

GESTIÓN DE OPERACIONES		
ESTÁNDAR PARA ANUNCIOS DE PRE EMBARQUE Y EMBARQUE EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO.		
CODIGO: GOP-ET 006	VERSION: 1.0	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para los llamados de pre-embarque 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 siguientes dependencias: Centro de Control de Operaciones - CCO OPAIN S.A., Jefatura de Terminales T1 y T2 OPAIN S.A, Explotadores de Aeronaves o Líneas Aéreas, Duty Officer.

Este estándar inicia con el primer llamado en sala que da el personal de líneas aéreas 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 de Terminal, de igual manera direccionarlas al área encargada de darle solución para garantizar la calidad de los servicios que el Concesionario debe proveer en el área concesionada, 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 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	COORDINADOR CALIDAD OPERACIONES	AGOSTO 2018
REVISO	VICTOR SANCHEZ	JEFE DE TERMINALES	AGOSTO 2018
APROBÓ	CHRISTIAN CARRAZANA	DIRECTOR DE OPERACIONES	AGOSTO 2018

- 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 Decimo 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 200 – Facilitación del Transporte Aéreo.
- RAC 13 Régimen Sancionatorio.
- Plan Operativo Aeropuerto Internacional El Dorado

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO.

- Como se establece en el Plan Operativo del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, es una obligación de la compañía aérea hacia el pasajero, ejecutar avisos para el embarque de acuerdo con el procedimiento establecido por el Explotador de Aeropuerto, si lo hubiere.
- La compañía aérea, 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.
- Todos los anuncios en las salas de embarque internacionales deberán ser ejecutados en idioma castellano e igualmente replicado en inglés, sin excepción.

- Las Aerolíneas deberán tener personal capacitado para brindar información en idiomas Ingles y castellano.
- El personal de la línea aérea 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 línea aérea, realizará los anuncios establecidos por cada compañía de manera directa en los micrófonos y sistema de anuncios establecidos en las salas de embarque y bajo ninguna circunstancia se podrán reproducir grabaciones o sonidos externos para anuncios a través del sistema de sonido.
- En todos los anuncios realizados, sin excepción, se deberá informar el nombre de la aerolínea, numero de vuelo, destino y numero de sala.
- La compañía aérea deberá realizar un (1) único anuncio, con un tiempo prudencial determinado por la aerolínea antes del inicio del abordaje, informando el tiempo en que empezará el abordaje y el orden detallado de cómo se realizará el embarque, documentación a presentar y restricción del equipaje, disuadiendo a los pasajeros de tal manera que estos permanezcan sentados y realicen el proceso de forma ordenada.
- **El número máximo de anuncios por vuelo será de 10 llamados en el transcurso del proceso de embarque para cada línea aérea.**
- 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.
- La aerolínea deberá informar, sobre la finalización de embarque en el llamado a bordo para el último grupo, al momento de anunciar el llamado a bordo del último grupo de pasajeros, el personal de la aerolínea deberá anunciar el tiempo en que se finalizará el embarque.
- En caso de presentarse inconvenientes con sistema de sonido dispuesto en salas de embarque, el personal de la aerolínea deberá informar lo antes posible al CCO y al Inspector de Terminal. Desde teléfono de salas 11279 o vía avantel a :

- 6825*1 Centro Control de Operaciones.

- 6825* 45 Salas Internacionales.
 - 6825*110 Salas Nacionales.
- 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 presentarse un daño en el sistema de altoparlante, se deberá seguir el Procedimiento para plan de contingencia GOP-PR-069- Procedimiento plan de contingencia en caso de fallo altoparlantes
 - Las únicas personas autorizadas para realizar anuncios en salas de embarque, son los funcionarios de líneas aéreas encargados del vuelo con el único objetivo de informar sobre el estado del vuelo y el embarque del mismo.
 - 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 la información en sistema de información de pantallas sobre el estado del vuelo y dejar en óptimas condiciones la sala utilizada dentro de los tiempos establecidos según se informa en el RAC 13 Régimen Sancionatorio Numeral 13.515 Literal a.
 - El inspector de Terminales, deberá verificar constantemente que el número y tipo de anuncios sean ejecutados correctamente en calidad y tiempo.
 - Bajo ninguna circunstancia personal de las aerolíneas podrá realizar llamados (voceo) a viva voz en ninguna de las instalaciones de las Terminales de Pasajeros del Aeropuerto El Dorado.
 - Para realizar anuncios en salas no asignadas el personal de aerolíneas deberá solicitar autorización con el Inspector de Terminales, con el fin de verificar que las salas en las que son solicitadas los anuncios no estén ocupadas por otras líneas aéreas.
 - Al dar inicio o finalización a las diferentes etapas de embarque, verificar que la información proyectada en la pantalla de la sala de embarque sea coherente con el proceso efectuado al momento.

5.2. Guía de actuación en inicio de anuncios de pre-embarque 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 ó presenta fallas, deberá comunicarse inmediatamente con el Centro Control de Operaciones y/o e Inspector de Terminales del área(a través de los números de contacto dispuestos en puntos importantes del presente documento).
- 2. Anunciar Inicio de Embarque:** La Línea Aérea deberá anunciar el inicio de su proceso de abordaje, detallando: Nombre de la aerolínea, Número de vuelo, numero 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. Anunciar Finalización de Embarque:** Para los casos que corresponda se realizará el llamado del último grupo de embarque informando que se dará por finalizado el proceso.
- 5. Llamar Pasajeros Ausentes:** Para el caso en que hayan pasajeros faltantes por abordar la aerolínea podrá realizar varios llamados de embarque respetando tiempo de intervalo entre llamados y teniendo en cuenta el tiempo restante de la salida del vuelo por itinerario.
- 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.

GESTIÓN OPERACIONES		
ESTÁNDAR PARA ANUNCIOS DE PRE EMBARQUE Y EMBARQUE EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO.		
CODIGO: GOP-ET -006	VERSION:1.0	Página 7 de 8

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Operativo, OPAIN S.A

7. FORMATOS RELACIONADOS

- GOP-FR-0096 Formato acta entrega alto parlante.

8. ANEXOS

- USO ADECUADO ALTOPARLANTE

9. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Elaboración del documento	Agosto 2018

GESTIÓN OPERACIONES		 <small>Concesionario Aeropuerto Internacional Eldorado</small>
ESTÁNDAR PARA ANUNCIOS DE PRE EMBARQUE Y EMBARQUE EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO.		
CODIGO: GOP-ET -006	VERSION:1.0	Página 8 de 8

GESTION DE OPERACIONES	 <small>Concesionario Aeropuerto Internacional Eldorado</small>
ANEXO USO DE ALTO PARLANTES	

Por favor siga las instrucciones para asegurar el buen uso del altoparlante:

1. Encienda al altoparlante desde la parte posterior con el botón de ON/OFF como lo indica la imagen.



2. Encienda el micrófono



3. Tenga presente en el panel de control que: Debe encontrarse en modo AUX (auxiliar) este estatus se modifica con el botón INPUT. El volumen se puede graduar en este mismo tablero.



4. Cuando finalice su uso repita el paso 1, para apagar el dispositivo.