

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la asignación de salas de embarque de manera eficiente, garantizando un funcionamiento óptimo del Aeropuerto Internacional El Dorado.

## 2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

Este procedimiento inicia con el envío del itinerario por parte de la aerolínea y finaliza con el cierre del vuelo por parte de la línea aérea.

El presente documento involucra a las siguientes dependencias:

- a) Dirección de Operaciones, OPAIN S.A.
- b) Centro Control de Operaciones – CCO, OPAIN S.A.
- c) Explotadores Aéreos o Líneas Aéreas.
- d) Autoridades de Control Aeroportuario (DIAN – Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales).
- e) Dirección de Seguridad Aeroportuaria, OPAIN S.A

## 3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- AMS (airport managment solutions): programa utilizado para la asignación de recursos del Aeropuerto Internacional El Dorado
- 0: 0
- Bitácoras: Es el registro de las novedades operativas, que se presentan en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, todos estos registros se generan por el hecho de dejar evidencia de actividades que se presentan en el aeródromo
- Posiciones nacionales: horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones nacionales
- Posiciones internacionales: Horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones internacionales y operación de Carga.
- Posiciones avianca: horario de atención las 24hrs para solicitudes de posiciones de AVIANCA Nacional, T1 y T2.
- 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.
- Desembarque: Acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo
- Eclipsx: Sistema de administración y control de pantallas de información y el sistema de anuncios visuales de las terminales del Aeropuerto Internacional El dorado.
- Embarque: Acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo
- EVIDS: Sigla en inglés para “Sistema de Información de Vuelos” (Electronic visual Information Display System)
- Explotador de Aeronaves: Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves (OACI, Anexo 9 - Facilitación). Para el caso de este procedimiento se denomina genéricamente como “línea aérea”.
- Inspector de terminal (it): 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 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
- Itinerario diario: Documento con el cual la aerolínea informa al aeropuerto la operación que tiene planeada para un día específico.
- Itinerario de temporada: Documento el cual se evidencia como está planeada la operación de la aerolínea por temporadas
- 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.
- PAS: Sigla en inglés para “Sistemas de Anuncios al Público” (Public Address System).
- PLB: Sigla en inglés para “Puente de embarque / desembarque de pasajeros” (Passenger Loading Bridge), utilizado exclusiva y obligatoriamente para las posiciones de contacto
- Posición de contacto: Posición adyacente al terminal para el embarque y/o desembarque de pasajeros que se realiza exclusiva y obligatoriamente a través de los PLBs
- Posición Remota: Posición de estacionamiento de aeronave que no cuenta con un PLB, por lo cual el embarque y desembarque de pasajeros debe realizarse a través de buses suministrados por el Explotador de Aeronave o un tercero.
- Puesto de estacionamiento de aeronave: Área designada en una plataforma, destinada al estacionamiento de una aeronave (Plan Operativo, OPAIN S.A.). Para el caso de este procedimiento se llamará “Posición de Estacionamiento”. Existen posiciones de estacionamiento
- Sala de embarque: Lugar destinado exclusivamente para la atención de vuelos de pasajeros saliendo, están clasificadas en salidas nacionales y salidas internacionales
- STA: Sigla en inglés para “Hora de Arribo según Itinerario” (Scheduled Time of Arrival)
- STD: Sigla en inglés para “Hora de Salida según Itinerario” (Scheduled Time of Departure)
- 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
- 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
- TWR: Torre de control Aeropuerto Internacional El Dorado.
- 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.

#### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC – Parte Décimo Cuarta: “Aeródromos, Aeropuertos y Helipuertos”.
- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC – Parte Primera: “Cuestiones preliminares, disposiciones iniciales, definiciones y abreviaturas”
- OACI – Anexo 14 – “Aeródromos”.

#### 5. DISPOSICIONES GENERALES

- El inspector de operaciones de acuerdo a su rol, asignará las salas de embarque de las terminales T1 y T2, dependiendo de la confirmación de los vuelos entregada por el representante de cada explotador de aeronave, y de la modificación que tenga su itinerario. Es deber de las aerolíneas suministrar al inspector de operaciones la información real y confiable de las salidas de vuelos.
- En la T2 se contará con diez (10) salas de embarque, a las cuales se les dará una asignación preestablecida con el operador.
- Es potestad del inspector de operaciones, reasignar una sala de embarque cuando se presente un cambio en la hora de salida del vuelo que no haya sido informado por la compañía, o que afecte a otra línea aérea.
- La sala de embarque estará disponible para uso de la línea aérea de la siguiente manera:
  - Vuelos nacionales: cuarenta (30) minutos previos a la salida del vuelo por itinerario.
  - Vuelos internacionales: una (1) hora previa a la salida del vuelo por itinerario
- El incumplimiento del tiempo autorizado por el inspector de operaciones, que afecte a otra compañía aérea dará lugar a la aplicación de Reporte de Irregularidad Aeroportuario (RIA) a la aerolínea y/o personal responsable de la infracción.
- En caso de un acto de interferencia ilícita dirigido al explotador de la aeronave, se implementará Plan de Contingencia para casos de actos de interferencia ilícita.
- En caso de emergencia que se presente en alguna de las posiciones de estacionamiento o puentes de abordaje se activará de manera inmediata el Plan De Emergencia Vigente Dispuesto Por El Concesionario.

**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

- Centro de Control de Operaciones, CCO.
- Salas de embarque.
- PLB.
- Pantallas GIDS.

## 6.2. EQUIPO

- Línea telefónica, CISCO.
- Avantel.
- Radios de comunicación interna.

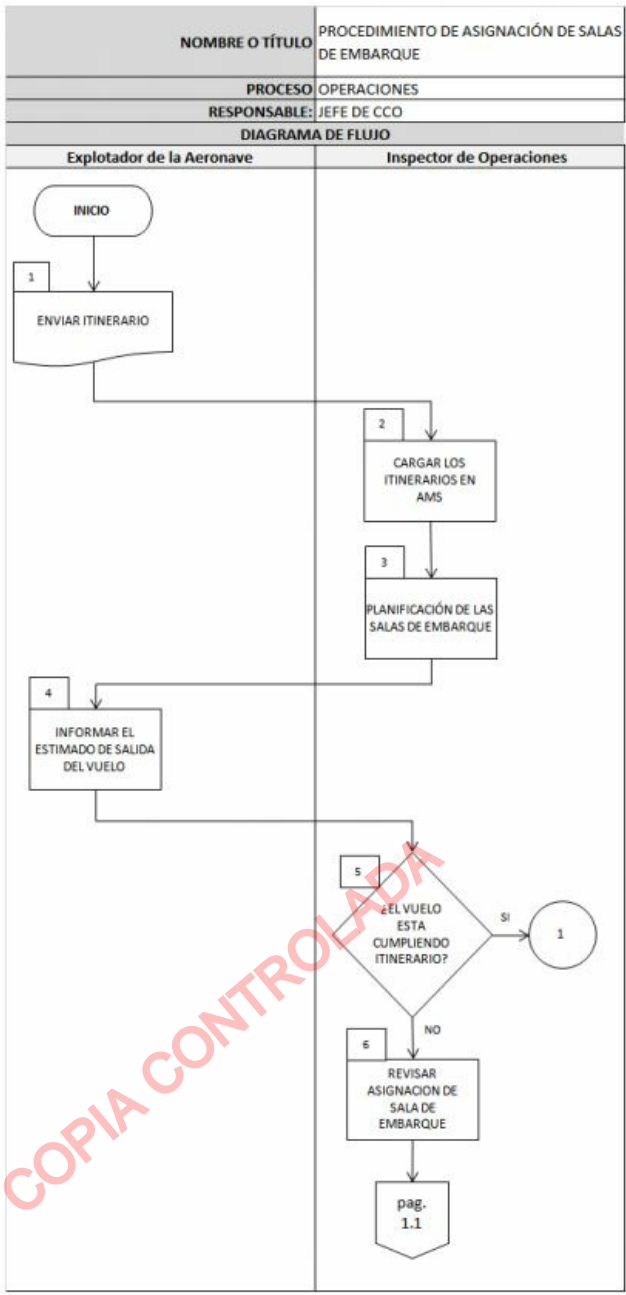
## 6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

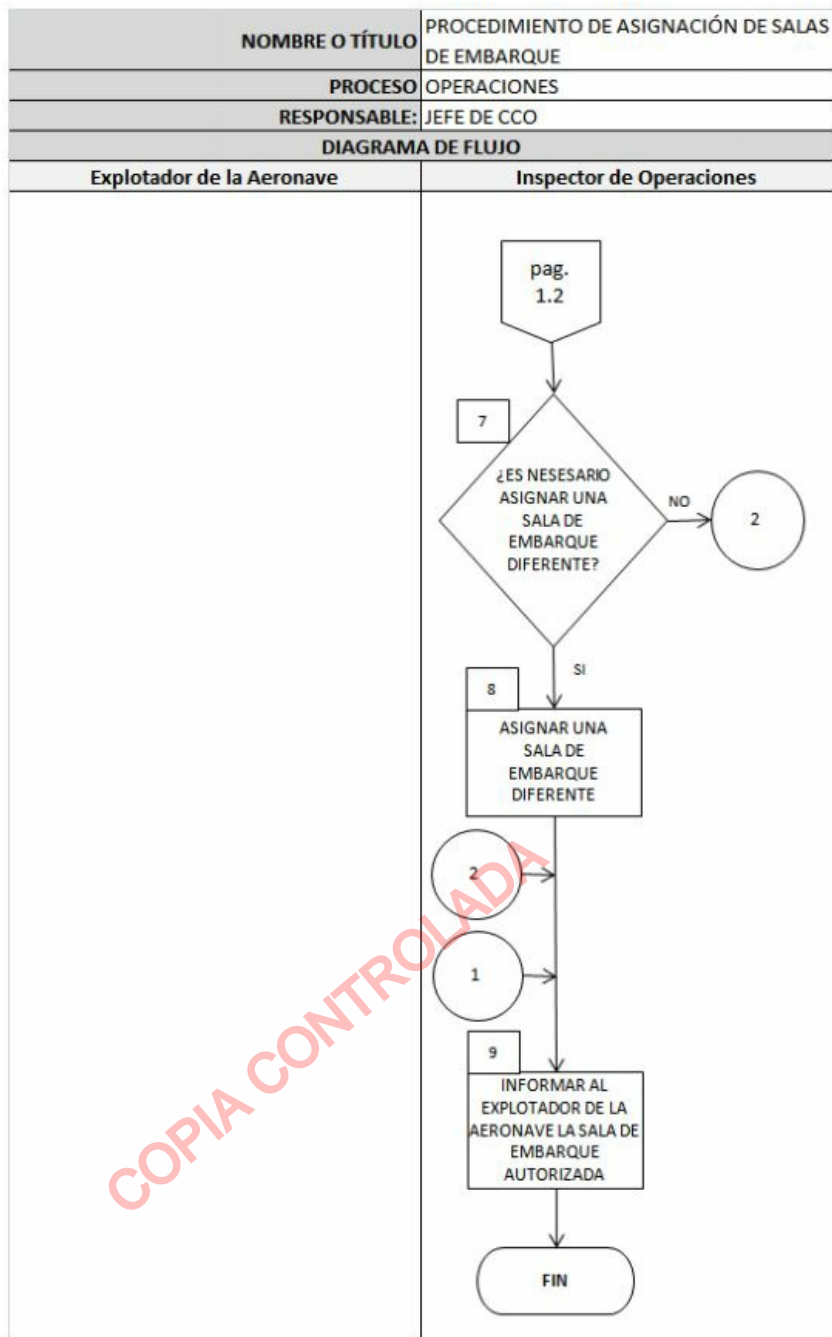
- Software AMS (Airport Management Solutions).
- Sistema de Sonido PAS.
- Software ECLIPXS.

## 7. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLE (Cargo)	REGISTROS
<p><b>1. ENVIAR ITINERARIO:</b> El explotador de la aeronave enviará el itinerario de la programación de sus vuelos al CCO, al correo electrónico asignacionposiciones@eldorado.aero, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Itinerarios diarios (GOP-FR-0043, V1), con frecuencia diaria.</li><li>- Itinerarios de temporada GOP-FR-0066 cada vez que se produzca un cambio de temporada.</li></ul>	Explotador de la Aeronave	Correo Electrónico • GOP-FR-043 FORMATO DE ITINERARIO • GOP-FR-066 FORMATO DE ITINERARIOS DE TEMPORADA
<p><b>2. CARGAR LOS ITINERARIOS EN AMS :</b> Todas las noches el inspector de operaciones del turno hará el cargue de los itinerarios enviados por las compañías aéreas en el AMS.</p>	• INSPECTOR OPERACIONES DE	AMS
<p><b>3. PLANIFICACIÓN DE LAS SALAS DE EMBARQUE:</b> Realizar diariamente la planificación de las salas de embarque, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- El inspector de operaciones de turno noche, de acuerdo a su rol (nacional e internacional) vuelos con itinerarios entre las 01:00 HL hasta las 11:00 HL.</li><li>- El inspector de operaciones de turno mañana, de acuerdo a su rol (nacional e internacional) vuelos con itinerarios entre las 11:01 HL hasta las 18:00 HL.</li><li>- El inspector de operaciones de turno tarde de acuerdo a su rol (nacional e internacional) vuelos con itinerarios entre las 18:01HL hasta las 23:59 HL.</li></ul> <p>Nota: Para el caso de la T2, el inspector de operaciones del turno ingresara al sistema AMS las salas de embarque de todo el día, acorde a lo preestablecido con el operador.</p> <p>Los inspectores de operaciones del turno mañana y tarde, realizarán control y seguimiento a la asignación establecida.</p>	• INSPECTOR OPERACIONES DE	AMS
<p><b>4. INFORMAR EL ESTIMADO DE SALIDA DEL VUELO :</b> El explotador de la aeronave, debe informar al inspector de operaciones la hora estimada de salida de su vuelo, informando</p>		

<p>si se presenta alguna novedad.</p> <p>Esto debe realizarlo a través de:</p> <p>- Vuelos nacionales: CISCO a la extensión 11278. Teléfono fijo: 3848866.</p> <p>- Vuelos internacionales: CISCO a 11277. Teléfono fijo: 3848865 ó 4397070, ext. 5060.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explotador de la Aeronave</li> </ul>	AMS
<p><b>5. ¿EL VUELO ESTA CUMPLIENDO ITINERARIO?</b>  Si, pasar a la actividad 9  No, pasar a la actividad 6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSPECTOR OPERACIONES</li> </ul>	DE N/A
<p><b>6. REVISAR ASIGNACIÓN DE SALA DE EMBARQUE :</b>  El inspector de operaciones deberá revisar la planeación de las salas, y verificar si el incumplimiento del vuelo afecta a otras aerolíneas y de ser así, asignarle al explotador de la aeronave una sala de embarque diferente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSPECTOR OPERACIONES</li> </ul>	DE AMS
<p><b>¿ES NESESARIO ASIGNAR UNA SALA DE EMBARQUE DIFERENTE? :</b>  Si, pasar a la actividad 8  No, pasar a la actividad 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSPECTOR OPERACIONES</li> </ul>	DE N/A
<p><b>8. ASIGNAR UNA SALA DE EMBARQUE DIFERENTE :</b>  De ser necesario se le asignara una sala de embarque al vuelo que presenta demora, asegurándose que sea una sala donde puedan permanecer los pasajeros el tiempo requerido, sin que sea necesario cambiarlos nuevamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSPECTOR OPERACIONES</li> </ul>	DE AMS
<p><b>9. INFORMAR AL EXPLOTADOR DE LA AERONAVE LA SALA DE EMBARQUE AUTORIZADA:</b>  El inspector de operaciones informara al explotador de la aeronave, la sala de embarque asignada y el horario en el que quedaría disponible para el vuelo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSPECTOR OPERACIONES</li> </ul>	DE AMS





### 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato de Concesión – Apéndice F: “Especificaciones Técnicas de Operación”.
- Plan Operativo, OPAIN S.A.
- Plan de Emergencias, OPAIN S.A.
- Plan de Contingencia, OPAIN S.A.
- Políticas Operacionales, OPAIN S.A.

### 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- N/A

## 10. FORMATOS RELACIONADOS

- [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 Listado Maestro 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 procedimiento.	30/Jun/2015
2	Actualización de plantilla.	31/Ene/2017

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

Copia Controlada