

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para garantizar la asignación de los Counters, espacios físicos, mobiliarios y sistemas de manera eficiente, teniendo en cuenta la disponibilidad de mostradores con los que cuenta el Aeropuerto Internacional El Dorado de manera justa y transparente; minimizando los inconvenientes para los operadores aéreos. Lo anterior, acorde a las disposiciones establecidas en el Contrato de Concesión, en su Apéndice F; numeral 6.2.2 Mostradores de Registro.

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

Debe ser conocido y aplicado por las siguiente dependencias:

- a. Dirección de Operaciones, OPAIN S.A.
- b. Centro Control de Operaciones – CCO, OPAIN S.A.
- c. Explotadores Aéreos o Líneas Aéreas.
- d. Empresas de Ground Handling.
- e. Proveedor Sistema Cute, SITA.
- f. Inspector de terminales.
- g. Dirección de Seguridad Aeroportuaria, OPAIN S.A.

Este procedimiento inicia con el envío del itinerario por parte de la aerolínea y finaliza con la supervisión del cumplimiento de los tiempos asignados y el estado del Counter por parte del IT.

3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- AMS (airport managment solutions): programa utilizado para la asignación de recursos del Aeropuerto Internacional El Dorado
- CCO: Centro de Control de Operaciones.
- Posiciones internacionales: Horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones internacionales y operación de Carga.
- Posiciones nacionales: horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones nacionales
- Posiciones avianca: horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones de AVIANCA Nacional, T1 y T2.
- Check-in o registro de pasajeros: Proceso de registro y verificación de pasajeros y equipaje a ser llevado a cabo por la línea aérea en el (las) Área(s) a través del (los) Mostrador(es) y el Equipamiento, de acuerdo con lo previsto en las Leyes Colombianas y demás disposiciones, normas y/o estándares nacionales e internacionales que resulten aplicables a dicho proceso, y observando las recomendaciones del Apéndice F del Contrato de Concesión
- Counter de check-in: Espacio establecido para el registro y chequeo que realizan las aerolíneas a los pasajeros que se disponen a viajar. Mobiliario que incluye de una (1) a dos (2) posiciones de trabajos debidamente equipados para realizar el proceso de Check-in ubicadas en el Hall de Facturación.
- CUTE: Sigla en inglés para “Equipo de Uso Común de Terminal” (Common Use Terminal Equipment)
- EVIDS: Sigla en inglés para “Sistema de Información de Vuelos” (Electronic visual Information Display System)
- Inspector de operaciones (io): Persona debidamente entrenada para realizar la asignación de recursos aeroportuarios como posiciones de parqueo, salas de embarque, bandas de descargue de equipaje y Counters, para muelle Nacional, Internacional y Carga. Adicional, supervisión diaria y permanente en el área concesionada de OPAIN S.A
- Inspector de terminal (it): Es la persona debidamente entrenada y competente de la supervisión diaria y permanente del área concesionada, incluyendo terminales y áreas públicas.

- Mobiliario: Conjunto de bienes muebles e instalaciones asignadas a cada uno de los Mostradores a fin de permitir la prestación del registro de pasajeros
- OPAIN S.A.: Concesionario del Aeropuerto Internacional El Dorado de Bogota.
- Plan operativo: Tiene la finalidad de establecer y describir los servicios y actividades que desarrollará el Concesionario OPAIN S.A., en todas aquellas actividades que se ejecutan en el lado aire dentro del aeropuerto, y las actividades que se desarrollan en el lado tierra y que corresponden al área concesionada a OPAIN S.A.
- SITA: Sigla en francés para Sociedad Internacional de Telecomunicaciones Aeronáuticas (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques), empresa proveedora y administradora del sistema CUTE
- Turno M: Corresponde al horario establecido entre las 06:00 HL y las 14:00 HL
- Turno N: Corresponde al horario establecido entre las 22:00 HL y las 06:00 HL del día siguiente.
- Turno T: Corresponde al horario establecido entre las 14:00 HL y las 22:00 HL
- T1: La totalidad de la nueva terminal unificada, actualmente en construcción incluyendo muelle nacional e internacional
- T2: Área concesionada denominada anteriormente como Terminal Puente Aéreo.
- TC: Terminal de carga
- U.A.E.A.C: Sigla en castellano que identifica a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, entidad que en la República de Colombia ejerce las funciones de Autoridad Aeronáutica y como tal, de autoridad en seguridad de la aviación civil.
- Vuelo charter: Vuelo comercial no regular programado para atender situaciones especiales de demanda, que en ningún caso puede constituir competencia indebida a los servicios aéreos comerciales de transporte público regular mediante el establecimiento de series sistemáticas de vuelos, publicidad para los mismos, o ejecución directa o indirecta de contratos de transporte individuales o cualquier otra práctica lesiva a los servicios regulares. Ref. RAC parte 1
- Vuelo comercial: Es aquel que realiza una aeronave con fines de lucro, transportando pasajeros, carga o correo puede ser regular si tiene itinerario fijo, o no regular si carece de éste
- Vuelo especial: Son aquellos realizados por aeronaves sin fines comerciales, pueden ser particulares, de instrucción, de prueba o certificación
- Vuelo ferry: Es aquel que realiza una aeronave sin fines comerciales que porta tan solo a su tripulación.
- Zona controlada: Zona del Hall de facturación dedicada solamente al proceso de Registro de Pasajeros por parte de las Líneas Aéreas

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Contrato de Concesión, Apéndice F; Numeral 6.2.2 Especificaciones Técnicas de Operación.
- OACI, Anexo 9 – Facilitación
- OACI, Anexo 17 – Seguridad
- Anexo 14 del Contrato de Concesión: Requerimientos Técnicos Mínimos.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- OPAIN S.A. tendrá en cuenta la necesidad de mantener los estándares de nivel de servicio acordados con el Contrato de Concesión,

- La información de los vuelos en las pantallas estará disponible de la siguiente manera:

-Vuelos Nacionales: desde el inicio hasta el final de la operación de la aerolínea en el Counter, o 120 minutos antes de la salida del vuelo por itinerario y finalizarán 30 minutos antes de la salida del vuelo por itinerario.

-Vuelos Internacionales: ciento veinte (120) minutos; los cuales iniciaran ciento ochenta (180) minutos previos a la salida del vuelo por itinerario y finalizarán sesenta minutos (60) de la salida del vuelo por itinerario.

- Las aerolíneas internacionales que empleen mobiliario para pago de impuestos y/o de entrevistas de seguridad, deberán retirar los muebles que usan para este fin tan pronto como termine su tiempo de chequeo en los Counters asignados, mientras estos elementos estén autorizados.
- El Counter está constituido por: Una (1) balanza por posición de registro para el pesaje de equipaje, (n) ordenadores de fila, dos (2) monitores para brindar la información relevante referida al Check-in, dos (2) conexiones de red; voz y datos, dos (2) computadores, dos (2) impresoras(s) para etiquetas de equipaje y dos (2) impresoras para pases de abordar.
- Vuelos internacionales cancelados: Si el vuelo ya fue atendido y se cancela, la Línea Aérea deberá informar al IO y al CCO llamando desde el teléfono Cisco a la extensión 11277 y 11279, quienes coordinarán la asignación y reactivación de los counters para la atención de los pasajeros. Es de anotar que el número de Counters asignados estará sujeto a la operación del momento, si la operación lo permite se les reactivará los mismos mostradores donde fue atendido el vuelo previamente.
- Vuelos internacionales cancelados re programados: Para este tipo de vuelos la aerolínea deberá informar el nuevo itinerario programado al Inspector de Operaciones (IO) , quien basado en la disposición de los recursos notificará el nuevo Counter y el tiempo autorizado.
- Vuelos internacionales demorados: La aerolínea informará al IO Inspector de Operaciones el itinerario de salida del vuelo para coordinar la asignación del Counter. Es de mencionar que los Counters asignados pueden ser distintos a los que se les asignan en su programación habitual.
- Los Counters No. 1, 2 y 68 se emplearán en la atención de pasajeros cuyo registro no requiera manejo de equipaje.
- Para el caso de vuelos chárter / no-regulares que requieran asignación de Counter, la planificación será coordinada con el Jefe de CCO a través de correo electrónico (gbejarano@eldorado.aero).
- El Inspector de Terminal IT es la persona encargada de supervisar el uso adecuado de los mostradores y áreas asignadas del hall, controlando que la Línea Aérea use los mostradores del Check-in dentro del tiempo establecido y con criterio de eficiencia. Para esto; realizará verificaciones, según sus funciones y le reportará al Bitacoristas y/o Inspectores de Operaciones cualquier irregularidad.
- Si la Línea Aérea no cumpliera con los horarios establecidos, demorando la entrega inmediata de los Counters asignados, OPAIN S.A. quedará facultada automáticamente para efectuar por sus propios medios y a su libre criterio el retiro y la disposición de los bienes que hubieran permanecido en estos en forma posterior al periodo de uso de la Línea Aérea.
- En caso que la Aerolínea presente alguna novedad con la asignación de los mostradores, deberá comunicarse con el IO desde el teléfono CISCO disponible en los Counters a la extensión 11277 para vuelos internacionales y 11278 para vuelos nacionales.
- En caso que la Aerolínea detecte alguna falla con alguno de los sistemas tecnológicos (impresoras, computadores, entre otros), deberá comunicarse con SITA desde el teléfono CISCO disponible en los Counters a la extensión 22222.
- No está permitido ningún tipo de alimento y/o bebida, sobre los mostradores de Check-in por parte de los funcionarios de las Líneas Aéreas que puedan ocasionar detrimento a los equipos de trabajo.
- Los pasajeros que lleven animales domésticos para el transporte, sólo podrán ingresar al Área de Registro llevándolos dentro de su respectivo guacal y deberán permanecer dentro de este durante todo el proceso de Check-in según las normas establecidas.
- No se permiten equipos, mobiliario o señalización en el Hall de Facturación, diferentes a los expresamente autorizados por la Dirección de Operaciones de OPAIN S.A.
- OPAIN S.A será el único autorizado para la asignación de Counters.

• La asignación de Counters se basa en criterios como:

- Tamaño de la Aeronave.
- Tipo de vuelo (nacional, internacional, chárter).
- Tiempo de uso requerido antes del vuelo.
- Número de operaciones en el día.

• **NOTA** Durante la habilitación del área asignada, las aerolíneas y los Ground Handling deberán tener cuidado de dañar la infraestructura del aeropuerto, por lo que para movilizar el mobiliario deberá contar con personal necesario para manipular los ordenadores de fila (por ejemplo: rayar el piso por arrastrar los mismos), asumiendo la responsabilidad de la reparación o indemnización por cualquier daño causado.

• OPAIN S.A. realizará la asignación de los Counters, de acuerdo a los recursos disponibles

• El Inspector de Terminal asignado al área de Counters, podrá sugerir al IO el cambio en el esquema de operación. Lo anterior, teniendo en cuenta únicamente las novedades que se estén presentado en ese momento en el área.

• La Línea Aérea debe dejar libre, aseada y ordenada el área del Counter, sin elementos sueltos, papeles y otros residuos generados durante su operación.

Nota: La **capacitación y formación** de las áreas y personal involucrado en la implementación del presente procedimiento, se encuentra en los perfiles de cargo, los cuales se ubican actualizados en el Sistema Integrado de Gestión SIGO.

6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

6.1. INFRAESTRUCTURA

- CCO
- Counters

6.2. EQUIPO

- PC
- Teléfono

6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- Excel.
- Sistema AMS .
- Correo electrónico.

7. DESCRIPCIÓN

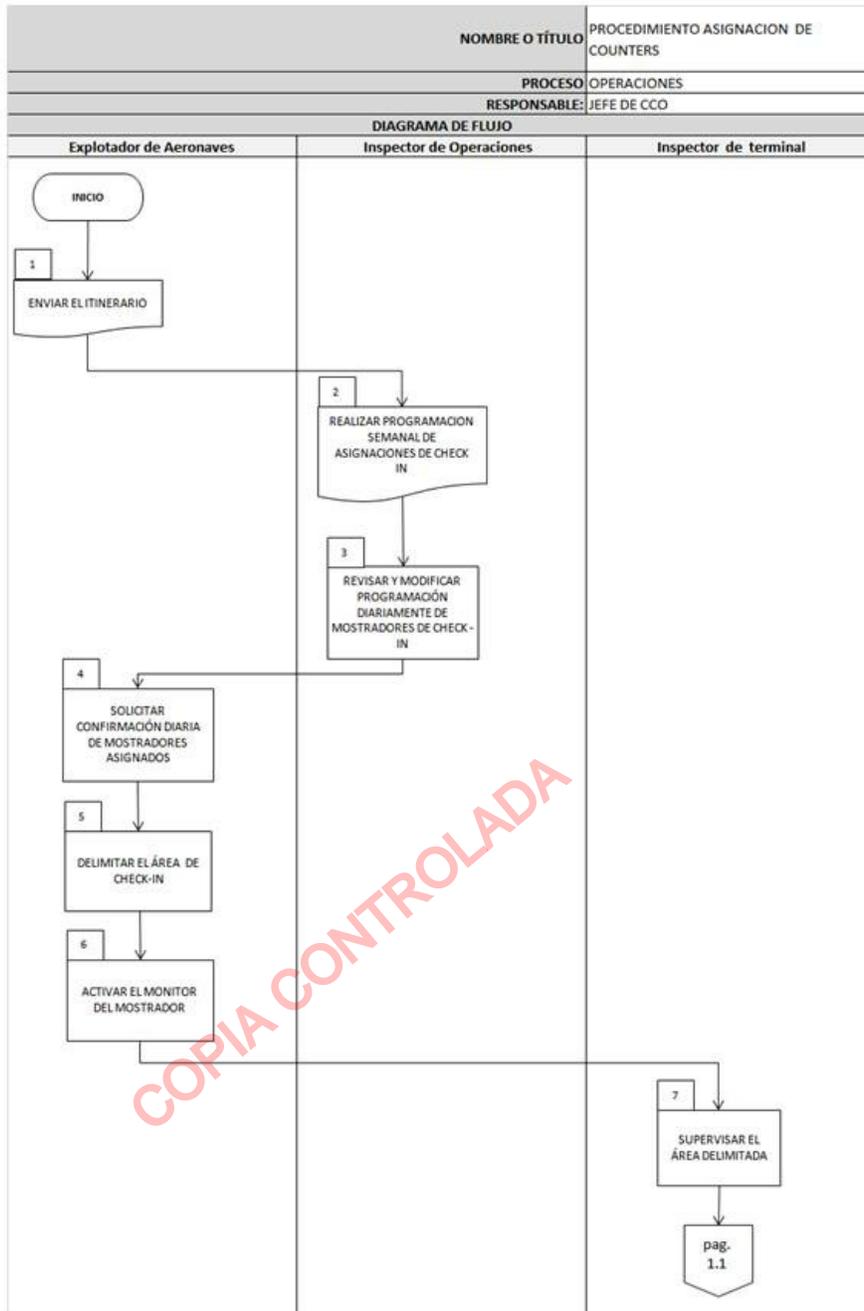
ACTIVIDADES	RESPONSABLE (Cargo)	REGISTROS
1. ENVIAR ITINERARIO La aerolínea enviará el itinerario de la programación de sus vuelos al CCO, al correo electrónico asignacionposiciones@eldorado.aero , de la siguiente manera: - Itinerarios diarios (GOP-FR-0043), con frecuencia diaria. - Itinerarios de temporada (GOP-FR-0066), cada vez que se produzca un cambio de temporada.	Exploador de aeronave	Correo electrónico • GOP-FR-066 FORMATO DE ITINERARIOS DE TEMPORADA • GOP-FR-043 FORMATO DE ITINERARIO

<p>2. REALIZAR PROGRAMACIÓN SEMANAL DE MOSTRADORES DE CHECK - IN: Se realiza el Programa Semanal de Asignación de mostradores, acorde a los respectivos itinerarios. Este programa será actualizado mensualmente por el inspector de operaciones del CCO, de acuerdo con los cambios que puedan llegar a presentarse.</p>		<p>• GOP-FR-038 PLANILLA DE ASIGNACIÓN DE COUNTERS</p>
<p>3. REVISAR Y MODIFICAR PROGRAMACIÓN DIARIA DE MOSTRADORES DE CHECK - IN: Diariamente entre las 00:00 y 02:00 horas, el inspector de operaciones realizará la revisión de asignación de Counters del día que se inicia, con el objeto de realizar los ajustes de acuerdo con las posibles cancelaciones o cambios en los itinerarios. Esta asignación será ingresada en el sistema AMS. Se dispondrá de módulos de registro asignados durante el día, para las aerolíneas que por su volumen de vuelos lo requieran. Lo anterior se revisará y ajustará de acuerdo con las necesidades de la operación.</p>	<p>Inspector de Operaciones</p>	<p>N/A</p>
<p>4. SOLICITAR CONFIRMACIÓN DIARIA DE MOSTRADORES ASIGNADOS: Antes de ubicar mobiliario y parales para la atención del vuelo, las empresas de Ground Handling y/o aerolíneas, deberán solicitar al inspector de operaciones vía telefónica a los números 3848865 o al 4397070 ext. 5019, o desde el teléfono CISCO ubicado en los Counters al 11276; la asignación de las posiciones en los mostradores, para el inicio de sus operaciones, esta labor se realizará diariamente exceptuando las aerolíneas que por su volumen de operación tengan previamente asignados Counters en bloque para todo el día.</p>	<p>Explotador de la Aeronave</p>	<p>N/A</p>
<p>5. DELIMITAR EL ÁREA DE CHECK-IN: La aerolínea demarcará el área asignada por OPAIN S.A., de acuerdo con sus necesidades operativas optimizando el espacio asignado. Esta actividad se realizará una vez empiece el tiempo asignado en Counters. Nota: Bajo ningún caso las aerolíneas, podrán hacer uso de módulos y/o espacios no asignados por OPAIN S.A. salvo expresa autorización y coordinación con el Inspector de Operaciones.</p>	<p>Explotador de la Aeronave</p>	<p>N/A</p>
<p>6. ACTIVAR EL MONITOR DEL MOSTRADOR: El funcionario de la aerolínea será el encargado de activar el monitor del mostrador, iniciando la sesión.</p>	<p>Explotador de la aeronave</p>	<p>N/A</p>
<p>7. SUPERVISAR EL ÁREA DELIMITADA: El inspector de terminales se encargará de supervisar que las aerolíneas ocupen el área asignada por OPAIN S.A. para su proceso de Check-in.</p>	<p>Inspector de Terminales</p>	<p>N/A</p>
<p>8. ¿NECESITA MAS TIEMPO EN LOS MOSTRADORES? Si, Pasar a la actividad No 9. No, Pasar a la actividad No 13.</p>	<p>Explotador de la aeronave</p>	<p>N/A</p>
<p>9. REALIZAR LA SOLICITUD AL INSPECTOR DE OPERACIONES El funcionario delegado solicitara al inspector de operaciones el tiempo adicional, informando el motivo de la solicitud y la cantidad de mostradores solicitada.</p>	<p>Explotador de la aeronave</p>	<p>N/A</p>
<p>10. REVISAR LA PLANEACION DE MOSTRADORES: El inspector de operaciones revisará, la planeación verificando si es posible que la línea aérea continúe en los mismos mostradores, si</p>	<p>Inspector de Operaciones</p>	<p>N/A</p>

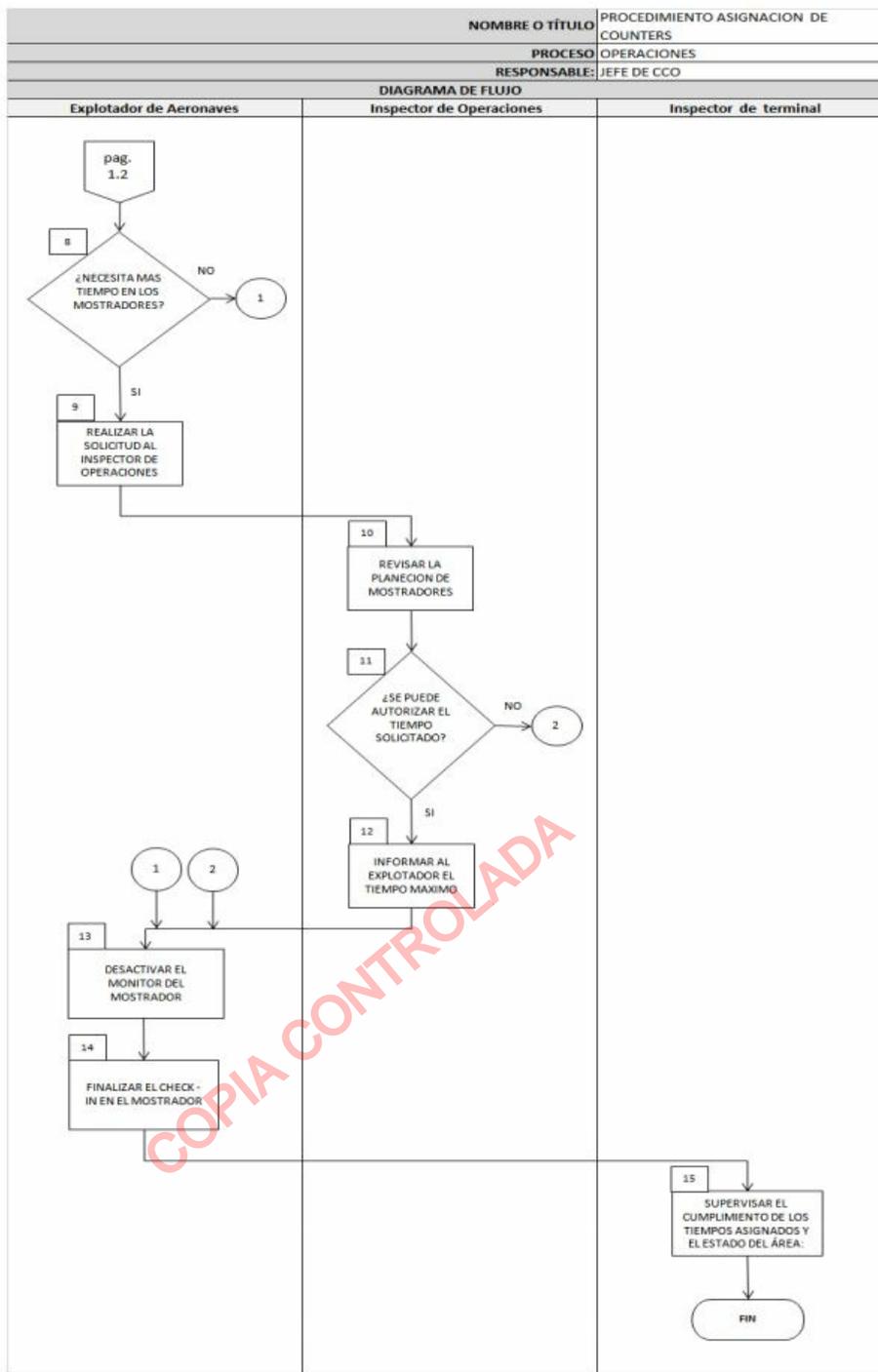
deben cambiar de mostradores o si no es posible autorizar la solicitud.		
11. ¿SE PUEDE AUTORIZAR EL TIEMPO SOLICITADO? Si, Pasar a la actividad No 12. No, Pasar a la actividad No 13.	Inspector de Operaciones	N/A
12. INFORMAR AL EXPLOTADOR EL TIEMPO MÁXIMO: El inspector de operaciones informara al explotador de la aeronave el tiempo máximo autorizado y cuantos y cuales mostradores se encuentran disponibles.	Inspector de Operaciones	N/A
13. DESACTIVAR EL MONITOR DEL MOSTRADOR: El funcionario de la aerolínea será el encargado de desactivar el monitor del mostrador, cerrando la sesión.	Explotador de la aeronave	N/A
14. FINALIZAR CHECK-IN EN EL MOSTRADOR: Una vez terminado el Check-in, la aerolínea deberá trasladar su mobiliario en la zona indicada por OPAIN S.A. o a sus oficinas. Sólo se permitirá la permanencia de los parales debidamente organizados y protegidos, ubicándolos junto al mostrador.	Explotador de la aeronave	N/A
15. SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS ASIGNADOS Y EL ESTADO DEL ÁREA: El inspector de terminales se encargará de supervisar que las aerolíneas cumplan con los horarios establecidos por el inspector de operaciones, retiren su mobiliario y dejen la zona en condiciones operables. En caso de presentarse alguna novedad, esta debe gestionarse con la aerolínea.	Inspector Terminales	N/A

COPIA CONTROLADA

. Diagrama de flujo procedimiento asignación de counters



. Diagrama de flujo procedimiento asignación de counters 2



8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N/A

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Plan Operativo, OPAIN S.A
- Plan de Contingencia, OPAIN S.A.

10. FORMATOS RELACIONADOS

- [GOP-FR-038 PLANILLA DE ASIGNACIÓN DE COUNTERS](#)

- [GOP-FR-043 FORMATO DE ITINERARIO](#)
- [GOP-FR-066 FORMATO DE ITINERARIOS DE TEMPORADA](#)

• El control y gestión de la documentación final, producto de la implementación de este procedimiento, se especifica en los Listados Maestros de Documentos y Registros, ubicado en el Sistema de Gestión SIGO.

11. ANEXOS

- N/A

12. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Creación del documento	13/May/2008
2	Comentarios de Aerolíneas sobre temas operativos en secuencia de actividades 3.1 – 4.3 : la comunicación se debe coordinar a través de los teléfonos que hay localizados en los mostradores y desde allí no se pueden marcar los números que aparecen en el procedimiento.	22/May/2008
3	En el campo de responsable se menciona unos cargos los cuales no existen, se modifica para que quede acorde con la estructura	10/May/2010
4	Se efectuó reestructuración al Proceso de Operaciones, Generando nuevos cargos y nuevas direcciones dentro del área como tal. Se modificó el numeral 3.4, el cual presentaba una medida de 4.50 metros, actualmente presenta una medida de 10.24 metros.	21/Jun/2010
5	Se incluye la plantilla que se está llevando pero sin código, se aclara en las actividades (3.1, 3.2, 4.3, 4.4 4.6) no se requiere registro en bitácora de operaciones puesto que estas actividades las efectúa automáticamente el programa que activa las pantallas.	17/Ago/2010
6	Modificación del procedimiento de acuerdo a la dinámica actual de la operación, Se separa la operación Nacional e Internacional	23/Ago/2012
7	Actualización de procedimiento en cuanto a nombres de cargos actuales. Se detalla en las actividades el procedimiento de revisión y asignación de counters y procedimiento de confirmación de información de mostradores asignados diariamente.	12/Dic/2014
8	Actualización del procedimiento acorde a las actividades actuales de la operación en las terminales. Modificación del diagrama de flujo de procedimiento. Inclusión de los términos: "Contratos de Concesión", "Empresas de Ground Handling" y "Mobilario". Creación del Formato de itinerarios de temporada (GOPFR-0066).	14/Dic/2015
9	Se ajusto las responsabilidades del inspector de terminales en la descripción de las actividades, se ajustó del diagrama de flujo y se modificó las siglas de los turnos así: Turno A por turno M. Turno B por turno T. Turno C por turno N.	20/Ene/2017

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luis Eduardo Cagua Pachon Cargo: INSPECTOR DE OPERACIONES Fecha: 26/May/2017	Nombre: Angelica Maria Prieto Jaramillo Cargo: PROFESIONAL DE CALIDAD Fecha: 30/May/2017	Nombre: Angelica Maria Prieto Jaramillo Cargo: PROFESIONAL DE CALIDAD Fecha: 30/May/2017