

CIRCULAR EXTERNA

20192400007951

FACILITACIÓN DEL TRANSPORTE DE LOS PASAJEROS CON DISCAPACIDAD Y/O MOVILIDAD REDUCIDA PMR EN AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO

PARA: COMUNIDAD AEROPORTUARIA
DE: GERENCIA DE OPERACIONES – OPAIN
FECHA: ENERO 25 DE 2019

OPAIN S.A. se permite recordar lo comunicado en la circular **20182400071281 DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS PARA ESTACIONAMIENTO Y UBICACIÓN DE SILLAS DE RUEDAS AEROPUERTO INTERNACIONAL ELDORADO** emitida el 21 de agosto de 2018, donde se indican los lugares autorizados para la permanencia de las sillas de ruedas en las terminales 1 y 2 cuando no se encuentran en uso.

Dado lo anterior y como prestadores de servicios de la industria aeronáutica, es importante que toda la comunidad aeroportuaria trabaje en pro de la experiencia de los usuarios del Aeropuerto Internacional El Dorado, por esto se solicita a toda la comunidad aeroportuaria evitar:

- Permanecer sentados en las sillas de rueda que están dispuestas para atención de pasajeros, cuando se esté a la espera de la prestación de un servicio.
- Dormir en las sillas de ruedas.
- Desarrollar actividades de ocio con las sillas (juegos/ carreras).
- Transportar sillas una encima de otra.

Para evitar tener mala percepción del servicio de asistencia, el Concesionario indica que la espera para la atención de un vuelo por parte de las empresas Handling de servicios especiales, debe ser en la pasarela del puente de abordaje asignado para la operación de aerolínea que se va atender, evitando afectaciones en flujo de corredores principales y percepciones de los usuarios que puedan afectar la calidad de servicio del aeropuerto.

Si al realizar actividades diarias se evidencia que una persona necesita ayuda, independiente de la aerolínea, destino o condición, existen medios de comunicación para reportar la necesidad del usuario y si por su operación no se tienen los elementos, el aeropuerto cuenta con teléfonos en módulos de check in, salas de abordaje y conexiones, donde por medio de la extensión 11279 o vía Avantel al 6825*1 podrá contactarse con el CCO (centro control de operaciones) con el fin de establecer una

comunicación asertiva y eficaz con el fin de ayudar a los visitantes o usuarios de las instalaciones del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento.

OPAIN S.A. agradece el apoyo y trabajo como comunidad aeroportuaria haciendo cada vez mejor la experiencia de nuestros usuarios y visitantes.

Cordialmente,

TOMÁS ARAGÓN

Gerente de Operaciones – OPAIN S.A.

Preparó: Martha Puerto – Coordinador de Terminal OPAIN S.A.

Revisó: Yully Lizcano – Coordinador HSE OPAIN S.A.

Revisó: Luis Germán Parra – Jefe de Arquitectura OPAIN S.A.

Aprobó: Tomás Aragón – Gerente de Operaciones, OPAIN S.A.