the term "relative" of a victim, his spouse or common-law partner, the ascendants and descendants, by consanguinity or affinity, and the relatives in collateral line until the second grade.

 is committed to providing assistance to a maximum of five family members. However, and if required, authorization will be granted to offer assistance to a greater number of family members, these being approved by the  Crisis Management Committee.

y sus familiares, habida cuenta de las distintas sensibilidades que pueden tener los respectivos Familiares durante el tiempo necesario, en función del curso de las labores de rescate e identificación y, en su caso, repatriación de las víctimas del accidente después de un Accidente.

 se compromete a proporcionar alojamiento en el CAF un máximo de cinco Familiares. No obstante, y si así se requiriese, se otorgará la autorización para ofrecer alojamiento a un número superior de Familiares.

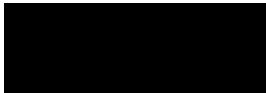
Desde el CAF se coordinarán todas las necesidades de transporte con furgoneta, autobús o taxi, para los desplazamientos de los Familiares.

Se garantizará la manutención necesaria durante veinticuatro horas y durante el tiempo que se considere necesario, en función del curso de las labores de rescate e identificación y, en su caso, repatriación de las víctimas del accidente.

1.11 BENEFICIARIOS DE LA ASISTENCIA

Según se establece en la sección 1.3 "Definiciones" del presente Plan,  se compromete a facilitar la asistencia requerida a aquellos familiares directos, los parientes más cercanos y cualquier otra persona estrechamente relacionada con la víctima de un Accidente, con arreglo al Derecho nacional de la víctima. A los efectos de este Plan se entenderá por "familiar" de una víctima, su cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes, por consanguinidad o afinidad, y los parientes en línea colateral hasta el segundo grado.

 se compromete a proporcionar asistencia a un máximo de cinco Familiares. No obstante, y si así se requiriese, se otorgará la autorización para ofrecer asistencia a un número superior de Familiares, siendo estos aprobados por el Comité de Gestión de Crisis de .

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 16 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

1.12 PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE

The FRRC will have the necessary psychological assistance equipment to assist the Family and Victims of the Accident. Said assistance team will be provided by qualified personnel and in the language of the Relatives or Victims of the Accident. The head of the FRRC will make the psychological assistance team provided by  available to the competent authorities and ensure that said team works in coordination with other professionals assigned by institutions such as the Red Cross, Civil Protection or similar entities.

Likewise, said psychological assistance will also be provided from the Call Center itself, through trained and qualified medical teams, as well as in the language of the Relatives or Victims of the Accident. This assistance is at the initial level to help in the short term and focuses on the immediate emotional and mental trauma to the Accident.

When rescue and identification work is completed and, where appropriate, repatriation of the victims of the accident and the decision to close the FRRC is made,  will provide the victims and their families with the psychological support objectively necessary to face and help overcome the accident and grief after the emergency.

It will also provide the necessary coverage for psychological support and / or the necessary therapies determined by medical professionals, for as long as they deem necessary.

1.12 ASISTENCIA PSICOLOGICA

El CAF dispondrá del equipo de asistencia psicológica necesaria para atender a los Familiares y Víctimas del Accidente. Dicho equipo de asistencia será proporcionado por personal cualificado y en la lengua de los Familiares o Víctimas del Accidente. El responsable del CAF pondrá el equipo de asistencia psicológica proporcionado por  a disposición de las autoridades competentes y se asegurará de que dicho equipo trabaja coordinadamente con otros profesionales asignados por instituciones como Cruz Roja, Protección Civil o entidades similares.

Asimismo, dicha asistencia psicológica se prestará también desde el propio Call Center, a través de equipos médicos capacitados y cualificados para ello, así como en la lengua de los Familiares o Víctimas del Accidente. Esta asistencia es a nivel inicial para ayudar a corto plazo y se centra en el trauma emocional y mental inmediato al Accidente.

Cuando finalicen labores de rescate e identificación y, en su caso, repatriación de las víctimas del accidente y se tome la decisión de cerrar el CAF,  facilitará a las víctimas y a sus familiares el apoyo psicológico objetivamente necesario para hacer frente y ayudar a superar el accidente y el duelo con posterioridad a la emergencia.

Asimismo, proporcionará la cobertura necesaria para el apoyo psicológico y/o las terapias necesarias determinadas por los profesionales médicos, durante el tiempo que éstos consideren necesario.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 17 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

1.13 IMMEDIATE FINANCIAL ASSISTANCE

██████ will provide information on the immediate financial assistance provided to family members and survivors, as well as their economic rights in relation to the accident, among others, on the details of the insured insurance and the advanced payments that proceed in accordance with the provisions. in the Montreal Convention of 1999 for the unification of certain rules for international air transport and Regulation (EC) 2027/1997, of October 9, 1997, on the liability of airlines in accident case modified by Regulation (EC) No 889/2002 that incorporates the 1999 Montreal Convention into Community law

██████ has a Civil Liability Insurance for personal injuries and / or property damage caused by an occurrence and occurred by or in connection with any of ██████ interests and operations, within the limits established in the policy.
Information regarding compensation in case of accidents is collected in the conditions of the transport contract.

The economic coverage provided by ██████ for those affected in an emergency includes:

- Coverage of current expenses of those affected: in addition to paying for transportation to the accident site, accommodation and maintenance of those affected will be given an amount of € 25 in cash per day and affected, for the coverage of current expenses.
- Payments in advance, in case of death or injury of an affected party, the company must pay, within 15 days, from the day of identification of the person entitled to compensation, an advance to cover immediate economic needs. In case of death this advance may not be less than 16,000 SDR

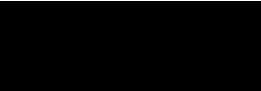
1.13 ASISTENCIA FINANCIERA INMEDIATA

██████ proporcionará información sobre la asistencia financiera inmediata que preste a los familiares y supervivientes, así como sobre los derechos económicos de éstos en relación con el accidente, entre otros sobre los detalles sobre los seguros suscritos y los pagos adelantados que procedan de conformidad con lo previsto en el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional y el Reglamento (CE) 2027/1997, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente modificado por el Reglamento (CE) No 889/2002 que incorpora en el derecho comunitario el Convenio de Montreal de 1999.

██████ cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil para lesiones personales y/o daños materiales causados por un acaecimiento y ocurridos por o en conexión con cualquiera de los intereses y operaciones de ██████ dentro de los límites establecidos en la póliza.
La información en materia de indemnizaciones en caso de accidentes está recogida en las condiciones del contrato de transporte.

La cobertura económica prevista por ██████ para los afectados en una emergencia incluye:

- Cobertura de gastos corrientes de los afectados: además de costear el transporte al lugar del accidente, alojamiento y manutención de los afectados se les entregará una cantidad de 25€ en metálico por día y afectado, para la cobertura de gastos corrientes.
- Pagos por adelantado, en caso de muerte o lesión de un afectado, la compañía deberá abonar, en el plazo de 15 días, desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 18 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

- There is no economic limit set for liability in case of injury or death of the passenger. For damages of up to 100.000 DEG, the airline may not challenge claims for compensation. Above that amount, the airline can only challenge a claim if it can prove that there was no negligence or lack of any other.
- No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 100.000 DEG, la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.
- For the purposes of information on compensation and advance payments, if applicable, the  partner with the Administration Contact Person, will coordinate the necessary actions for the provision of information and advice by the insurance company personnel in the CAF.
- A efectos de la información sobre indemnizaciones y pagos adelantados, si es el caso, el interlocutor de  con la Persona de Contacto de la Administración, coordinará las acciones necesarias para la prestación de información y asesoramiento por parte del personal de la compañía aseguradora en el CAF.

1.14 PERSONAL EFFECTS

The guard, custody, cleaning and return will be done when the investigation and judicial authorities allow it.

The competent authority will carry out the return to family members of the personal effects carried by the deceased.

The rest of the personal effects will be transferred to the dependencies that determine the forces and security forces of the state, where they will be returned to the relatives when the authorities authorize it.

In relation to unclaimed objects, the authorities may claim from  the deposit, custody and return.  will send the appropriate documentation to the judicial authorities, the state security forces and bodies and / or the Office of Assistance to Victims of Civil Aviation Accidents and their Family Members (OAV).

1.14 EFECTOS PERSONALES

La guardia, custodia, limpieza y devolución se hará cuando las autoridades de investigación y judiciales lo permitan.

La autoridad competente llevará a cabo la devolución a los familiares de los efectos personales que porten los fallecidos.

El resto de los efectos personales se trasladarán a las dependencias que determinen las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, donde serán devueltas a los familiares cuando las autoridades lo autoricen.

En relación con los objetos no reclamados, las autoridades podrán reclamar a  el depósito, custodia y devolución.  enviará la documentación oportuna a las autoridades judiciales, de las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y/o de la Oficina de Asistencia a Víctimas de Accidentes de Aviación Civil y sus Familiares (OAV).

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 19 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

1.15 VISIT TO THE PLACE OF THE ACCIDENT

The Head of the FRRC, will coordinate and facilitate visits to the site of the Accident to its Victims and their families, as well as to the associations of Victims of air accidents, when permitted by the technical safety and judicial investigation work that is carried out in that place.

This person will be in charge of avoiding, within the enclosure, any encounter with the media and people outside the Accident, and informing family members of the daily actions that are being done at the site of the Accident

1.16 CELEBRATION OF COMMEMORATIVE ACTS

██████ will ensure the respect of all religions and creeds of those affected, as well as the social and cultural considerations of each of those affected, doing everything possible to fulfill their wishes, not only in the organization of visits and commemorative events but throughout his performance in emergency management.

In the case of the organization by the company of any commemorative event, ██████ will contact victims and family members, as well as the associations of victims of air accidents, informing them of the content of the act and facilitating their assistance to it. ██████ will respect at all times the wishes of those affected in the performance of these acts.

1.17 PEOPLE

1.17.1 ██████ staff responsible for victim and family care:

a) Person Responsible for the Application of the Plan: Its function is to ensure the application of the Plan. You must be periodically informed by the Company's Interlocutor for Victim-Related Issues about the progress in its application, as well as take decisions and

1.15 VISITA AL LUGAR DEL ACCIDENTE

El Responsable del CAF, coordinará y facilitará las visitas al lugar del Accidente a las Víctimas del mismo y a sus familiares, así como a las asociaciones de Víctimas de accidentes aéreos, cuando así lo permitan las labores de investigación técnica de seguridad y judicial que se desarrollen en dicho lugar.

Esta persona se encargará de evitar, dentro del recinto, cualquier encuentro con los medios de comunicación y personas ajenas al Accidente, e informar a los familiares de las acciones diarias que se están haciendo en el lugar del Accidente.

1.16 CELEBRACION DE ACTOS CONMEMORATIVOS

██████ velará por el respeto de todas las religiones y credos de los afectados, así como de las consideraciones sociales y culturales de cada uno de los afectados, haciendo todo lo posible para cumplir sus deseos, no sólo en la organización de visitas y actos conmemorativos sino durante toda su actuación en la gestión de la emergencia.

En el caso de la organización por parte de la compañía de cualquier acto conmemorativo, ██████ contactará con víctimas y familiares, así como con las asociaciones de víctimas de accidentes aéreos, informándoles del contenido del acto y facilitando su asistencia al mismo. ██████ respetará en todo momento los deseos de los afectados en la realización de estos actos.

1.17 RECURSOS HUMANOS

1.17.1 Personal de ██████ responsable de la atención a Víctimas y Familiares:

a) Persona Responsable de la Aplicación del Plan: Su función es asegurar la aplicación del Plan. Deberá ser informado periódicamente por el Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas sobre el progreso en su aplicación, así como adoptar las

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 20 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

authorize, as necessary, the measures to assist Victims and Family members contemplated in this Plan.

This function will be assumed by the People Director.

b) Interlocutor of the Company for Matters Related to Victims: Its function is to act as interlocutor of the Company in front of the authorities and entities competent in matters of attention to Victims and their Relatives, including in particular the Contact Person with the Victims and their Family Members, the contact person designated by the airport authority for matters related to victims and their families, or the State Victim Assistance Committee and the agencies represented therein. The Interlocutor must be informed periodically by both the Call Center Manager and the Responsible for Assistance and Assistance to Victims and Family.

This function will be assumed by the Chief Operations Officer.

c) Responsible for the Call Center: Its function will be the management and processing of the information collected through calls made to the Call Center enabled by  (). The compilation of the information will be sent to the Company's Interlocutor for Victim-Related Matters every thirty (30) minutes, until the list of persons is agreed within a period not exceeding two (2) hours after notification of the Accident. on board the crashed aircraft. Once delivered, the flow of information will be extended to a summary every hour, an interval that can be extended based on the usual drop in Call Center activity as emergency management progresses.

The type of information to be collected by the Call Center Manager will be:

- i. List of people who are linked to a Victim of the Accident.
- ii. Number of people and degree of family members who need information.
- iii. Contact details of people designated as direct family member by

decisiones y autorizar en lo necesario las medidas de asistencia a Víctimas y Familiares contempladas en el presente Plan.

Dicha función será asumida por el Director de Recursos Humanos.

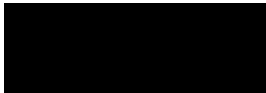
b) Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas: Su función es la de actuar de interlocutor de la Compañía frente a las autoridades y entidades competentes en materia de atención a Víctimas y sus Familiares, incluyendo en particular la Persona de Contacto con las Víctimas y sus Familiares, la persona de contacto designada por la autoridad aeroportuaria para asunto relacionados con las víctimas y sus familiares, o el Comité Estatal de Asistencia a Víctimas y los organismos representados en él. El Interlocutor deberá ser informado periódicamente tanto por el Responsable del Call Center como por el Responsable de la Atención y Asistencia a Víctimas y Familiares.

Dicha función será llevada a cabo por el Chief Operations Officer.

c) Responsable del Call Center: Su función será la gestión y proceso de la información recopilada a través de las llamadas realizadas al Call Center habilitado por  (). La recopilación de la información se enviará al Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas cada treinta (30) minutos, hasta consensuar, en un plazo no superior a las dos (2) horas desde la notificación del Accidente, la lista de personas a bordo de la aeronave accidentada. Una vez entregada, se ampliará el flujo de información a un resumen cada hora, intervalo que podrá ser ampliado en función de la caída habitual de actividad del Call Center a medida que avanza la gestión de la emergencia.

El tipo de información a recopilar por el Responsable del Call Center será:

- i. Lista de personas que están ligadas a una Víctima del Accidente.
- ii. Número de personas y grado de los Familiares que precisan información.
- iii. Datos de contacto de las personas designadas como familiar directo por

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 21 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

passengers in their reservation options.

los pasajeros en sus opciones de reserva.

iv. List of Relatives who are at the departure airport.

iv. Lista de Familiares que estén en el aeropuerto de salida.

v. List of Relatives who are at the arrival airport.

v. Lista de Familiares que estén en el aeropuerto de llegada.

saw. If applicable, list of Relatives who are in the place of the Accident, when it has taken place in a place other than the airport of arrival or departure.

vi. En su caso, lista de Familiares que estén en el lugar del Accidente, cuándo éste haya tenido lugar en un lugar distinto del aeropuerto de llegada o de salida.

vii. It will provide the information that is required in the "Affected Information Form"

vii. Facilitará la información que se precisa en el "Formulario de Información de Afectados"

The Call Center Manager will remain active for as long as necessary until the end of the emergency, reporting directly to the Company's Partner for Victim-Related Issues. Likewise, the Call Center Manager will maintain direct contact with the person designated by  to manage and ensure the proper functioning of the Call Center.

El Responsable del Call Center permanecerá activo el tiempo que sea necesario hasta el cierre de la emergencia, reportando directamente al Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas. Asimismo, el Responsable del Call Center mantendrá contacto directo con la persona designada por  para gestionar y asegurar el correcto funcionamiento del Call Center.

This function will be assumed by the Director of Customer Service.

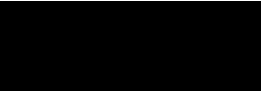
Dicha función será asumida por el Director de Atención al Cliente.

d) Responsible for the Assistance and Assistance to Victims and Family Members: Its function will be to ensure that all Victims and their Family Members are correctly receiving the care described in this Plan, for which they will supervise the work of the people in charge of the benefits described in the Section 1.6 and, in particular, of the FRRC Manager. Likewise, in coordination with the Call Center Manager, he will be in charge of gathering all the available information about the people on board, whether they are crew members, company employees or passengers.

d) Responsable de la Atención y Asistencia a Víctimas y Familiares: Su función será garantizar que todas las Víctimas y sus Familiares están recibiendo correctamente las atenciones descritas en este Plan, para lo cual supervisará el trabajo de las personas encargadas de las prestaciones descritas en el apartado 1.6 y, en particular, del Responsable del CAF. Asimismo, en coordinación con el Responsable del Call Center, se encargará de reunir toda la información disponible acerca de las personas de abordó, ya sean miembros de la tripulación, empleados de la compañía o pasajeros.

The Person Responsible for Assistance and Assistance to Victims and Family Members will report periodically to the Company's Interlocutor for Victim-Related Matters. Also, as soon as it is obtained and not later than one (1) hour and thirty (30) minutes after the

El Responsable de la Atención y Asistencia a Víctimas y Familiares reportará periódicamente al Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas. Asimismo, tan pronto como sea obtenida y no más tarde de una (1) hora y treinta (30) minutos después

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 22 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

Accident, you must provide the Company's Interlocutor for Victim-Related Matters with complete information about the people on board the aircraft.

This function will be assumed by the People Director.

e) Responsible for the FRRRC: Its function will be to ensure the proper functioning of the FRRRC located at the site of the Accident, supervising the work of the personnel displaced by  for the installation of the FRRRC and the assistance to Victims and relatives displaced to the place. Said charge shall report every thirty (30) minutes to the Person Responsible for Assistance and Assistance to Victims and Family Members during the 24 hours following the Accident and every hour after the first 24 hours.

This function will be assumed by the People Director.

f) Responsible for Coordination with the Airport: Its function will be to coordinate with the airport authorities and the Handling agents hired by  all the necessary activities in the different airports affected by the Accident, in order to meet the needs of the Relatives and Victims. Said charge shall report, at a minimum, every thirty minutes to the Company's Interlocutor for Victim-Related Matters during the 24 hours following the Accident and every hour after the first 24 hours.

This function will be assumed by the Ground Operations Director

1.17.2 External personnel hired by



 has contracted emergency response and consulting services to the company



del Accidente, deberá facilitar al Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas información completa sobre las personas a bordo de la aeronave.

Dicha función será asumida por el Director de Recursos Humanos.

e) Responsable del CAF: Su función será velar por el correcto funcionamiento del CAF ubicado en el lugar del Accidente, supervisando los trabajos del personal desplazado por  para la instalación del CAF y la asistencia a Víctimas y familiares desplazados al lugar. Dicho cargo reportará cada treinta (30) minutos al Responsable de la Atención y Asistencia a Víctimas y Familiares durante las 24h siguientes al Accidente y cada una hora transcurridas las primeras 24h.

Dicha función será asumida por el Director de Recursos Humanos.

f) Responsable de Coordinación con Aeropuerto: Su función será coordinar con las autoridades aeroportuarias y los agentes de Handling contratados por  todas las actividades necesarias en los distintos aeropuertos afectados por el Accidente, a fin de atender las necesidades de los Familiares y Víctimas. Dicho cargo reportará, como mínimo, cada treinta minutos al Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas durante las 24h siguientes al Accidente y cada hora transcurridas las primeras 24h.

Dicha función será asumida por el Director de Operaciones Tierra.

1.17.2 Personal externo contratado por



 tiene contratado los servicios de respuesta y consultoría en casos de emergencia a la compañía 



	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 23 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

Under this agreement, [REDACTED] will provide the following services to [REDACTED] at the time of activation of the Emergency Plan provided for that purpose:

a) Call Center:

The [REDACTED] will be attended in the native language of the accident site, in Spanish and English, through which sufficient basic information will be provided, the information received about family contacts will be collected and queries about Passengers Victims of the Accident. Also, in the event that a significant number of people of a certain nationality are on board, native agents in their language will be added to the Call Center.

The Call Center will be open for at least three days from its activation, with the possibility of extension if necessary, depending on the magnitude of the accident. An international toll-free number will be enabled, where the operation of the same will be guaranteed with an employee the first half hour after activation and passing to twenty-five agents in the first hour after activation. From the second hour, up to fifty agents are guaranteed, increasing up to one hundred agents from the third hour.

Notwithstanding the foregoing, the number of agents may be increased or reduced depending on the needs arising from the Accident. The management of the number of Call Center agents will be carried out by [REDACTED] in coordination with [REDACTED]

b) FRRC:

Once [REDACTED] has activated the Emergency Action Plan, [REDACTED] will immediately deploy a team of 19 people consisting of:

- 1.- Director of FRRC.
- 2.- Coordinator of the special assistance team.
- 3.- Deputy Director

En virtud de dicho acuerdo, [REDACTED] prestará los siguientes servicios a [REDACTED] en el momento de activación del Plan de Emergencia previsto al efecto:

a) Call Center:

El Call Center de [REDACTED] será atendido en la lengua nativa del lugar del Accidente, en castellano y en inglés, a través del cual se facilitará suficiente información básica, se recogerá la información que se reciba sobre contactos de las familias y se atenderá las consultas sobre pasajeros Víctimas del Accidente. Asimismo, en caso de que se encuentren a bordo un número significativo de personas de una determinada nacionalidad, se incorporarán al Call Center agentes nativos en su lengua.

El Call Center estará abierto durante al menos tres días desde su activación, con posibilidad de extensión si fuera necesario en función de la magnitud del accidente. Se habilitará un número de teléfono gratuito internacional, donde se garantizará la operatividad del mismo con un empleado la primera media hora desde la activación y pasando a veinticinco agentes en la primera hora desde su activación. A partir de la segunda hora, se garantizan hasta cincuenta agentes, incrementándose hasta los cien agentes a partir de la tercera hora.

No obstante, lo anterior, el número de agentes se podrá ver incrementado o reducido dependiendo de las necesidades derivadas del Accidente. La gestión del número de agentes del Call Center será realizada por [REDACTED] en coordinación con [REDACTED]

b) CAF:

Una vez [REDACTED] haya activado el Plan de Actuación de Emergencias, [REDACTED] desplegará inmediatamente en el lugar del incidente, un equipo de 19 personas compuesto por:

- 1.- Director de CAF.
- 2.- Coordinador del equipo especial de asistencia.
- 3.- Director adjunto

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 24 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

- | | |
|---|--|
| 4.- Mental health coordinator | 4.- Coordinador de salud mental |
| 5.- Team leader in hospital | 5.- Jefe de equipo en hospital |
| 6.- Head of family assistance team. | 6.- Jefe de equipo de asistencia a familiares. |
| 7.- Funeral coordinator | 7.- Coordinador de funeraria |
| 8.- Head of local teams (Non Traveling Team) | 8.- Jefe de equipos locales (Non Traveling Team) |
| 9.- Head of family assistance team for mental health. | 9.- Jefe de equipo de asistencia a familiares para salud mental. |
| 10.- Head of the family team | 10.- Jefe del equipo de familia |
| 11.- Staff team leader | 11.- Jefe de equipo de staff |
| 12.- Funeral team leader | 12.- Jefe de equipo de funeraria |
| 13.- Logistics Manager | 13.- Jefe de logística |
| 14.- Chief of Security | 14.- Jefe de seguridad |
| 15.- Head of transport | 15.- Jefe de transporte |
| 16.- Purchasing Manager | 16.- Jefe de Compras |
| 17.- Child assistance team | 17.- Equipo de asistencia a niños |
| 18.- Head of administration. | 18.- Jefe de administración. |
| 19.- Chief Financial Officer | 19.- Jefe de Financiero |

Likewise,  will deploy a team in order to coordinate and ensure the proper functioning of the FRRC. This team will be directed and coordinated by the Head of the FRRC.

Asimismo,  desplegará un equipo de con el fin de coordinar y asegurar el buen funcionamiento del CAF. Dicho equipo estará dirigido y coordinado por el Responsable del CAF.

1.18 MATERIAL RESOURCES

1.18 RECURSOS MATERIALES

 in coordination with  will provide all the necessary material means to cover the basic needs of the victims of the accident, as well as their family members.

 en coordinación con  proveerá de todos los medios materiales necesarios para cubrir las necesidades básicas de las Víctimas del accidente, así como de sus Familiares.

Likewise,  will provide the necessary equipment and means of communication and management for  personnel involved in assisting the Victims of the Accident and their Family Members.

Asimismo,  suministrará los equipos y medios necesarios de comunicación y gestión para el personal de  involucrado en la asistencia a las Víctimas del Accidente y sus Familiares.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 25 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

1.18.1 Own resources:

 has a special room in its headquarters, where the Crisis Management Committee will be located. Said Crisis Committee will be responsible for managing everything related to the management of any emergency.

Likewise, said room will have the following resources:

- (i) 13 desk phones.
- (ii) Phones chargers.
- (iii) Blackboard.
- (iv) Internet connectivity both by cable and Wifi.
- (v) Wifi Printer / Photocopier in the crisis room itself.
- (vi) Own television of the Crisis room.

The team moved to the accident site will have the following resources:

- (i) mobile phones with internet access.
- (ii) external mobile batteries.
- (iii) Laptops with internet access.
- (iv) Reflective vests identified as "Emergency Team".
- (v) Clothing and footwear according to the accident site.

1.18.2 Resources under the contract with

The contract signed with  guarantees the supply of all necessary material means, as well as the qualified personnel necessary for the execution of the services described in this Plan.

 also has a software of its own ( Response), which is activated at the same time of activation of the Call Center, which captures, stores and manages all information related to Family and Victims of the Accident that is

1.18.1 Recursos propios:

 tiene habilitada una sala especial en sus oficinas centrales, dónde se ubicará el Comité de Gestión de Crisis. Dicho Comité de Crisis, se encargará de gestionar todo lo relativo a la gestión de cualquier emergencia.

Asimismo, dicha sala dispondrá de los siguientes recursos:

- (i) 13 teléfonos de sobremesa.
- (ii) Cargadores de teléfono.
- (iii) Pizarra.
- (iv) Conectividad a Internet tanto por cable como Wifi.
- (v) Impresora/Fotocopiadora Wifi en la propia sala de crisis.
- (vi) Televisor propio de la sala de Crisis.

El equipo desplazado al lugar del accidente dispondrá de los siguientes recursos:

- (i) teléfonos móviles con acceso a internet.
- (ii) baterías externas de móvil.
- (iii) Portátiles con acceso a internet.
- (iv) Chalecos reflectantes identificados como "Emergency Team".
- (v) Ropa y calzado acorde al lugar del accidente.

1.18.2 Recursos bajo el contrato con

El contrato suscrito con  garantiza el suministro de todos aquellos medios materiales necesarios, así como del personal cualificado necesario para la ejecución de los servicios descritos en el presente Plan.

Asimismo,  dispone de un software de su propiedad ( Response), el cual se activa en el mismo momento de activación del Call Center, que captura, almacena y gestiona toda la información relativa a Familiares y

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 26 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

obtained from the calls received at the Call Center. In order to make all such information accessible, [REDACTED] will enable, through restricted access codes, [REDACTED] enabled personnel so that it can obtain, in real time, all the information that is stored in the software.

Through this software, both the Person in Charge of Assistance and Assistance to Victims and Family Members and the Person in Charge of the Call Center, may collect and collate all the information that the Company's Interlocutor for Victim-Related Matters requires, upon request. own or attending to an express requirement of the Contact Person with the Victims and their Relatives.

1.19 LIABILITY REGIME FOR SHARED CODES OR AIRCRAFT LEASING

In an ACMI operation between air operators, the "lessor" operating a flight with the code of another airline must ensure that its civil liability insurance covers damages to people and goods that were not on board the aircraft, while the insurance of Civil liability of the leasing company (owner of the flight code) covers damages to people and goods transported on the plane.

Víctimas del Accidente que se obtiene de las llamadas que se reciben en el Call Center. Con el fin de hacer accesible a toda dicha información, [REDACTED] habilitará mediante claves de acceso restringidas al personal habilitado de [REDACTED] para que pueda obtener, en tiempo real, toda la información que se vaya almacenando en el referido software.

A través de dicho software, tanto el Responsable de la Atención y Asistencia a Víctimas y Familiares como el Responsable del Call Center, podrán recopilar y cotejar toda la información que el Interlocutor de la Compañía para Asuntos Relacionados con las Víctimas les vaya requiriendo, a petición propia o atendiendo un requerimiento expreso de la Persona de Contacto con las Víctimas y sus Familiares.

1.19 REGIMEN DE RESPONSABILIDAD PARA CODIGOS COMPARTIDOS O ARRENDAMIENTO DE AERONAVES

En una operación ACMI entre operadores aéreos, el "arrendador" operando un vuelo con el código de otra compañía aérea debe garantizar que su seguro de responsabilidad civil cubre los daños a personas y bienes que no estuvieran a bordo del avión, mientras que el seguro de responsabilidad civil de la compañía arrendataria (propietaria del código del vuelo) cubre los daños a personas y bienes transportados en el avión.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 27 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

In the operations of Wet Lease,  regulates in all contracts signed with those Operators, the reciprocal obligation to facilitate and certify that both parties have a Civil Liability Insurance that covers their respective responsibilities, in order to guarantee the provision of services described in this Plan, as well as the guarantee of coverage of advanced payments that proceed in accordance with the provisions of Regulation (EC) 2027/1997, of October 9, 1997, on the liability of airlines in accident case modified by Regulation (EC) No 889/2002 that incorporates the 1999 Montreal Convention into Community law.

En las operaciones de Wet Lease,  regula en todos los contratos suscritos con aquellos Operadores, la obligación recíproca de facilitar y certificar que ambas partes disponen de un Seguro de Responsabilidad Civil que cubra sus respectivas responsabilidades, con el fin de garantizar la prestación de los servicios descritos en el presente Plan, así como la garantía de la cobertura de los pagos adelantados que procedan de conformidad con lo previsto en el Reglamento (CE) 2027/1997, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente modificado por el Reglamento (CE) No 889/2002 que incorpora en el derecho comunitario el Convenio de Montreal de 1999

The responsibility in the application of assistance measures to victims and relatives, in flights with shared code corresponds to the operator of the flight. In cases of leasing of aircraft with or without crew, this assistance corresponds to the company that markets the flight.

La responsabilidad en la aplicación de medidas de asistencia a víctimas y familiares, en vuelos con código compartido corresponde al operador del vuelo. En casos de arrendamiento de aeronaves con o sin tripulación, esta asistencia corresponde a la compañía comercializadora del vuelo.

As established by the procedure for activating the ERP (Emergency Response Plan), OCC will notify the incident / accident to the companies affected by the code share at the time of receipt of the notification.

Según establece el procedimiento de activación del ERP (Plan de Actuación de Emergencias), OCC notificará el incidente/accidente a las compañías afectadas por el código compartido en el momento de la recepción de la notificación.

1.20 TRAINING PLANS

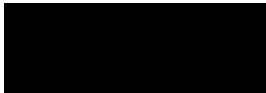
1.20 PLANES DE FORMACIÓN

 has personnel trained in the management of any emergency in case of Accident, Serious Incident or Incident. Likewise, the training of  personnel involved in the application of this Plan is provided both by  through the courses it has established, as well as by  own specialized and qualified personnel.

 cuenta con personal formado en la gestión de cualquier emergencia en caso de Accidente, Incidente Grave o Incidente. Asimismo, la formación al personal de  que interviene en la aplicación del presente Plan se imparte tanto por parte de  a través de los cursos que tiene establecidos, así como también por el propio personal especializado y habilitado de 

The person in charge of the  Emergency Plan is the person authorized and responsible for periodically training said personnel. All personnel directly or indirectly affected in the implementation of this plan will receive annual training, which is divided into two phases:

El responsable del Plan de Emergencias de  es la persona habilitada y encargada de formar periódicamente a dicho personal. Todo el personal directa o indirectamente afectado en la aplicación del presente plan recibirá una formación anual, la cual está dividida en dos fases:

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 28 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

Phase 1:

Theoretical training: It will have a minimum duration of 1.5 hour in initial course, and 1hour of recurrent, in which the functions of the different roles assigned in this plan will be reviewed, the key points of RD632 / 2013 and updates thereof, the specific functions of the area receiving the training, as well as the direct affectation of the self-protection plans of the airports.

Phase 2:

Practical training: it will have a minimum duration of 3 hours, it will be carried out through a simulation in which all the affected departments will participate, and the knowledge acquired during Phase 1 will be evaluated. After the completion of this, the actions deemed appropriate will be taken to improve this plan.

1.21 PERFORMANCE OF DRILLS

 plans to carry out internal periodic drills in the Company for  personnel involved in the application of this Plan.

The effectiveness of the measures contemplated in the Victim and Family Assistance Plan will be evaluated by conducting periodic drills:

- Annually,  will conduct an internal drill, and will make a descriptive report of the exercise carried out (duration, actors involved, its development and improvement actions identified). This report will transfer to the State Air Safety Agency and the Office of Victim Assistance (OAV).

- Drills promoted by the FVO:  will always be willing to hold drills with the participation of as many actors as possible: Contact Person of the AGE, OAV, other companies, airport managers, handling agents, etc.

Fase 1:

Formación teórica: tendrá una duración mínima de 1,5 horas en curso inicial, y de 1 hora de curso recurrente, en las cuales se revisarán las funciones de los diferentes roles asignados en el presente plan, los puntos clave del RD632/2013 y actualizaciones de este, las funciones específicas del área que recibe la formación, así como la afectación directa de los planes de autoprotección de los aeropuertos.

Fase 2:

Formación práctica: tendrá una duración mínima de 3 horas, se realizará mediante un simulacro en el que participarán todos lo departamento afectados, y se evaluarán los conocimientos adquiridos durante la Fase 1. Tras la finalización de este, se tomarán las acciones que se consideren oportunas para mejorar el presente plan.

1.21 REALIZACION DE SIMULACROS

 tiene contemplado la realización de simulacros periódicos internos en la Compañía destinados al personal de  que interviene en la aplicación del presente Plan.

La eficacia de las medidas contempladas en el Plan de Asistencia a Víctimas y Familiares se evaluará mediante la realización de simulacros periódicos:

- Anualmente  realizará un simulacro interno, y realizará un informe descriptivo del ejercicio realizado (duración, actores involucrados, desarrollo de este y acciones de mejora identificadas). De dicho informe dará traslado a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y a la Oficina de Asistencia a Víctimas (OAV).

- Simulacros promovidos por la OAV:  siempre estará dispuesta a la celebración de simulacros con la participación del mayor número de actores posibles: Persona de Contacto de la AGE, OAV, otras compañías, gestores aeroportuarios, agentes de handling, etc.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 29 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

██████████ will annually present to ██████████ a calendar of planned drills, as well as the different collaborations with entities related to RD632 / 2013.

At the end of these simulations or collaborations, a detailed report with the conclusions and actions derived from it will be transferred to the member entities.

The ██████████ Emergency Manager will be responsible for the creation and dissemination of this, being in turn the interlocutor with the Authorities for this purpose.

1.22 UPDATE OF THE PLAN

██████████ will adopt the necessary measures to keep the Plan up to date, all this to guarantee the precise assistance taking into account the nature and volume of the air transport operations carried out.

This Plan will be updated based on the data obtained in the emergency simulation exercises and the new positions and responsibilities created in ██████████ and at least five years after its last update.

Anualmente ██████████ presentará a ██████████ un calendario de simulacros previstos, así como las diferentes colaboraciones con las entidades relacionadas con el RD632/2013.

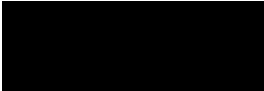
Al finalizar dichos simulacros o colaboraciones, se trasladará a las entidades integrantes de los mismos un informe detallado con las conclusiones y acciones derivadas del mismo.

El Responsable de Emergencias de ██████████ será el responsable de la creación y difusión de este, siendo a su vez el interlocutor con las Autoridades a tal efecto.

1.22 ACTUALIZACIÓN DEL PLAN

██████████ adoptará las medidas necesarias para mantener actualizado el Plan, todo ello para garantizar la asistencia precisa atendiendo a la naturaleza y volumen de las operaciones de transporte aéreo que realice.

El presente Plan se actualizará en base a los datos obtenidos en los ejercicios de simulación de emergencias y a los nuevos puestos y responsabilidades creados en ██████████ y, como mínimo, transcurridos cinco años desde su última actualización.

	OCC DEPARTMENT	Section: 1
	VICTIMS ASSISTANCE PLAN (PAV)	Page: 30 of 30
	Restricted Diffusion	Rev: 04

INTENTIONALLY
LEFT
BLANK

INTENCIONADAMENTE
EN
BLANCO