


GESTIÓN DE OPERACIONES		
ESTÁNDAR PARA ANUNCIOS DE PRE-EMBARQUE Y EMBARQUE EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO.		
CODIGO: GOP-ET-006	VERSION: 4.0	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para los llamados de preembarque y embarque de pasajeros, por parte de las aerolíneas que operan en el Aeropuerto Internacional El Dorado, con el fin de optimizar el proceso y ofrecer una mejor calidad de servicio a los pasajeros.

2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

El siguiente documento involucra a las empresas explotadoras de Aeronaves o Líneas Aéreas y de parte de OPAIN S: A. el Centro de Control de Operaciones - CCO, la Jefatura de Terminales de Pasajeros y el Duty Officer,

El presente documento inicia con el primer llamado en sala, que da el personal de aerolíneas para generar el proceso de abordaje y finaliza con el ultimo llamado de embarque para cierre final del mismo.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Centro de Control de Operaciones (CCO): División interna de Operaciones OPAIN S.A. encargada de recibir, registrar todas las novedades, anomalías, observaciones o cualquier tipo de situación que ocurra dentro del área concesionada, de igual manera direccionarlas al área encargada de darle solución para garantizar la calidad de los servicios que el Concesionario debe proveer, realizando constante seguimiento.
- 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.
- Explotador de Aeronave: Persona, organismo o empresa que se dedica, propone dedicarse, a la explotación de aeronaves (OACI, Anexo 9 – Facilitación). Para el caso de este procedimiento se denomina genéricamente como “línea aérea o aerolínea”.
- Inspector(a) de Terminal (IT): Es la persona debidamente entrenada y competente de efectuar la supervisión diaria y permanente del área Concesionada, incluyendo terminales.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	SHAREEN MARIE PRYOR A	COORDINADORA CALIDAD OPERACIONES	Febrero 2023
REVISO	MARTHA PUERTO	JEFE DE TERMINALES	Febrero 2023
APROBÓ	CHRISTIAN CARRAZANA	DIRECTOR DE OPERACIONES	Febrero 2023

- Pasajero Selectee: Pasajero seleccionado en una lista para realizar una verificación de seguridad adicional y de mayor control.
- RAC: Sigla que identifica a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, publicación de la U.A.E.A.C. que reúne las normas aeronáuticas aplicables a todas las actividades directa o indirectamente relacionadas con el uso de aeronaves civiles. (RAC – Parte Décimo tercera *Régimen Sancionatorio*).
- Sala de Embarque: Lugar destinado como punto de reunión previo al embarque a la aeronave. Una sala de embarque puede estar asociada a una posición de estacionamiento (mismo número). Su uso no es excluyente, de acuerdo a las regulaciones de cada compañía, por lo que una misma sala de embarque puede atender pasajeros de más de un vuelo.
- PAS (Public Address System): Sistema de sonido aeroportuario.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- RAC 209 - Facilitación del Transporte Aéreo.
- RAC 13 - Régimen Sancionatorio.
- Plan Operativo Aeropuerto Internacional El Dorado

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

5.1.1 Llamados

- Como se establece en el Plan Operativo del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, es una obligación de la aerolínea hacia el pasajero, ejecutar avisos para el embarque de acuerdo con el procedimiento establecido por el Explotador de Aeropuerto,
- La aerolínea, deberá disponer del personal capacitado y entrenado para realizar los anuncios de manera clara y precisa a una velocidad y volumen prudente para asegurar su recepción.

- Las aerolíneas deberán tener personal capacitado para brindar información en idiomas inglés y castellano.
- Todos los anuncios en las salas de embarque nacionales e internacionales deberán ser ejecutados en idiomas inglés y castellano, sin excepción.
- En todos los anuncios realizados, se deberá informar: el nombre de la aerolínea, número de vuelo, destino y número de sala.
- La aerolínea deberá informar el tiempo restante para la finalización del proceso al momento de anunciar el llamado a bordo del último grupo de pasajeros.
- Las únicas personas autorizadas para realizar anuncios en salas de embarque son los funcionarios de aerolíneas encargados del vuelo, con el único objetivo de informar sobre el estado del vuelo y el embarque del mismo.
- Bajo ninguna circunstancia el personal de aerolíneas podrá realizar llamados (voceo) a viva voz en ninguna de las instalaciones de las Terminales de Pasajeros del Aeropuerto El Dorado.
- El personal de la aerolínea responsable del vuelo deberá actualizar en el sistema GIDS las etapas del proceso de embarque desde el principio hasta el final del proceso.
- El/La inspector(a) de Terminales deberá verificar constantemente que el número y tipo de anuncios sean ejecutados correctamente en calidad y tiempo.

5.1.2 Manejo de sistema

- El personal de la aerolínea tiene la obligación de actualizar el estado real del proceso de embarque y asegurarse que la información correcta se refleje en la pantalla de la sala.
- El personal de aerolínea realizará los anuncios establecidos por cada compañía de manera directa en los micrófonos del sistema de sonido de salas de embarque y bajo ninguna circunstancia se podrán reproducir grabaciones o sonidos externos para anuncios a través del sistema de sonido.

- La aerolínea es responsable de mantener el control y orden de los pasajeros en sala durante el proceso de abordaje.
- La información de documentos a presentar al momento de embarque se debe anunciar junto con el anuncio de llamado a bordo del respectivo grupo y no en un anuncio independiente.
- En caso de presentarse inconvenientes con el sistema de sonido dispuesto en salas de embarque, el personal de la aerolínea deberá informar lo antes posible al CCO y al/la Inspector(a) de Terminal. Desde teléfono de salas 11279 o vía línea de teléfono corporativa a:
 - 3222715229 Centro Control de Operaciones.
 - 3222715233 Salas Internacionales.
 - 3222716458 Salas Nacionales.
- Al presentarse un daño en el sistema de sonido, se deberá seguir el Procedimiento para plan de contingencia GOP-PR -0069 Procedimiento plan de contingencia en caso de fallo del sistema PAS.
- En caso de daño permanente del sistema de sonido en las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional El Dorado, las líneas aéreas podrán solicitar anuncios del sistema PAS (ubicado en el Centro control de Operaciones), esta autorización solo la dará el Duty Officer de turno.
- Al dar por terminado el proceso de abordaje, la aerolínea deberá anunciar a través del sistema de sonido dispuesto en salas, que el proceso ha terminado y el vuelo ha sido cerrado, de igual manera deberá actualizar en el sistema de información de pantallas sobre el estado del vuelo y dejar en óptimas condiciones de limpieza y operación la sala utilizada, dentro de los tiempos establecidos según se informa en el RAC 13 Régimen Sancionatorio Numeral 13.515 Literal a.

5.2. Guía de actuación en inicio de anuncios de preembarque para aerolíneas


- 1. Verificar estado Altoparlante:** Al llegar a la sala, los funcionarios de la aerolínea deberán verificar el buen estado del sistema de sonido en sala (micrófono). Si este se encuentra en mal estado y/o presenta fallas, deberá comunicarse inmediatamente

con el Centro Control de Operaciones y/o el/la Inspector/a de Terminales del área (a través de los números de contacto dispuestos en el numeral 5.1.2 es del presente documento).

- 2. Anunciar Inicio de Embarque:** La aerolínea deberá anunciar el inicio de su proceso de abordaje, detallando: Nombre de la aerolínea, número de vuelo, número de puerta y si es procedente a su operación llamar a abordar al primer grupo de pasajeros. Teniendo en cuenta el manejo de pasajeros con manejos especiales tales como: silla de ruedas o pasajeros en condición de movilidad reducida.
- 3. Anunciar Embarque por Grupo:** Para las aerolíneas que manejan proceso de embarque dividido en grupos.
- 4. Llamados a pasajeros Selectees:** Si aplica al vuelo, Se autoriza el llamado por nombres completos a los pasajeros que sean requeridos para verificación adicional de seguridad.
- 5. Anuncios Pasajeros en conexión:** Se autorizan 2 (dos) llamados generales, no por nombres, para que se presenten al módulo de atención los pasajeros en conexión.
- 6. Anunciar Fin de Embarque:** Una vez haya terminado el proceso de embarque por parte de la aerolínea en sistema, el personal encargado en sala deberá informar por medio de un último anuncio sobre la finalización del proceso.
- 7. Verificar Información:** El personal de la aerolínea deberá verificar que la información reflejada en la pantalla de información de vuelos de sala concuerde con el estado de cierre de vuelo y su correspondiente actualización.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Operativo, OPAIN S.A.

GESTIÓN OPERACIONES		
ESTÁNDAR PARA ANUNCIOS DE PRE-EMBARQUE Y EMBARQUE EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO.		
CODIGO: GOP-ET-006	VERSION: 4.0	Página 7 de 6

7. FORMATOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> N/A.

8. ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> N/A.

9. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Elaboración del documento	Agosto 2018
2.0	Se realiza cambio de RAC 200 por 209, se elimina el formato GOP-FR0096 Formato acta entrega alto parlante, ya que no representa un dato que aporte una mejora al proceso.	Octubre 2021
3.0	Se realiza actualización a disposiciones generales eliminando el máximo de anuncios en sala. Se incluye el proceso de llamado para pasajeros Selectee. (inclusión de este término en definiciones). Se incluye lenguaje inclusivo.	Mayo 2022
4.0	Se elimina el uso del anexo 02 debido a que los parlantes fueron modificados	Febrero 2023