GUIA DE SERVICIO ACCESIBLE A LAS PERSONAS VIAJERAS Y USUARIAS CON NECESIDADES PARTICULARES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO

1 Contenido

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. DEFINICIONES 3
4. NORMATIVIDAD APLICABLE 9
5. DISPOSICIONES GENERALES 15
6 DESCRIPCIÓN 24
7 DOCUMENTOS DE REFERENCIA 48
8. ANEXOS 49

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

1. OBJETIVO

Con el fin de fortalecer las Acciones Afirmativas y el compromiso de OPAIN en calidad de concesionario del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento (el "Aeropuerto" o el "Aeropuerto El Dorado"), en el presente documento se presentan lineamientos y servicios, enfocados en brindar la mejor experiencia de servicio a personas con necesidades particulares dentro del entorno aeroportuario, dando indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto, así como servicios y el desarrollo de contingencias por parte de OPAIN, con el fin de garantizar la continuidad de los procesos enfocados a personas usuarias del Aeropuerto.

2. ALCANCE

El contenido del presente documento (i) aplica al personal de atención al usuario de OPAIN S.A. y en general a todas las personas de la comunidad aeroportuaria y/o grupos de interés del Aeropuerto El Dorado, y (ii) está dirigido a personas visitantes, personas viajeras, sus acompañantes y usuarios en general del Aeropuerto El Dorado.

3. DEFINICIONES

- ***Acceso y Accesibilidad:*** condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con Discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las iones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona (Ley 1618 de 2013).

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

- ***Acciones Afirmativas:*** políticas, medidas o acciones dirigidas a favorecer a personas o grupos con algún tipo de Discapacidad, con el fin de eliminar o reducir las desigualdades y barreras de tipo actitudinal, social, cultural o económico que los afectan. (Ley 1618 de 2013).

- ***Ajustes Razonables*** :se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con Discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. (Ley 1346 de 2009) Son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas encaminadas a garantizar que en la prestación del servicio se atiendan los requerimientos específicos que aseguren efectivamente a las personas con Discapacidad el ejercicio de sus derechos sexuales y derechos reproductivos y particularmente, la toma de decisiones informadas en esta materia y que no impongan una carga desproporcionada o indebida sobre los servicios de salud. Los Ajustes Razonables se orientarán a eliminar las barreras actitudinales, comunicacionales y/o físicas. (Resolución 1904 de 2017)

- ***Barreras*** :cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de Discapacidad. Estas pueden ser:

    - Actitudinales: aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el Acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de Discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
    - Comunicativas: aquellos obstáculos que impiden o dificultan el Acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con

Discapacidad a través de cualquier medio o modo de Comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa con las personas.

- Físicas: aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el Acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con Discapacidad (Ley 1618 de 2013).

- ***Baja Visión:*** la persona con una incapacidad de la función visual aún después de tratamiento y/o corrección refractiva común con agudeza visual en el mejor ojo, de 6 /18 a Percepción de Luz (PL), o campo 6 visual menor de 10° desde el punto de fijación, pero que use o sea potencialmente capaz de usar la visión para planificación y ejecución de tareas. Para considerar a una persona con baja visión se requiere que la alteración visual que presente sea bilateral e irreversible y que exista una visión residual que pueda ser cuantificada. (Ley 1680 de 2013).

- ***Braille:*** es un sistema de lectura y escritura táctil. (Resolución 1904 de 2017) Se conoce como Braille o Sistema Braille a un sistema de lectura y escritura pensado para personas no videntes, basado en el sentido del tacto.

- ***Comunicación:*** incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la Comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil Acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de Comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil Acceso (Ley 1346 de 2009).

- ***Discapacidad:*** La Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas de 2006, incorporada al ordenamiento jurídico colombiano a través de la Ley 1346 de 2009, reconoce que la Discapacidad es un "*concepto que evoluciona".* En ese sentido, las personas con Discapacidad incluyen a aquellas que

tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Adicionalmente, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) "*la Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la Discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive*" (Organización Mundial de la Salud, 2001).

- ***Diseño Universal:*** es el diseño de productos, entornos (ej. espacios, comunicaciones, objetos), programas y servicios, accesibles y que puedan utilizar todas las personas, en su mayor extensión posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados. El "*diseño universal*" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con Discapacidad, cuando se necesiten (Ley1346 de 2009).

- ***Enfoque Diferencial:*** es la Inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas (Ley 1618 de 2013). Adicionalmente, reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, etnia, Discapacidad y víctimas de la violencia. En el caso de los grupos étnicos se reconocerán, protegerán y respetarán sus usos y costumbres (Resolución 1904 de 2017).

- ***Guía Intérprete:*** es la persona que realiza una interpretación lingüística, contextualización y guía a la persona sordociega, a través de la transmisión de los distintos elementos que la componen, de forma que la persona sordociega comprenda

el contexto y se encuentre en igualdad de condiciones con respecto al resto de los interlocutores a la hora de participar, actuar o tomar decisiones (Resolución 1904 de 2017). Persona que realiza una labor de transmisión de información visual adaptada, auditiva o táctil, descripción visual del ambiente en donde se encuentre y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento de los sistemas de Comunicación que requieren las personas sordociegas (Ley 982 de 2005).

- ***Hipoacusia:*** disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda (Ley 982 de 2005).

Clasificación	Definición
Leve	La que fluctúa aproximadamente entre 20 y 40 decibeles.
Mediana	La que oscila entre 40 y 70 decibeles.
Profunda	La que se ubica por encima de los 80 decibeles y especialmente con curvas auditivas inclinadas.

- ***Igualdad de Oportunidades:*** proceso de adecuaciones, Ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios, que faciliten a las personas con Discapacidad una integración, convivencia y participación, con las mismas oportunidades y posibilidades que el resto de la población.

- ***Sistema de Escritura Braille:*** sistema para la Comunicación representado mediante signos en relieve, leídos en forma táctil, por personas con ceguera.

- ***Inclusión Social:*** es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de Discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con Discapacidad (Ley 1618 de 2013).

- ***Intérprete de Lenguaje de Señas:*** Persona que realiza una actividad de mediación lingüística, que consiste en transmitir un discurso de tipo oral a lengua de señas o de lengua de señas a discurso oral, facilitando la Comunicación y los procesos de participación de esta población (Resolución 1904 de 2017).

- ***Lengua de Señas Colombiana:*** hace referencia a la lengua natural de carácter viso-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo, y su canal de recepción es visual. Esta lengua de señas es propia de la población con Discapacidad auditiva colombiana (Resolución 1904 de 2017).

- ***Movilidad Reducida:*** es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido a una Discapacidad o que sin ser discapacitadas presentan algún tipo de limitación en su capacidad de relacionarse con el entorno al tener que acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles, alcanzar objetos situados en alturas normales (Ley 1287 de 2009).

- ***Situación de Discapacidad:*** conjunto de condiciones ambientales, físicas, biológicas, culturales y sociales, que pueden afectar la autonomía y la participación de la persona, su núcleo familiar, la comunidad y la población en general en cualquier momento relativo al ciclo vital, como resultado de las interacciones del individuo con el entorno (Ley 1145 de 2007).

- ***Persona con Discapacidad Auditiva:*** es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una Comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audiométrica que se le pueda practicar (Ley 982 de 2005).

- ***Subtitulación:*** es la técnica utilizada para transmitir información con subtítulos textuales, que acompaña a los diálogos y elementos sonoros relevantes en material audiovisual (Resolución 1904 de 2017).

- ***Personas con y/o en Situación de Discapacidad:*** aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Ley 1618 de 2013).

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

Esta Guía de Servicio Accesible a las Personas Viajeras y Usuarias con Necesidades Particulares del Aeropuerto está sujeta a la legislación aplicable en Colombia, sin perjuicio de la normatividad específica que se indica a continuación:

- ***Artículo 13° de la Constitución Política de Colombia****, el cual estipula que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. Le corresponde al Estado (i) promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados; y (ii) proteger especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, sancionando los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.*

- ***Artículo 47° de la Constitución Política de Colombia,*** *según el cual le corresponde al Estado adelantar una política de prevención, rehabilitación e integración social*

para las personas con Discapacidad sensorial, intelectual, motriz, mental y/o múltiple, a quienes prestará la atención especializada que requieran.

- ***Artículo 46° de la Constitución Política de Colombia**, que manifiesta que el Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria.*

- ***Ley 105 de 1993**, **establece en su Artículo 2º** que corresponde al Estado la planeación, el control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas.*

- ***Ley 105 de 1993, establece en su Artículo 3º** los Principios del Transporte Público entendiéndolo como una industria encaminada a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios, sujeto a una contraprestación económica y se rige por los siguientes principios:*

  1. Del Acceso al Transporte

  a) Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.

  b) Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

  c) Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.

d) Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos.

2. De la Participación Ciudadana

Todas las personas en forma directa, o a través de las organizaciones sociales, podrán colaborar con las autoridades en el control y vigilancia de los servicios de transporte. Las autoridades prestarán especial atención a las quejas y sugerencias que se formulen y deberán darles el trámite debido.

- ***Ley 336 de 1996, en su Artículo 32°,*** *que exige las condiciones de facilidad para la movilización de [las personas en condición y/o en situación de Discapacidad).*

- ***Ley 336 de 1996, en su Artículo 27°****, en donde se definen los Servicios Conexos al Transporte y donde se solicita contemplar en ellos el establecimiento de sistemas o mecanismos apropiados para el desplazamiento de las personas con Discapacidad.*

- ***Ley 361 de 1997****, por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.*
-

- ***Ley 762 de 2002 que aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad****, por la cual el Estado colombiano se compromete a eliminar la discriminación, en todas sus formas y manifestaciones, contra las personas con Discapacidad, y en lo pertinente, en el Artículo III, Numeral 1° se compromete a:*

1. Adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con Discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas las que se enumeran a continuación, sin que la lista sea taxativa:

a) Medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las Comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia y los servicios policiales, y las actividades políticas y de administración;

b) *Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construyan o fabriquen en sus territorios respectivos faciliten el transporte, la Comunicación y el acceso para las personas con Discapacidad;*

c) *Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y Comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con Discapacidad, y*

d) *Medidas para asegurar que las personas encargadas de aplicar la presen-te Convención y la legislación interna sobre esta materia, estén capacitados para hacerlo.*

- ***Decreto 1660 de 2003 del Ministerio de Transporte "Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con Discapacidad****", reglamenta la Ley 361 de 1997 y tiene por objeto fijar la normatividad general que garantice gradualmente la accesibilidad a los modos*

de transporte y la movilización en ellos de la población en general y en especial de todas aquellas personas con Discapacidad.

- ***Decreto 1538 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997"*** *establece lineamientos sobre Accesibilidad al espacio público, mobiliario urbano, espacios de uso público, edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público en procesos de diseño, construcción, ampliación, modificación o adecuación.*

- ***Ley 1287 de 2009 "Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997"****, donde se autoriza el parqueo de vehículos en las bahías de estacionamiento definidas por la ley 769 de 2002 a las personas con movilidad reducida, ya sean conductores o acompañantes.*

- ***Ley 1346 de 2009 que aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad",*** *y que exige en su Artículo 9° el derecho a la accesibilidad al entorno físico, al transporte y a las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), en el Artículo 18° a la Libertad de Desplazamiento y Nacionalidad, en el Artículo 20° a la Movilidad Personal y en el Artículo 21 a la Libertad de Expresión y de Opinión y el Acceso a la Información.*

- ***Ley 1287 de 2009****, por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997 y, en general, a las demás normas vigentes a la fecha de su promulgación que protegen los derechos de las personas con Discapacidad, con el fin de garantizar la plena efectividad de sus derechos, así como su exigibilidad.*

- ***Ley 1346 de 2009 introduce el concepto de Diseño Universalen su Artículo 2° y que la Ley Estatutaria 1618 de 2013,*** *exige expresamente que todos los sistemas de transporte, sus modos, medios y servicios conexos, deben ajustarse a los postulados del Diseño Universal. De igual manera, se exige que la señalización de los aeropuertos,*

terminales de transporte aéreo, terrestre, fluvial y marítimo, medios de transporte masivo y espacios públicos, deberán contar con el uso de símbolos, pictogramas, sonidos y texturas adecuadas en el marco del Diseño Universal.

-

- ***Ley Estatutaria 1618 de 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con Discapacidad, se exige el cumplimiento de las garantías de derechos al Acceso y la Accesibilidad al entorno físico, al Transporte y a la Información y las Comunicaciones.*

- ***Resolución 00012 de 2015 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (AEROCIVIL)**, que reglamenta la Ley Estatutaria 1618 de 2013 a través del Reglamento Aeronáutico de Colombia RAC 209, en especial los requerimientos en el Numeral 209.830 sobre la Facilitación del transporte de los pasajeros con Discapacidad y/o Movilidad Reducida PMR que requieren asistencia especial y prioritaria.*

- ***Resolución 2491 de 2022 de la Superintendencia de Transporte**, que adiciona unos artículos a los Títulos II y Ill de Ia Circular Única de Infraestructura y Transporte, en lo referente al Artículo 2.3.4. Supervisión del componente de Accesibilidad e Inclusión en Ia infraestructura del transporte aéreo. Los administradores de infraestructura aeroportuaria deberán realizar una autoevaluación técnica con el propósito de establecer el porcentaje de Accesibilidad con el que cuenta actualmente Ia infraestructura a cargo y realizar el reporte periódico del plan progresivo de cumplimento.*

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Recomendaciones generales

Es importante que para la atención a todas las personas en condición y/o en situación de Discapacidad el personal de atención al usuario del Aeropuerto El Dorado tenga en cuenta que:

- Cuando usted se encuentre con una persona en condición y/o situación de Discapacidad, visible o invisible, preste atención a la persona y no a la Discapacidad.

- Hable siempre a la persona y no a su acompañante , sin perjuicio de mantener un trato cordial con sus acompañantes y/o familiares, incluso si esta se encuentra en compañía de un intérprete. Usted debe dirigirse a la persona ya que su interprete prestará atención a las dos partes para realizar su labor y generar la Comunicación apropiada.

- Evite la sobreprotección, trate a las personas adultas como tal.

- Cuando realice acompañamientos a las personas con alguna necesidad particular, recuerde que cada acompañamiento debe ser individualizado, ningún ser es igual a otro.

- El trato a todas las personas debe ser igualitario, independiente de su requerimiento especial.

- Antes de prestar ayuda, pregunte si esta es requerida.

- Sea empático, dé a los demás el trato que desearía recibir.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

- Entregue la información de forma clara y pausada, utilizando los recursos adecuados, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de Comunicación.

- Evite palabras como: invalido, retrasado, minusválido o discapacitado.

Expresiones que debemos evitar:

Evitar	En cambio, podemos usar
Personas limitadas Incapaces	Personas con necesidades particulares.
Minusválido Disminuido Inútil Anormal Enfermo	Personas con Discapacidad.
Ciego Cegatón Cieguito Invidente	Personas con Discapacidad visual. Persona con Baja Visión.
El(La) sordo(a) Sordo mudo(a) Sordo(a)	Persona con Discapacidad auditiva. Persona con Hipoacusia.
El ciego(a) sordo(a)x Despistado(a)	Persona con sordoceguera.
Retardado(a) Retrasado mental Mongólico Tarado	Persona con Discapacidad cognitiva. Específicamente: Persona con Síndrome de Down Persona autista

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

Incapaz	Persona con Síndrome de Asperger Entre otros
Loco Trastornado Maniático Bobo	Personas con Discapacidad psicosocial. Específicamente: • Personas con diagnósticos en salud mental o Personas con depresión. • Personas con esquizofrenia • Personas con bipolaridad
Mutilado Paralitico Invalido Mocho Impedido Tullido	Persona con Discapacidad motriz o física. En lo específico: • Persona usuaria de silla con ruedas • Persona usuaria de muletas, bastones o caminadores • Persona usuaria de prótesis • Persona usuaria de órtesis [Aparatos ortopédicos] • Persona de talla baja • Persona de talla alta

5.2 Servicio con enfoque diferencial

Desde la Dirección de Experiencia y Servicio de OPAIN, se ha desarrollado una línea de capacitación que busca concientizar a las personas que trabajan en la comunidad aeroportuaria (personal de OPAIN, proveedores de servicio, grupos de interés como autoridades migratorias, de aduanas, seguridad de la aviación civil, servicios generales, entre otros) acerca del trato digno hacia las personas con diferentes necesidades particulares y la importancia del trato inclusivo para todas las personas que usan los distintos servicios del Aeropuerto El Dorado, manteniendo siempre una atención amable y respetuosa para obtener una experiencia satisfactoria.

Lo anterior, además está alineado con la Política de Diversidad de OPAIN, a partir de la cual, en línea con los valores de ODINSA y de Grupo Argos, promovemos y valoramos la diversidad,

la Inclusión, el principio de igualdad de oportunidades en el trabajo y el desarrollo las capacidades del personal, en búsqueda del desarrollo y la mejora de las competencias de las personas que conforman la comunidad aeroportuaria.

5.2.1 Servicio con empatía:

Como se ha hablado a lo largo de este documento, existen Barreras para las personas en condición y/o situación de Discapacidad y, en general, personas con necesidades particulares; sin embargo, es importante que desde la empatía logremos interactuar y comunicarnos con todas las personas indistintamente de cuál sea su necesidad, tratando a todas las personas de la manera en que nos gustaría que nos trataran.

Es por esto que es importante saber a qué hace referencia el término "*empatía*", usualmente identificado con la frase "*ponerse en los zapatos de la otra persona*". La empatía es la capacidad que una persona desarrolla al reconocer el modo de ver, sentir e interpretar las vivencias ajenas, es por esto por lo que es fundamental que el trato y prestación de cualquier servicio a todas las personas usuarias del Aeropuerto se aplique desde la empatía.

Así las cosas, es esencial para el desarrollo de las actividades en el Aeropuerto, independientemente del rol, realizar el ejercicio práctico de ponernos en el lugar de los demás por un momento, pensando en cómo las demás personas interactúan en el entorno aeroportuario, los diferentes servicios y en general en las actividades diarias.

Para poder desarrollar la empatía es importante no tener sesgos sociales, tales como etiquetas, es decir agrupar a las personas en un grupo en el que se va a tener un preconcepto, puesto que varios de estos preconceptos, en el caso de las personas en condición y/o en situación de Discapacidad, son frecuentemente pensar que son personas enfermas, asexuadas o que toda su vida serán niños. La Discapacidad en realidad es una **condición** del ser humano que evoluciona, bien sea transitoria o permanente.

Es menester aclarar que cada persona sin distinción tiene los mismos derechos a ser parte de la sociedad de manera igualitaria. Así que, siempre tenga presente que:

- La Discapacidad NO es una enfermedad.
- La Discapacidad NO es un castigo divino.
- La Discapacidad NO es un problema individual.

De acuerdo con lo anterior es importante identificar que a las personas que presentan algún tipo de requerimiento especial, ya bien sea para interactuar en un entorno, infraestructura o desde la Comunicación en su día a día, se les presentan Barreras que por creencias o paradigmas la sociedad ha creado; sin embargo, es imperativo que cada una de las personas que prestan algún servicio en el Aeropuerto identifiquen cuáles son estas Barreras y de esta forma implementar acciones que nos permitan ayudar a mitigar o eliminar por completo las mismas:

- Tipos de barreras: a continuación, mencionaremos algunos de los tipos de barreras más frecuentes que existen y sus definiciones:

- **Barreras Actitudinales:** esta barrera se refiere a la conciencia propia de cada persona y la percepción que se tiene alrededor del trato o interacción hacia las personas con Discapacidad, dando como resultado que las personas con y/o en situación de Discapacidad no puedan acceder en igualdad de condiciones a la participación de actividades de la vida cotidiana. Para este tipo de barrera priman los prejuicios, estigmas y discriminación.

  - ✓ Enfóquese en brindar un trato digno y no asuma o etiquete a las personas ya que esta conducta es discriminatoria. Escuche a la persona con la que interactúa e identifique sus necesidades para poder iniciar una conversación en la que todas las personas puedan interactuar de manera natural.

- **Barreras Comunicativas:** son aquellas barreras que impiden el Acceso o igualdad de Acceso comunicativa y están centradas en las personas que presentan dificultad con algún proceso comunicativo como el habla, la lectura, la escucha o el entendimiento. Estas barreras básicamente se muestran como ejemplo: cualquier información se presenta únicamente en formato escrito para una persona que presenta Discapacidad visual o cualquier información que se encuentra en formato auditivo para una persona con Discapacidad auditiva o bien información con lenguaje técnico.

  - ✓ Identifique la necesidad particular de la persona con la que está interactuando y establezca el mejor medio para comunicarse e interactuar con la misma.

- **Barreras Físicas:** esta barrera habla sobre los espacios estructurales o naturales que, debido a su forma y/o naturaleza, presentan obstáculos para las personas con Discapacidad física permanente o transitoria, por ejemplo: escalones muy altos para una persona que utilice muletas o algún dispositivo biomecánico para su desplazamiento.

  - ✓ Identifique los medios estructurales del entorno aeroportuario que facilitan y están diseñados para el tránsito de las personas con necesidades particulares de movimiento, comuníquese con esta persona para identificar cual es la mejor manera de gestionar su ayuda y poder brindar una experiencia satisfactoria.

Como personas de la comunidad aeroportuaria es importante que desde nuestros roles diarios eliminemos por completo falsas creencias alrededor de la interacción y desarrollo de vida de las personas en situación de Discapacidad o con necesidades particulares, ya que esto nos guiará a mantener un trato igualitario con todas las personas independiente de sus necesidades y no menos importante teniendo presente que cada persona tiene una necesidad particular para así comprender cómo podemos ayudar desde nuestros roles a eliminar o mitigar las Barreras existentes.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

5.3 Categorías de las personas con Discapacidad y/o en situación de Discapacidad

5.3.1 Discapacidad física: "*En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011)"*

5.3.2 Discapacidad auditiva: "*En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011)."*

5.3.3 Discapacidad visual*: "En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de*

cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros. (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).”

5.3.4 Sordoceguera: “*La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011”*

5.3.5 Discapacidad cognitiva o intelectual: “*Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).”*

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

Discapacidad psicosocial (mental): "*Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades Imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).*

5.3.6 Discapacidad Múltiple: *"Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011)."*

Es importante mencionar que las Discapacidades antes mencionadas pueden ser congénitas o adquiridas, incluso el estado o condición de Discapacidad puede ser temporal o permanente**.**

6 DESCRIPCIÓN

A continuación, se mencionan algunos consejos que debemos tener en cuenta, con el fin de mejorar la experiencia de servicio para las personas usuarias de los servicios del Aeropuerto El Dorado:

6.1 Guía para brindar servicio a personas con Discapacidad física:

- Cuando requiera comunicarse con la persona, sitúese de frente y a la misma altura mientras conversan.

- Si realizan desplazamientos, ajuste su paso al de la otra persona.

- Absténgase de indicar las descripciones ambiguas, tales como: “no puede caminar bien”, “casi no anda”, “no camina bien”, entre otras, ya que no describen con precisión de la Discapacidad motriz.

- Si la persona se moviliza en silla de ruedas, recuerde que esta también es parte de su espacio personal no se apoye en esta y tampoco la empuje si la persona usuaria no ha solicitado esta acción.

- Si la persona se moviliza en silla de ruedas, para ayudarla a subir una rampa, hay que efectuarlo con la silla de frente a ésta. Es necesario levantar la unidad ligeramente hacia atrás, porque las ruedas pueden quedar atascadas en las juntas del revestimiento, y la persona que se encuentra en la silla puede ser proyectada hacia adelante. Una vez superados estos obstáculos, continúe el trayecto suavemente.

- Si la persona se moviliza en una silla de ruedas, para ayudar a descender una rampa empinada, baje la misma de espaldas. Si, en cambio, la rampa es de pendiente suave, puede bajarla de frente. No obstante, asegúrese de que el ocupante esté sentado cómodamente y que no se deslice hacia adelante. Sólo así evitará que caiga.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

- Si la persona usa prótesis o implantes evite fijar su atención en esta, en cambio salude a la persona preséntese y pregunte amablemente en que puede colaborarle.

El Aeropuerto El Dorado cuenta con sistemas electromecánicos de movimiento vertical tales como elevadores, escaleras eléctricas o rampas de elevación o descenso mecánicas y no mecánicas. Para las zonas donde no se cuenta con estos equipos, el Aeropuerto El Dorado ha implementado el uso de alternativas según la capacidad de la infraestructura como el uso de Orugas Salva Escaleras, los cuales son equipos diseñados para el movimiento de sillas de ruedas a través de escaleras fijas. En la Terminal 2, puntualmente, se maneja un Estándar GOP-ET-009 ESTANDAR PASO DE SILLAS DE RUEDAS POR GAMMA 7- TERMINAL 2, para el paso de personas en sillas de ruedas entre los módulos de check-in y las posiciones de estacionamiento de aeronaves Foxtrot 6 a la 10, debido a que esta Terminal no presenta un sistema electromecánico de desplazamiento vertical apto para el manejo de sillas de ruedas en la zona restringida, documento que se encuentra debidamente socializado con las personas que conforman la comunidad aeroportuaria y que trabajan en esta Terminal y publicado en la página web www.opain.co, sección Normatividad-Planes y procedimientos.

En cuanto a infraestructura, la Terminal 1 y la Terminal 2 cuentan con (i) puntos de información accesibles debidamente identificados; (ii) parqueaderos con celdas señalizadas para personas en condición de movilidad reducida; (iii) baterías sanitarias accesibles; (iii) rampas y vados en las zonas principales de las mismas. En el numeral 6.9.2 del presente documento se amplía la información de la infraestructura que cuenta con implementación en términos de Accesibilidad.

Además los puntos de información del Aeropuerto El Dorado cuentan con el servicio de préstamo de sillas de ruedas, las cuales pueden ser utilizadas en las áreas públicas de estas Terminales; sin embargo, si la persona que presenta una necesidad especial de movilidad y requiere de un servicio de sillas de ruedas hasta la aeronave y ayuda con el proceso de

embarque de su vuelo, este servicio se puede solicitar en los módulos de atención/registro de cada aerolínea con la que se encuentra viajando.

En la Terminal 1 se cuenta con módulos de autorregistro accesibles, ubicados frente a las zonas de registro (check in).

A través de la Circular Externa "20182400071281 DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS PARA ESTACIONAMIENTO Y UBICACIÓN DE SILLAS DE RUEDAS AEROPUERTO INTERNACIONAL ELDORADO", OPAIN informó de la disposición de lugares para el almacenamiento de sillas de ruedas para las compañías que prestan este servicio con el fin de facilitar este servicio a las personas usuarias del servicio antes mencionado, en donde deberán permanecer de forma ordenada so pena de la elaboración de un reporte de irregularidad por parte de él/la Inspector(a) de Terminales (IT) al personal de aerolíneas o empresas prestadoras del servicio que no cumplan con esta disposición.

6.2 **Guía para la atención de personas con Discapacidad auditiva:** La Discapacidad auditiva se presenta por la disminución de la audición de manera parcial o totalmente y puede ser adquirida en algún etapa de su vida o desde su nacimiento.

- Ubíquese frente a la persona para facilitar la lectura labial.
- Evite darse vuelta durante la conversación.
- Oriente la cara hacia la luz al hablar, con el fin de que la persona pueda ver sus gestos de manera clara.
- Evite el manejo del lenguaje no verbal con las manos cerca de su cara cuando esté hablando.
- Hable en forma clara y natural, pronunciando bien, no deletreando o muy pausado.

- No eleve el tono de voz o grite. Al tratarse de una persona sorda, si se grita se dificulta la lectura labial por los cambios en la gesticulación de la cara.

- Evite comer, masticar o fumar mientras esté hablando.

- Las expresiones corporales y faciales pueden facilitar la Comunicación.

- Si para la persona con la cual usted se está comunicando le es difícil interpretar la información, intente rehacer la frase con palabras más sencillas en vez de repetir la frase inicial una y otra vez.

- Para llamar a una persona que presenta Discapacidad auditiva, acérquese con tranquilidad evitando movimientos bruscos y toque suavemente el hombro de la persona para evitar que se asuste, hay que pensar que en caso de acercarnos por su espalda no tienen posibilidad de anticipar que uno se aproxima escuchando los pasos.

- Para manejar una Comunicación asertiva con la persona recuerde ser paciente durante toda Comunicación.

Si se quiere comunicar con una persona hipoacúsica

- Es recomendable reducir el ruido de ambiente: bajar el volumen de la radio o el televisor, si se tiene alguno cerca, para lograr una mejor Comunicación.

- Hablar con un tono de voz normal, sin gritar. Al subir la voz, el sonido se vuelve distorsionado y confuso para la persona hipoacúsica.

El Aeropuerto El Dorado cuenta con un servicio de interpretación en línea de Lenguaje de Señas Colombianas – LSC, en horarios de lunes a viernes en horario a partir de las 7:00 HL

y las 20:00 HL y sábados de 9:00 HL y las 16:00HL (domingos y festivos no se cuenta con este servicio). Este servicio se encuentra en los puntos de información y está implementado a través de la plataforma SERVIR-FENASCOL.

6.3 Guía para la atención de personas con Discapacidad visual:

- Para dirigirse a una persona con Discapacidad visual o disminución en la visión no es necesario que grite o eleve su tono de voz.
- Cuando sea necesario o requerido por la persona ,use lenguaje descriptivo que facilite la orientación.
- No utilice gestos para comunicarse, no señale, no asiente o niegue algo con movimiento de cabeza.
- Avise cuando llegue y se retire de la conversación.
- Ofrézcale ayuda a una persona con Discapacidad visual si esta se encuentra desorientada.
- Ofrézcale ayuda a una persona con Discapacidad visual si esta está en peligro de que algún obstáculo pueda generar algún accidente.
- Si una persona con Discapacidad visual solicita ayuda para caminar ofrezca su brazo o ponga la mano de esta persona de manera suave en su hombro de tal manera que quede a su altura y empiece a caminar.
- Si está guiando a una persona con Discapacidad visual:
    - Camine con naturalidad.

- Ubíquese del lado contrario del bastón.
- Adáptese al ritmo de la persona guiada.
- Avise a la persona los momentos en los que exista un escalón de subida o de bajada.
- No tome a la persona del brazo para empujarla hacia algún sentido.
- Cuando usted sea el guía no es necesario informar derecha o izquierda
- Si usted está guiando a la persona deberá ir un paso adelante.
- Si existe la posibilidad de usar rampa, escalera o ascensor usted debe indicar con el fin de que la persona a la que está guiando elija.

- Para ayudar a ubicar una silla, lleve la mano de la persona suavemente y colóquela en el espaldar o superficie de esta. En ningún caso intente girar a la persona o sentarla a la fuerza.
- Para dar indicaciones de un lugar o ubicación absténgase de decir:
  - Detrás de aquel objeto
  - Ahí
  - Aquí
  - ¡¡Ay!!
  - ¡Cuidado!
  - Allí

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

- Para presentarse con una persona que tiene Discapacidad visual, salude y preséntese de manera habitual, esto le permitirá a la persona determinar de dónde proviene el saludo y se girará para saludar.

- Para comunicarse con una persona con Discapacidad visual, es importante cerciorarse que él o ella comprendan que nos estamos dirigiendo a ellos/as.

- No se ofenda ni se sienta mal si la persona a quien ofrece ayuda la rechaza, ya que esto hace parte del ejercicio de la autonomía de las personas.

- Si una persona con Discapacidad visual rechaza su ayuda de manera hostil no quiere decir que en adelante ninguna persona con esta Discapacidad pueda necesitar ayuda, de este modo es importante no generalizar, cada persona tiene días, momentos, contextos sociales y ambientales o personalidades diversos.

El Aeropuerto El Dorado cuenta actualmente con sistemas de guía podo táctil desde las entradas 4 y 5 de los niveles 1 y 2 hacia los ascensores y punto de información en la Terminal 1. En las dos terminales, el Aeropuerto cuenta con letreros de Braille en servicios de primera necesidad, como en las entradas de las baterías sanitarias, los cuales indican el tipo de baño al que está ingresando, también se cuenta con letreros Braille para los Accesos a sistemas electromecánicos de movimiento vertical como ascensores.

De manera adicional, el Aeropuerto cuenta con sistema de megafonía (sistema PAS) en la terminal y en las salas de embarque con el fin de apoyar los abordajes de vuelos domésticos e internacionales.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

6.4 Guía para la atención de personas con Sordoceguera:

Usualmente una persona con sordoceguera tiene un(a) intérprete o guía, no obstante, es importante que usted:

- Se comunique directamente a la persona y no a su guía.
- Es posible que la sordoceguera que presenta cada persona tenga restos auditivos o restos visuales y que sea adquirida o congénita, por esto es importante que, si se está intentando comunicar, haga contacto con su guía para verificar si la persona puede detectar la lectura labio facial, lengua de señas o tiene identificada la escritura en la palma de la mano, con esto usted puede decidir la mejor manera de comunicarse con la persona.

6.5 Guía para la atención de personas con Discapacidad intelectual/ cognitiva:

- Sea genuino y escuche con atención y de manera paciente a la persona que se está comunicando con usted.
- Interactúe de manera directa con la persona, independientemente de que esta se encuentre acompañada por otra persona o su familia, brinde un saludo a sus acompañantes y solo si así lo requieren comuníquese con el acompañante o familiar para solucionar o gestionar la ayuda solicitada.
- Evite dirigirse a la persona de manera infantil.
- Utilice lenguaje claro y sencillo, no use tecnicismos.
- Valide con la persona siempre que pueda si esta comprende lo que se está comunicando.
- Tenga en cuenta las opiniones de la persona y evite entrar en debate o conflicto sobre sus sentimientos.

El Aeropuerto cuenta con un programa de Inclusión laboral con la fundación Amigos del Alma (*Best Buddies Colombia*), el cual promueve la vinculación laboral de personas con

Discapacidad cognitiva, lo que ha permitido que el personal de OPAIN desde la Dirección de Operaciones desarrolle conocimientos para la Comunicación y manejo asertivo de personas que presenten esta necesidad, generando un proceso de aprendizaje para todas las personas de la comunidad aeroportuaria.

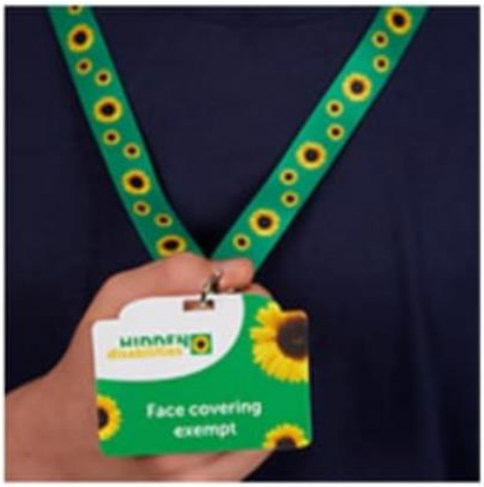
6.6 Guía para la atención de personas con Discapacidad psicosocial:

- Acérquese de manera franca y respetuosa.
- Siempre comuníquese de manera genuina y sencilla con la persona .
- Permita que la persona se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Demuestre interés y empatía, tómese el tiempo para escuchar lo que la persona quiere comunicar.
- Comuníquese de manera clara. Solo si es necesario, hable un poco más despacio, sin exagerar, de acuerdo con la comprensión que usted perciba de la otra persona.
- Evite crear escenarios que sean generadores de violencia, como discusiones, gritos o actitudes agresivas que puedan generarle a la persona con Discapacidad psicosocial un estado de ansiedad.
- Si es posible intente que el espacio donde se encuentra con la persona tenga un ambiente agradable, ventilado y sin interferencias con el fin de obtener toda su atención.
- Algunas personas con Discapacidad psicosocial pueden no hacer contacto visual con usted, esto no quiere decir que la persona no este prestando atención, asegúrese de continuar hablando y pregunte a la persona si tiene alguna duda respecto a la información que se le brindó inicialmente.

El Aeropuerto se encuentra asociado a la red global de "*Hidden Disabilities*" para la implementación del programa "*SUNFLOWER",* cuyo propósito es que las personas con Discapacidades invisibles y visibles puedan acceder a los servicios de transporte aéreo en tranquilidad y que reciban el soporte que necesitan en cada uno de los procesos de sus viajes desde el ingreso a los aeropuertos hasta la finalización de su viaje en el aeropuerto de destino.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

Este programa funciona a nivel global, con el fin de mitigar y eliminar las posibles Barreras que existen para los distintos tipos de Discapacidades, especialmente para aquellas imperceptibles.



Nota: La persona que se encuentra atendiendo en los puntos de información deberá diligenciar el GOP-FR formato de Registro de atención a usuarios con Discapacidades al entregar la cinta del programa SUNFLOWER.

6.7 Guía para la atención de personas con Discapacidad múltiple

Como se mencionó anteriormente, la Discapacidad múltiple es aquella que presenta combinación de dos o más Discapacidades asociadas que deben atenderse de manera específica e interrelacionada, teniendo en cuenta el nivel de desarrollo de las posibilidades funcionales, de Comunicación, interacción social, de aprendizaje sensoriales y/o de motricidad, las cuales determinarán las necesidades interpersonales de esas personas y los apoyos que requerirán.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

Es importante identificar cuáles son las necesidades principales de cada persona, ya que cada caso puede presentar aspectos nuevos e individuales en los que probablemente se superponga una característica por encima de la otra. Las necesidades de la Discapacidad múltiple que se deben abarcar como mínimo son:

Acceso a movilidad:

- Si la persona se moviliza en silla de ruedas, recuerde siempre respetar su espacio y el del equipo de movilización.
- Pregunte siempre a la persona o a su acompañante si es conveniente la ayuda para mover su silla de ruedas.

Nota: para más información sobre el manejo de esta Discapacidad, remítase al numeral 6.1 del presente documento.

Acceso a la información:

- La información transmitida debe darse de la manera más sencilla evitando tecnicismos.
- Para brindar información a una persona que presenta Discapacidad múltiple y en las que se encuentren Discapacidades asociadas a las sensoriales, tener en cuenta en el numeral 6.4 del presente documento.

Acceso a la Comunicación :

- Usted debe hablar de forma clara y directa con la persona, salvo que sea necesario hablar con su interprete o acompañante.
- Maneje la empatía como principal método para su comunión y sea receptivo de cualquier información que la persona le esté transmitiendo; lo anterior, siempre y cuando no infantilice la conversación ni la vuelva excluyente.

- Cuando necesite comunicar un cambio hágalo de forma clara y sencilla y asegúrese que la información es comprendida.
- Recalque la información asociada con orientaciones o ubicaciones precisas de ejemplos de cómo recordar una ubicación.

Si a la persona se le presentan dificultades para comunicarse, recuerde que en los Puntos de Información del Aeropuerto El Dorado contamos con un dispositivo con intérpretes de Señas: Servir- Fenascol.

6.8 Manejo de contingencias infraestructura accesible:

6.8.1 Contingencia ascensores llegadas internacionales: en caso de falla del ascensor (092), ubicado después de inmigración y que transporta del nivel 4.70 al nivel 0.0 y allí da a bandas internacionales, las sillas de ruedas o personal que requiera usar los ascensores deberán ser conducidas a través del pasillo interno del BHS y bajar por el ascensor (71-1) que da hacia bandas. Este trayecto deberá hacerse en acompañamiento de un(a) Inspector(a) de Terminales previa coordinación con el(la) Duty Officer de OPAIN.

6.8.2 Contingencia ascensores llegadas remotas internacionales: para casos de desabordaje de llegadas de posiciones remotas en vuelos internacionales, cuando el ascensor (091) falle, las sillas de ruedas o personal que requiera usar los ascensores deberán ser desembarcadas en la bahía de las salas remotas internacionales más cercanas (46 o 48), subir por los ascensores de estas salas hacia el nivel 8.70 y bajar por la rampa de las salas más cercanas a las mismas que se encuentren libres hacia el nivel 4.70 para su debido proceso migratorio.

6.8.3 Contingencia ascensores llegadas nacionales espigón sur: cuando los ascensores (112) ubicados en la zona de llegadas del nivel 4.70 al nivel 0.0 se encuentren fuera de servicio, el personal de asistencia en tierra deberá subir la silla de ruedas o personal

que requiera usar los ascensores a través del ascensor de conexiones nacionales espigón sur hacia el nivel 8.70 y sacar al usuario al área pública. Una vez el usuario se encuentre en el área publica su aerolínea deberá coordinar la entrega del equipaje.

6.8.4 Contingencia ascensores conexiones nacionales espigón sur: cuando el ascensor de conexiones nacionales(140) falle, las sillas de ruedas o personal que requiera usar los ascensores podrán bajar y/o subir, a través de cualquiera de las rampas de las posiciones de contacto más cercanas que se encuentren disponibles.

6.8.5 Contingencia ascensores llegadas nacionales espigón norte: cuando el ascensor ubicado en esta zona (50) se encuentre en fallo deberán subir las personas en sillas de ruedas o personal que requiera usar los ascensores por alguna de las rampas más cercanas que encuentre operando la misma aerolínea. En caso de no haber ninguna rampa de posición de contacto en operación de la aerolínea, se deberá notificar al Duty Officer de OPAIN para coordinar la autorización de paso por la rampa más cercana disponible. Una vez se encuentren en el nivel 8.70, se deberá conducir al usuario al área publica en el nivel 8.70 a través de los filtros autorizados para tal fin y la aerolínea deberá coordinar la entrega del equipaje en el área pública.

6.8.6 Contingencia conexiones nacionales espigón norte: para la atención de personas en condición de movilidad reducida o personal que requiera usar los ascensores para su desplazamiento podrán subir por las rampas de las posiciones de contacto operadas por la misma aerolínea. En caso de la aerolínea no se encuentre operando en ninguna posición, se deberá coordinar la apertura de puertas para utilización de rampa con Duty Officer de turno.

6.8.7 Contingencias ascensores salas remotas internacionales: en caso de fallo de ascensores en salas remotas internacionales 48 (170) , se podrán utilizar los ascensores de las salas remotas 46(100) y viceversa.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

6.8.8 Contingencias ascensores salas remotas nacionales espigón sur: cuando el ascensor (150) se encuentre fuera de servicio, los pasajeros deberán tomar el ascensor de conexiones nacionales hacia el nivel 4.70 y dirigirse por el pasillo hacia llegadas nacionales, bajar en el siguiente ascensor hacia el nivel 0.0 y coordinar con la aerolínea el embarque directo a la aeronave por medio de bus en plataforma.

6.8.9 Contingencias ascensores salas remotas 14 Swing Gates espigón norte:

- *Salas 14 configuración nacional*: cuando el ascensor que da hacia las salas 14 remotas (que va desde el nivel 8.70 hacia el nivel 0.0, se encuentre fuera de servicio) en coordinación con el Duty Officer, se deberá bajar al usuario por la rampa de posición de contacto más cercana (13-15 o 17) hasta el nivel 4.70 y de ahí bajar al usuario por el ascensor 50 hacia el nivel 0.0 realizando el contraflujo hacia la plataforma donde será recogido por el bus de su aerolínea y posterior proceder a su embarque en aeronave.
- *Salas 14 configuración internacional:* en caso de tener la configuración internacional, los ascensores alternos para bajar al nivel 0.0 y ejecutar el proceso de embarque de la persona que se encuentra en silla de ruedas son los ascensores de las salas remotas 46 (100).

6.8.10 Contingencia ascensores salas 4.70 espigón norte: para el caso en que el ascensor que baja a las salas 19 y 20 del 8.70 al nivel 4.70 se encuentre inhabilitado, se podrán utilizar las posiciones alternas dependiendo de la configuración de estas; es decir, si las salas del 4.70 están habilitadas por vuelos nacionales se deberá bajar por un puente de abordaje que se encuentre dispuesto para operación nacional y, si están habilitadas para vuelos internacionales, deberán bajar por una rampa cuya configuración se encuentre en internacional.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

6.8.11 Contingencias salones VIP

- *Salón VIP Latam Internacional:* cuando los ascensores 65-1 y 65-2 se encuentren inoperativos, se usará el equipo "Oruga Salva Escaleras" del Aeropuerto para subir o bajar sillas de ruedas por escaleras estáticas el equipo "Oruga Salva escaleras", el cual se encuentra a disposición dentro de los muelles de embarque para el uso directo por parte del personal de aerolíneas.

- *El Dorado lounge:* cuando el ascensor 101 L1 se encuentre inoperativo, se usará el equipo "Oruga Salva Escaleras" del Aeropuerto para subir o bajar sillas de ruedas por escaleras estáticas el equipo "Oruga Salva escaleras", el cual se encuentra a disposición dentro de los muelles de embarque para el uso directo por parte del personal de aerolíneas.

- *Salón VIP AVIANCA Muelle internacional:* cuando el ascensor 52 se encuentre fuera de servicio, el equipo alterno que puede utilizarse es el ascensor de la plazoleta de comidas de la sala 32 (53L1 y 53L2).

- *Salón VIP AVIANCA Nacional (espigón Sur):* cuando el ascensor 254-255 se encuentre inoperativo, se usará el equipo "Oruga Salva Escaleras" del Aeropuerto para subir o bajar sillas de ruedas por escaleras estáticas el equipo "Oruga Salva escaleras", el cual se encuentra a disposición dentro de los muelles de embarque para el uso directo por parte del personal de aerolíneas.

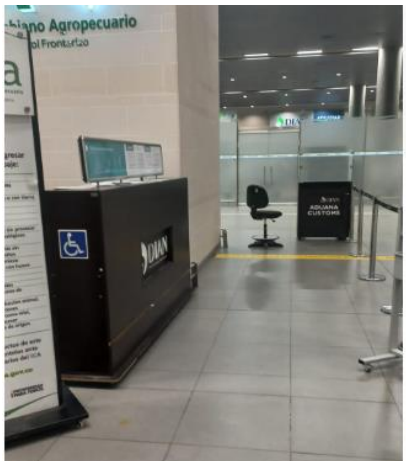
6.9 Servicios por parte de los grupos de interés:

6.9.1 Autoridades:

- **Migración Colombia:** para el manejo de necesidades particulares, Migración Colombia dispone de módulos especializados y debidamente señalizados, los cuales se encuentran a una altura adecuada para la atención de personas con requerimientos como: atención para personas en sillas de ruedas, atención para personas de talla baja, atención para mujeres en estado de embarazo, atención para personas de la tercera edad, entre otras necesidades particulares.

- **DIAN:** la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cuenta con una fila preferencial para la atención de personas con necesidades particulares, las cuales tienen una atención prioritaria.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023



6.9.2 Servicios del concesionario:

Ingresos lector pasabordo - Veripax (OPAIN): el concesionario del Aeropuerto El Dorado cuenta con ingresos para personas con necesidades particulares para el ingreso a las zonas de seguridad (áreas restringidas), lo cuales cuentan con un espacio adecuado para el paso de personas en sillas de ruedas, coches para bebés y, en general, personas que presenten alguna necesidad especial de espacio para el ingreso.

Ingresos a zona restringida- filtros de seguridad aeroportuaria (OPAIN): de acuerdo con lo establecido en el documento GSA-PON-064 PON INSPECCION MANUAL y en línea con el RAC 160, se encuentra estipulado que para el paso de mujeres embarazadas, personas con válvulas de insulina, marcapasos, personas en silla de ruedas con necesidades particulares de movilidad y bebés, se realizará el paso de la silla de ruedas por un costado del arco detector (imagen 1) y, posterior a esto, la persona será inspeccionada de manera manual (imagen 2).

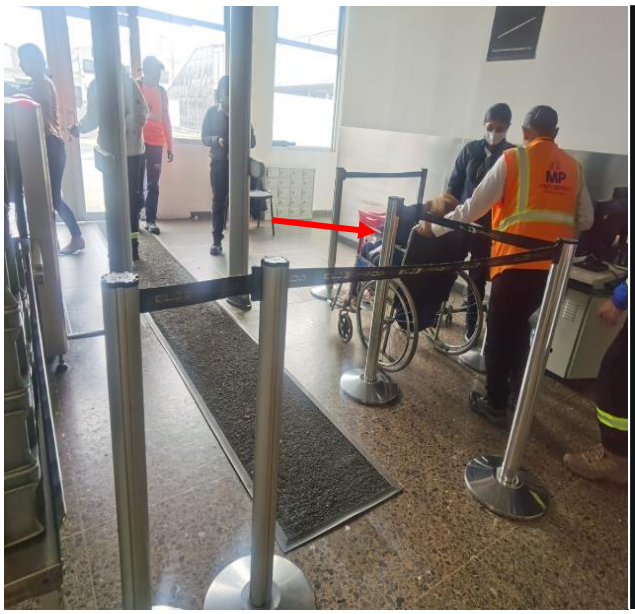


Imagen 1

Imagen 2

Infraestructura diseñada para el servicio de personas con necesidades particulares:

	Teléfonos Públicos	Sillas de ruedas	Sistema Braille	Rampas	Señalética	Ascensores	Pisos táctiles	Baños discapacitados	Parqueaderos	Bordillos pasamanos y agarraderas
Preembarque nacional	x	x	x	x	x	x		x	x	X
Preembarque Internacional	x	x	x	x	x	x		x	x	X
Desembarque Nacional	x	x	x	x	x	x		x	x	X
Desembarque Internacional	x	x	x	x	x	x		x	x	X
Área externa Terminal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
Vías de acceso				x	x		X			

6.9.3 Aerolíneas y Ground Handlers

Las aerolíneas prestan el servicio de acompañamiento para personas con necesidades particulares desde el momento en el que llegan a los módulos de registro para cada vuelo hasta la finalización del proceso de embarque en las aeronaves. Estos servicios pueden ser prestados por terceros como empresas de Ground Handling o prestados directamente por el personal de cada aerolínea. Este servicio puede ser solicitado en distintos momentos como:

- Compra del tiquete aéreo.
- Reserva telefónica o página web.
- De manera personal en los módulos de registro de cada aerolínea asignados para un vuelo.

6.9.4 Matriz momentos de vuelo y sus facilidades

6.9.4.1 Llegadas de vuelos: a continuación, se describen los momentos para Llegadas de vuelos y facilidades para cada control o trámite:

CONTROLES Y SUS FACILIDADES PARA PROCESO DE LLEGADAS DE VUELOS			
Ítem	**Control**	**Descripción**	**Apoyo a la Accesibilidad**
1	Desembarque o Salida de la aeronave	Una vez la aeronave ha aterrizado y parqueado en posición el personal del explotador aéreo deberá informar al pasajero hacia donde se encuentra la zona para recoger su equipaje. De acuerdo con los procedimientos internos de cada explotador aéreo el grupo de personas con necesidades particulares desembarcan en primera instancia o cuando hayan terminado de salir los demás pasajeros, los cuales serán tratados por personal de servicios especiales de la aerolínea hacia la salida y posterior reclamo de equipaje.	Señalización wayfinding dentro de las Terminales. Esteras mecánicas para traslado hacia la zona de reclamos de equipaje Silla de ruedas (cuando el pasajero solicita el servicio con el explotador aéreo) Esteras rodantes
2	Inspección de Inmigración	2.1 Proceso de emigración convencional: Después de realizar el control de pase de abordar se encuentran varias filas dispuestas por Migración Colombia para el procesamiento de pasajeros Nacionales, Internacionales, países integrantes del acuerdo CAN y una específica para menores de edad, mujeres embarazadas, personas de edad avanzada o con necesidades particulares , esta última tiene maneja un tiempo inferior a las otras filas debido a que es una atención prioritaria los agentes de Migración Colombia, solicitará que se acerque al módulo debidamente identificado allí será solicitada la información referente de su viaje , su pasaporte y documentos adicionales que requiera la autoridad.	Ascensor en zona de inmigración , con sistema de lectura Braille. Agentes de Migración Fila de atención Prioritaria módulos accesibles para atención
3	Entrega de equipaje	Una vez el pasajero ha llegado a la zona de equipajes , encontrará en las Pantallas de Información de los carruseles de entrega de equipaje los datos correspondientes a su vuelo y numero de carrusel asignado, en este carrusel de equipaje el personal del explotador aéreo descargará las maletas e iniciará el sistema con el fin de que el equipo empiece a funcionar .	Sistema BIDS (Bagagge information display System) Informacion en pantallas Carruseles automatizados de entrega de equipaje con altura accesible. Sistema de altoparlante utilizado por las aerolíneas para notificar la información correspondiente a bandas

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

4	Control de Aduana	Los pasajeros que lleguen del exterior deberán pasar por el proceso de verificación aduanera, en el Aeropuerto Internacional El Dorado el control aduanero está a cargo de la DIAN,	Módulo de atención de fila prioritaria para personas con necesidades particulares.
5	Salida al área publica	Una vez las personas viajeras han pasado por los controles de ingreso , pueden salir al área publica, donde ubicaran los distintos servicios de transporte de su preferencia con la debida señalización para el caso que aplique	señalización de servicios. Filas prioritarias para personas con necesidades particulares en los servicios de transporte. Parqueaderos para personas con Discapacidad con lineamientos establecidos según normativa. Buses de transporte masivo con rampas para personas en sillas de ruedas.

6.9.4.2 Salidas de vuelos: a continuación, se describen los momentos para salidas de vuelos y facilidades para cada control o trámite:

Ítem	Control	Descripción	Apoyo a la Accesibilidad
1	Check In	**1.1 Check In por Internet :** Este es un servicio que prestan algunas aerolíneas lo que permite que el pasajero realice su proceso de registro con anticipación a través de plataformas digitales donde el pasajero ingresa los datos de su reserva y selecciona las opciones como el servicio de asistencia en servicios especiales para realizar su registro y obtener su pasabordo digital, reduciendo tiempos ya que puede pasar al área de seguridad de manera directa si no tiene que registrar equipaje. Es posible que algunas aerolíneas soliciten que el pasajero pase primero por el mostrador con el fin de verificar documentación entre otros.	Plataformas digitales de cada explotador aéreo

		1.2 Check in en aeropuerto : En el Aeropuerto Internacional El dorado existen dos maneras para realizar el check in en Aeropuerto **1.2.1 Auto Check in:** Este proceso lo realiza el pasajero directamente en los quioscos de autogestión accesibles para registro ubicados en el segundo nivel de la Terminal 1 del Aeropuerto Internacional El Dorado , donde deberá escanear su pasaporte e ingresar Código de la reserva, brindar algunos datos de contacto y finaliza con la impresión automática de la tarjeta de embarque y pase de abordar. * Algunos explotadores aéreos por políticas internas no hacen el uso de quioscos de autocheck in , por esto es recomendable llegar con suficiente tiempo de antelación y verificar si su aerolínea cuenta con este servicio. **1.2.2 Check in en mostrador del explotador aéreo :** Para este proceso la persona viajera ubicará los módulos de registro donde se encuentra su explotador aéreo procederá a realizar la fila de servicios especiales, una vez en el módulo con el agente de registro de la compañía aérea, revisará los documentos de vuelo. registrando a la persona viajera en el vuelo , seleccionando silla dentro de la aeronave dejando por sistema la información sobre las necesidades particulares que sean requeridas por esta persona y su equipaje (si aplica) terminando con la impresión de la tarjeta de embarque , una vez termine este proceso le será asignado personal de servicios especiales quien acompañara a esta persona durante todos sus procesos hasta el abordaje.	módulos de auto registro (CUSS) Common Use Self Service Accessible Personal de la aerolínea. señalización para fila de servicios especiales.
2	facturación equipaje	**Facturar equipaje Sobredimensionado**: Cuando el pasajero trae alguna pieza de equipaje que excede, por peso o tamaño, los requerimientos para ingresar al sistema de equipajes , la persona viajera deberá facturar equipaje en los módulos de atención de manera convencional para que un funcionario del explotador aéreo imprima el bag tag y le indique como dirigirse al sitio de recepción de este tipo de equipaje, específicamente frente a puerta 5 del segundo piso de la Terminal 1, al costado occidental del módulo de atención 68, allí el usuario mostrara el funcionario de Seguridad del filtro de revisión el Bagtag y pasabordo, para que este valide la información y haga ingreso manual del elemento al escáner de seguridad.	escáner equipaje sobredimensionado
3	Control de pase de abordar	Una vez el pasajero o usuario ha registrado su equipaje y tiene listo su tarjeta de embarque, pasará directamente a la zona de control de pases de abordar, donde registrará el Código QR impreso en la tarjeta de embarque en el lector de la maquina Veripax que se encuentra debidamente señalizada para el uso de personas con necesidades particulares allí además de tener la persona que fue previamente asignada por la aerolínea quien le ayudará durante este trámite, el personal de seguridad de la aviación civil habilitará las puertas de la maquina	Maquinas Veripax para personas con necesidades particulares.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

		lectora con el fin de dar tiempo adecuado para el paso de la persona y sus acompañantes.	
4	Inspección de emigración	**4.1 Proceso de Emigración convencional:** Después de realizar el control de pase de abordar se encuentran varias filas dispuestas por Migración Colombia para el procesamiento de pasajeros Nacionales, Internacionales, Países integrantes del acuerdo CAN y una específica para menores de edad, mujeres embarazadas, personas de edad avanzada o con necesidades particulares , esta última tiene maneja un tiempo inferior a las otras filas debido a que es una atención prioritaria los agentes de Migración Colombia, solicitará que se acerque al módulo debidamente identificado allí será solicitada la información referente de su viaje , su pasaporte y documentos adicionales que requiera la autoridad.	Agentes de Migración Fila de atención Prioritaria módulos accesibles para atención
5	Inspección de seguridad	Una vez el pasajero ha terminado su control migratorio pasa hacia la zona de inspección de seguridad, allí se entregará una bandeja donde puede dejar sus elementos personales como: equipaje de mano, computadores, celulares, cinturones llaves, monedas, zapatos (si aplica de acuerdo con lo dispuesto en el RAC 160) , estos elementos pasaran a través de la máquina de rayos X, los cuales serán verificados por personal de seguridad debidamente entrenados para detectar elementos prohibidos según regulaciones de la Seguridad de Aviación Civil estipuladas en el RAC 160. Así mismo las personas viajeras con necesidades particulares pasaran por un costado de los arcos detectores , donde serán inspeccionados de manera manual por parte del personal de seguridad aeroportuaria.	Inspección Manual.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

7	Embarque	Cada explotador aéreo tiene estandarizado su procedimiento de embarque, ya que cada aeronave se distribuirá por grupos o números de filas, es por esto por lo que durante el proceso de embarque los pasajeros deberán situarse en la sala previamente notificada por su aerolínea o publicada a través de las pantallas de información de las terminales de pasajeros. Las personas viajeras que han solicitado el servicio de guía o acompañamiento por parte de las aerolíneas ingresan de manera previa a la aerolínea cuando se inician los llamados de embarque , de manera adicional la información de inicio del abordaje será reflejada en pantallas de la salas y en general en estado de pantallas de información de toda la terminal Para los abordajes en posiciones remotas se dispone de rutas específicas para utilizar los sistemas electromecánicos de desplazamiento hacia el primer nivel donde serán recogidos por vehículos contratados por la línea área, los cuales tienen rampas para mejorar aspectos de Accesibilidad.	Pantallas de información. Sistema PAS. Lectores automáticos de tarjetas de embarque. Ascensores con señalización en sistema de lectura Braille Rampas de Acceso a vehículos de abordaje por plataforma

7 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **ANEXO 20 PLAN FACILITACION AEROPUERTO EL DORADO**
- **LINEAMIENTOS PARA EL SERVICIO INCLUYENTE OPAIN S.A. | RICARDO BECERRA SÁENZ.**
- **Plan Operativo Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento.**
- **Pagina Ministerio de salud www.minsalud.gov.co**
    - **https://www.funcionpublica.gov.co/web/inclusion-publica/categor%C3%ADas-de-discapacidad**
- **Página web www.incluyeme.com**
- **Página web ANDI : http://www.andi.com.co/Uploads/Empresas%20Incluyentes%20-%20una%20apuesta%20por%20la%20competitividad.pdf**
- **OMS (Organización Mundial de la Salud) (2001), Clasificación internacional del funcionamiento, de la Discapacidad y de la salud, versión abreviada, https://apps.who.int/iris/bitstream/ handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf;sequence=1.**
- **Página web www.desdemisilla.com**
- **Hidden disabilities program: https://hiddendisabilitiesstore.com/us/**

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

- **Página web https://www.paho.org/es**

8. ANEXOS

- **ANEXO 1 :** Manual uso oruga sube-escaleras (manual fabricante).
- **ANEXO 2:** Horario Plataforma Servir FENASCOL
- **ANEXO 3:** Manual de uso servicio de interpretación virtual servir- FENASCOL

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

8.1 ANEXO 1- LIFTKAR® PTR

ORUGA SUBE ESCALERAS ELÉCTRICA

MANUAL DE INSTRUCCIONES

SANO makes life easier.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

LIFTKAR® PTR

ORUGAS SUBE-ESCALERAS ELÉCTRICA **INTRODUCCIÓN**
CON LA LIFTKAR PTR, ADQUIERE USTED UNA ORUGA SUBE-ESCALERAS PARA EL DESPLAZAMIENTO SEGURO DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA POR ESCALERAS, HACIA ARRIBA O HACIA ABAJO, CON LA AYUDA DE UN ACOMPAÑANTE.

La oruga sube-escaleras Liftkar PTR es un aparato portátil, desarrollado específicamente para la movilización sobre escaleras rectas. Con ella, usted gana más libertad de movimientos y al mismo tiempo se reduce el impacto sobre la columna vertebral del acompañante.

Por medio de dos palancas, la Liftkar PTR se desmonta con facilidad y en pocos segundos en dos partes muy manejables: la unidad básica, que con la batería integrada pesa aprox. 28 kg, y el manillar de aprox. 11 kg.

En las escaleras la Liftkar PTR se destaca por su manejo seguro. Ya sean servicios de transporte de personas, familiares o amigos de personas con movilidad reducida, les deseamos a todos mucho éxito en el uso de este aparato. Estas instrucciones de operación le servirán de ayuda para aprender a manejar la Liftkar PTR.

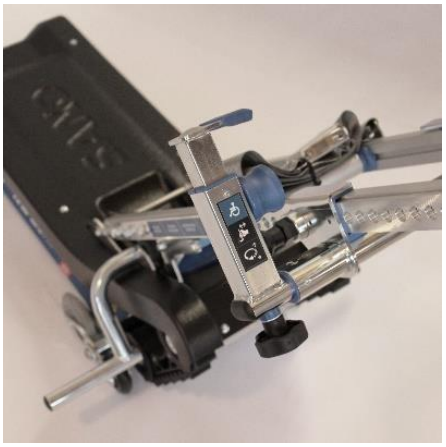
Al registrar su producto on-line le informaremos automáticamente por correo electrónico sobre las últimas novedades y actualizaciones técnicas (opcionales, accesorios etc.).
http://www.sano.at/es/registro-del-producto

LAS INSTRUCCIONES DE OPERACIÓN NO SUSTITUYEN LA FORMACIÓN OBLIGATORIA IMPARTIDA POR PERSONAL AUTORIZADO.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

Liftkar® PTR (incl. opcionales: reposacabezas, respaldo acolchado y abrazaderas plegables para la silla de ruedas)

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023



ÍNDICE

(1) INSTRUCCIONES GENERALES DE SEGURIDAD

(2) DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

LIFTKAR PTR – COMPONENTES INDIVIDUALES

(3) PUESTA EN MARCHE

PRIMEROS PASOS

(4) MANEJO Y FUNCIONAMIENTO

ACOPLAR LA SILLA DE RUEDAS

DATOS TÉCNICOS 1

IMENSIONES PRINCIPALES

DESPLAZARSE POR ESCALERAS

DESACOPLAR LA SILLA DE RUEDAS

DESPLAZAR LA ORUGA POR TERRENO LLANO

SENSORDEL ÁNGULO DE INCLINACIÓN

INDICADOR DEL ESTADO DE LA BATERÍA

DESBLOQUEO DE EMERGENCÍA

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

ELIMINACIÓN

(5) LIMPIEZA Y ELIMINACIÓN

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

RECCICLAJE / TRANSMISIÓN 25

(6) GARANTÍA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- MODIFICACIONES A LA ORUGA SUBE-ESCALERAS

GARANTÍA Y RESPONSABILIDAD CIVIL

- GARANTÍA
- RESPONSIBILIDAD CIVIL

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

NOTAS

1)
INDICACIONES
GENERALES DE SEGURIDAD

- Lea atentamente este manual de instrucciones. Siga sus instrucciones y preste atención a las señales de aviso y pictogramas del propio aparato. Subir escaleras conlleva un riesgo en sí mismo, la no observancia de estas instrucciones puede ser causa de accidentes.

Este aparato sólo debe utilizarse con el fin para el que está concebido, que es el transporte de personas por escaleras.

La Liftkar PTR sólo puede ser manejada por personas que:

- ✓ puedan demostrar que han sido instruidas en el manejo de orugas sube-escaleras
- ✓ puedan subir escaleras de espaldas
- ✓ estén en buenas condiciones físicas y psíquicas
- ✓ no estén bajo los efectos del alcohol, drogas o medicamentos
- ✓ puedan mantenerse en equilibrio sin esfuerzo

- ✓ Su uso está prohibido a menores
- ✓ Nunca utilice la Liftkar PTR sobre superficies húmedas, resbaladizas, enceradas o tratadas, pulidas, hela- das o en general, sobre ninguna superficie en la que la persona acompañante no tenga agarre suficiente y sobre la que los frenos puedan no tener efecto. Las alfombras y moquetas algo despegadas comportan también un riesgo.
- ✓ No se puede emplear la oruga sube-escaleras en escaleras de caracol o muy angulosas.

- ✓ No utilice nunca la Liftkar PTR en escaleras con una inclinación de > 35°.
- ✓ Cerciórese de que la escalera soporta el peso total de oruga + silla de ruedas.
- ✓ No utilice nunca la oruga sobre escaleras que se hallen en malas condiciones (por ejemplo, con cantos de escalón muy deteriorados).
- ✓ Nunca, bajo ningún concepto, suelte el manillar durante el transporte por las escaleras Utilice siempre las dos manos.
- ✓ La Liftkar PTR está concebida exclusivamente para el transporte de personas en sillas de ruedas autopropulsadas apropiadas para la oruga. Para determinar si su silla de ruedas cumple los criterios de idoneidad, consulte con su distribuidor SANO.
- ✓ No sobrecargue nunca el aparato. La carga máxima de la Liftkar PTR es de 130 kg o 160 kg dependiendo del modelo (peso de la persona + peso de la silla de ruedas). Asegúrese de que su silla de ruedas es apropiada para el peso de la persona transportada.
- ✓ La silla de ruedas debe encontrarse en perfectas condiciones de uso (sin daños en la estructura del chasis, con todos los tornillos bien apretados, sin alteraciones, con neumáticos y frenos en buen estado). En caso de duda, consulte a su distribuidor antes de su uso.

Asegúrese de que durante el transporte no hay nadie en las escaleras por debajo del aparato.

Para el transporte de personas con la oruga sube-escaleras Liftkar PTR sólo podrán utilizarse sillas de ruedas que dispongan de cinturón de seguridad o de algún otro sistema de sujeción del pasajero.

Toda persona que no pueda mantenerse sentada por sí sola deberá ir bien sujeta.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

Lleve siempre zapatos cerrados con suela antideslizante.

Practique primero sin personas hasta que pueda manejar el aparato sin cometer errores. A continuación, pruebe con una persona que pese muy poco y que no tenga problemas de movilidad. Esta persona deberá sujetarse por sí misma a la barandilla o ir sujeta por una segunda persona.

No toque nunca con las manos las bandas de la oruga (existe peligro de atrapamiento o aplastamiento) Para el transporte del propio aparato, se recomienda desmontarlo.
La Liftkar PTR dispone de una potente batería de 12Ah / 24V, que debe estar siempre completamente cargada cuando se vaya a utilizar. Si ocurriese que la batería se acaba durante un ascenso/descenso, baje enseguida las escaleras y cárguela completamente. Con la batería casi vacía se puede bajar por lo menos un piso. El mismo funcionamiento del aparato indica que la batería está vacía: la Liftkar PTR se vuelve más lenta y se mueve con esfuerzo. Los usuarios con poca experiencia pueden guiarse por el indicador luminoso (LED): **cuando hay que cargar la batería, el indicador empieza a parpadear intermitentemente en rojo y verde y a la vez se emite una señal acústica de aviso.**

- Si durante el funcionamiento de la oruga Liftkar se producen ruidos extraños o vibraciones, ésta deberá de dejar de utilizarse. Retírela INMEDIATAMENTE de la circulación y llévela a un taller de servicio autoriza- do para su inspección.

- Con respecto a las condiciones de almacenamiento y operación de la oruga sube-escaleras Liftkar, deberá observarse lo siguiente: evite temperaturas extremas y la luz solar directa, así como una humedad ambiente elevada (por ejemplo, funcionamiento en zonas de sauna), ya que existe peligro de sobrecalentamiento o incluso de que el aparato se queme o se estropee. Evite también el uso de la oruga con temperaturas muy bajas, por debajo de 5°C. No se permite su funcionamiento en la proximidad de equipos médicos sensibles.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

(2) DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

* optional RESPALDO ACOLCHADO*

ELEMENTO DE CONTROL - MANILLAR

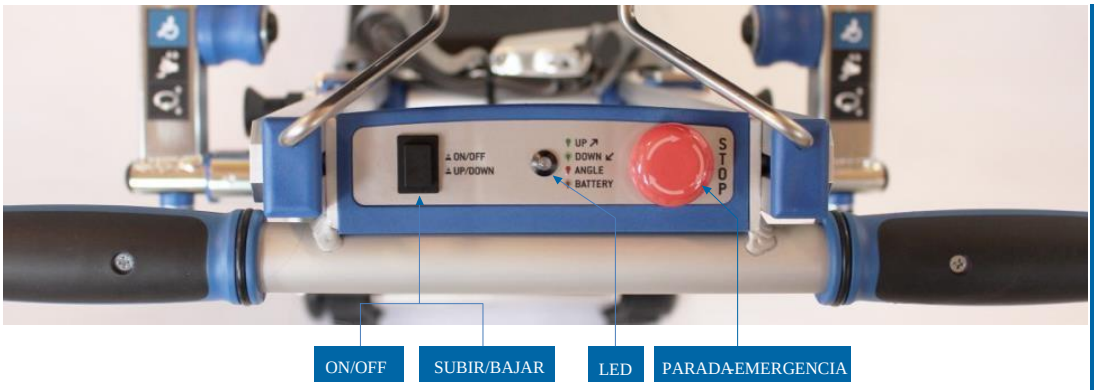
ELEMENTO DE CONTROL UNIDAD BÁSICA

ABRAZADERAS PLEGABLES PARA SILLA DE RUEDAS *

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

TORNILLO DE FIJACIÓN

ELEMENTO DE CONTROL - MANILLAR



1

ON/OFF - SUBIR/BAJAR

- Apretando este botón en estado de desconectado, se active la Liftkar PTR. La Liftkar PTR está automáticamente en modo subida.

El LED **luce en verde**.

Apretando este botón se active el modo descenso. EL LED **parpadea verde**.

Si s e mantiene apretado (aprox. 2 segundos) la LIFTKAR PTR se desconecta. Transcurridos aprox. 5 minutos sin actividad, la oruga se desconecta automáticamente para ahorrar batería.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

LED

- Brilla verde en modo subida.
- Parpadea verde en mojo bajada.
- Brilla rojo cuando la inclinación de la escalera es excesiva (36-40°). Automáticamente se reduce la velocidad de la oruga LIFTKAR PTR.
- Se enciende la luz roja y se emite una señal acústica de aviso cuando hay sobrecarga o el ángulo de la escalera es muy pronunciado. La PTR se detiene.
- Brilla rojo/verde y se emite señal acústica de aviso si queda poca batería.

PARADA-EMERGENCIA
Detiene la oruga Liftkar PTR. Para devolver el botón de PARADA-EMERGENCIA a su posición inicial, girar o tirar de él.

ELEMENTO DE CONTROL – UNIDA BÁSICA

LLAVE
La llave protege la Liftkar PTR contra el uso no autorizado.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

ON/OFF
La misma función que en el manillar.

⚠ ADVERTENCI

Sólo para operaciones de carga (p.ej: guardar en el vehículo).

DRIVE
Arranca la cadena de transmisión en el modo de desplazamiento correspondiente.

SPEED
Interruptor para seleccionar la velocidad de desplazamiento
Nivel I 4,5m/min
Nivel II 5,5m/min
Nivel III 6,5m/min

(2) DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO
■ LIFTKAR PTR – COMPONENTES INDIVIDUALS (VOLUMEN DE SUMINISTRO)

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

DATOS TÉCNICOS | LIFTKAR PTR

Carga máxima: (incl. silla de ruedas)	130kg / 160kg
Anchura mínima de la silla de ruedas: (parte interior del chasis)	420mm
Máx. ángulo de la escalera:	35°
Peso total:	39kg
Peso unidad básica: (incl. batería)	28kg
Autonomía:	hasta 1000 escalones*
Mín. dimensiones del rellano:	970 x 970mm

* dependiendo del peso total transportado

INDICADORES Y ELEMENTOS DE CONTROL

UNIDAD BASÍCA

- Interruptor con llave
-
- Tecla combinada
- ON/OFF–subir/bajar
- Interruptor selector de velocidad I / II / III

Toma de alimentación CC

Interruptor principal

MANILLAR

Tecla combinado ON/OFF-
- subir/bajar
-
-
-

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

LED multifunción – Estado de la batería y ángulo de inclinación

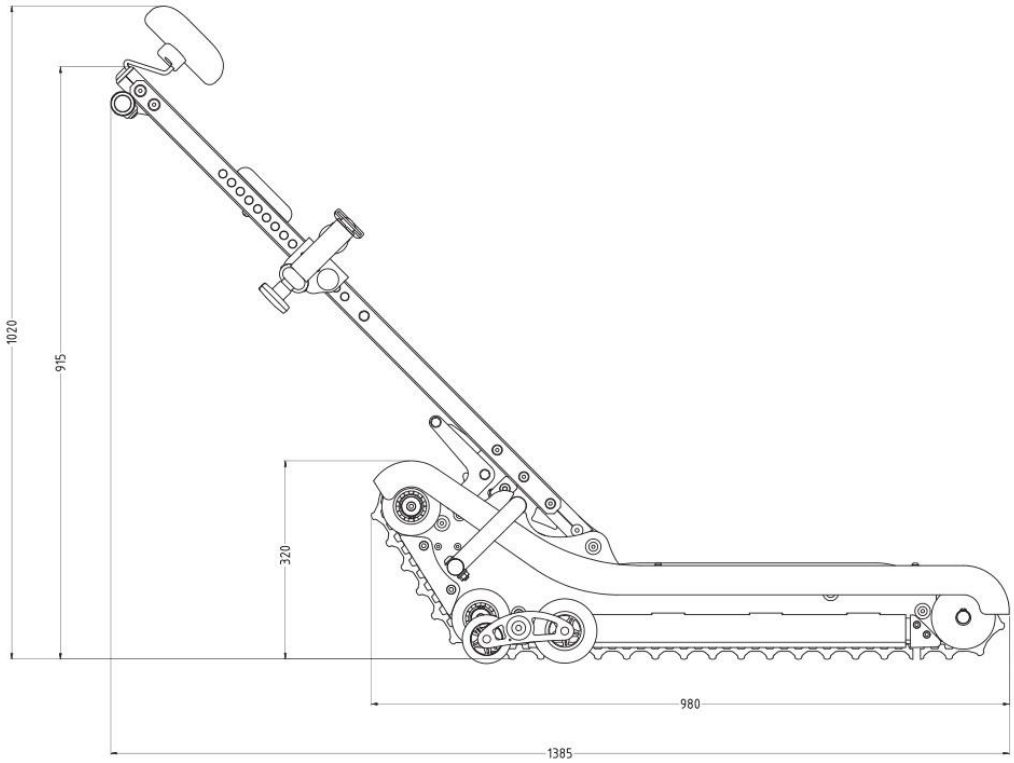
Parada-emergencia

Botón de desplazamiento (botón de activación)

(2) DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

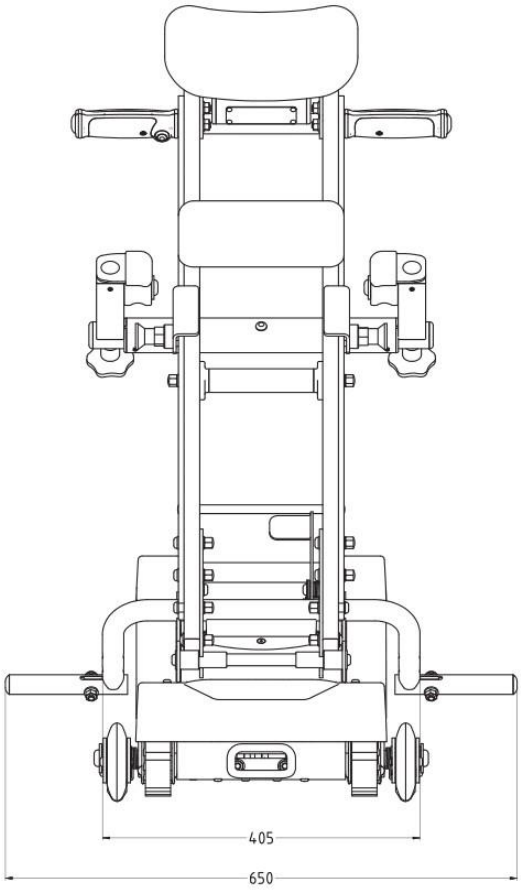
DIMENSIONES PRINCIPALES

VISTA LATERAL



	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

VISTA FRONTAL



	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Abril 2023
REVISÓ	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Abril 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Abril 2023

(3) PUESTA EN FUNCIONAMIENTO
PRIMEROS PASOS

(3.1) CARGAR LA BATERÍA

Cargue completamente la batería fija de 24 V/12Ah integrada en la unidad básica. En función del estado de carga esto puede durar **hasta 6 horas**. La toma de corriente se encuentra en la parte posterior de la unidad básica.

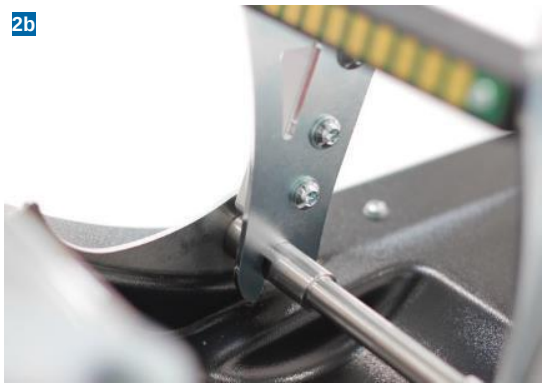
1

2a

(3.2) COLOCAR/BLOQUEAR EL MANILLAR EN LA UNIDAD BASÍCA

Coloque la pieza de sujeción en forma de U (que se encuentra en la parte inferior del manillar) sobre la barra circular de la unidad básica (imagen 2a). Asegúrese de que la pieza de sujeción está perfectamente encajada en las ranuras de la barra (imagen 2b). El encaje es más fácil moviendo el manillar atrás y adelante.

2b



(3.3) BLOQUEAR EL MANILLAR

Recline la unidad del manillar en la posición de funcionamiento. La palanca de retención accionada por resorte se acopla automáticamente. Además, la lengüeta de seguridad mantiene la palanca de retención en su posición.

⚠ ATENCIÓN

- Antes de operar en la escalera , controle siempre la posición de la palanca de retención. La lengüeta de seguridad debe estar enganchada.

(3.4) SOLTAR EL MANILLAR

Empuje con el pie la lengüeta de seguridad hacia adelante (imagen 4a) y a continuación tire de la palanca de fijación hacia atrás hasta el tope posterior (imagen 4b).

(3.5) RETIRAR EL MANILLAR

Gire el manillar hacia adelante, en la dirección de desplazamiento, tirando al mismo tiempo hacia arriba. Al alcanzar la posición de encaje, el manillar se suelta automáticamente de la unidad básica.

(4) MANEJO Y FUNCIONAMIENTO

(4.1.1) POSICIONAR LA SILLA DE RUEDAS

Desplace la silla de ruedas centrada sobre la unidad básica hasta que las ruedas de agarre alcancen el soporte de la silla.

1

(1) ACOPLAR LA SILLA DE RUEDAS

2

(4.1.2) GIRAR EL MANILLAR HACIA LA SILLA DE RUEDAS

Desbloquee el manillar y gírelo en dirección a la silla de ruedas hasta que esté prácticamente vertical (paralelo al respaldo de la silla).

3

(4.1.3) POSICIONAR LA ABRAZADERA DE LA SILLA

Coloque la abrazadera de soporte directamen debajo del arco del manillar de la silla.

Para ajustar la altura a la de la silla de ruedas, simplemente tire de las dos clavijas de reten desplace verticalmente la abrazadera.

(4.1.4) FIJAR LA SILLA DE RUEDAS

Ajuste los dos bloques de retención (izquierda y derecha de la abrazadera) desplazándolos lateralmente y fíjelos apretando los dos tornillos manuales.

Ajuste el reposacabezas y gire el manillar colocandolo de nuevo en la posición de desplazamiento. Mantenga ambas manos sobre el manillar. La palanca de retención accionada por resorte se mueve automáticamente hacia su posición límite delantera.

INDICACIÓN

- Asegúrese que la lengüeta de seguridad esta encajada.
- Bloquee los frenos de la silla de ruedas.

ADVERTENCIA

- Nunca deje a la persona transportada desatendida en esta posición.

(2) SUBIR Y BAJAR ESCALERAS

1

(4.2.1.) ENCENDER

Encienda la oruga sube escaleras por medio del interruptor de llave y el botón ON/OFF.

La oruga se enciende automáticamente en modo subida. El LED luce en verde continuo.

2a

2b

2c

(4.2.2) SUBIDA

Coloque la oruga (imagen 2a) en un ángulo de 90° con la escalera. imagen 2b

Mantenga siempre el manillar bien sujeto con las dos manos. Mediante el selector de dirección en la pantalla del manillar, seleccione ( ).
El LED luce en verde continuo.

Colóquese detrás del manillar de la oruga, tal y como se le enseñó en la formación impartida por personal autorizado. Presione el botón de activación en el puño derecho del manillar (imagen 2c).

¡ATENCIÓN!

Nunca utilice la oruga en escaleras con más de 35° inclinación. Durante el desplazamiento mantenga siempre el manillar bien sujeto con las dos manos.

- Al desplazarse, mantenga siempre un ángulo de 90° (eje longitudinal de la oruga con el escalón).
- El sensor integrado de inclinación (LED de inclinación) únicamente actúa como indicador, no es un dispositivo de seguridad.

(4.2.3) AL ALCANZAR EL ÚLTIMO ESCALÓN

Detenga la oruga en cuanto la señal lateral "STOP“ haya alcanzado el canto superior de la escalera (imagen 3)

3

Incline ahora la oruga lentamente hacia atrás hasta que las bandas de la oruga toquen el suelo de la plataforma. Presione de nuevo el botón de activación. La oruga se desplaza completamente hasta el rellano.

ATENCIÓN

- Antes de comenzar el desplazamiento sube escaleras colocar en un ángulo de 90° con la escalera.

la oruga hacia la escalera hasta que las cintas de la oruga alcancen los escalones. A continuación, presione el botón de activación y continúe el descenso.

LIFTKAR®

(4) MANEJO Y FUNCIONAMENTE

(4.2.4) DESCENSO

Coloque la oruga en un ángulo de 90° delante de la escalera, con la persona transportada mirando hacia la escalera. Mediante el selector de dirección en la pantalla del manillar, seleccione "DOWN". LED parpadea verde.

Sostenga fuertemente el manillar con ambas manos y presionando el botón de activación, desplace la oruga hacia el canto del escalón superior hasta que alcance la marca lateral. Deténgase y, sujetando bien el manillar con las dos manos, incline

(2) SUBIR Y BAJAR ESCALERAS

(4.2.5) COMPROBACIÓN

Para empujar una silla de ruedas montada sobre la oruga, o para girar el conjunto en un rellano, empu- je el manillar ligeramente hacia abajo (imagen1).

Las bandas de la oruga se elevan ligeramente permitiendo que la oruga se desplace sobre los dos pares de ruedas dispuestos en la parte de atrás a izquierda y derecha.

(3) DESACOPLAR LA SILLA DE RUEDAS

(4.3.1) DESBLOQUEAR

Empuje la lengüeta de seguridad y tire e de la palanca de fijación hasta que llegue al tope posterior (imagen 1a) .

Gire ahora el manillar con cuidado en dirección a la silla de ruedas hasta que ésta toque el suelo y el manilar este en posición vertical. A continuación afloje los tornillos de fijación y retire las dos abrazaderas del respaldo de la silla desplazándolas lateralmente (imagen 1b)

INDICACIÓN

- Realice este procedimiento siempre en suelo llano, lejos de las escaleras.

(4) DESPLAZAR LA ORUGA POR TERRENO LLANO

(4.4.1) DESPLAZAMIENTO EN LLANO

Para empujar una silla de ruedas montada sobre la oruga, o para girar el conjunto en un rellano, empu - je el manillar ligeramente hacia abajo (imagen 1 .

Las bandas de la oruga se elevan ligeramente permitiendo que la oruga se desplace sobre los dos pares de ruedas dispuestos en la parte de atrás a izquierda y derecha.

(4.4.2) FUNCIONES DE LA UNIDAD BASÍCA

En la parte de atrás de la unidad básica se encuentran los siguientes elementos de control :

- **Botón combinado ON/OFF – subir/bajar**
- **Interruptor de llave**
- **Selector de velocidad**

La unidad básica se puede operar también sin manillar; para ello la palanca de fijación debe estar en el tope posterior (imagen 2b). Este modo de funcionamiento está previsto exclusivamente para la carga de la unidad básica y para tareas de mantenimiento.

La unidad básica se puede poner en marcha por medio del botón ON/OFF. Una vez arrancada, ésta se encuentra automáticamente en modo subida.
Apretando de nuevo el botón ON/OFF, el aparato cambia a modo descenso. Si se mantiene apretado el botón ON/OFF, el aparato se desconecta.

El interruptor selector de velocidad permite cambiar entre tres niveles de velocidad.

(4) MANEJO Y FUNCIONAMIENTO

SENSOR DEL ÁNGULO DE INCLINACIÓN
La Liftkar PTR está equipada con un sensor del ángulo de inclinación que controla la inclinación de la oruga sobre las escaleras. Si el ángulo de inclinación pasa claramente de 35° el aparato disminuye la velocidad y el LED situado en el manillar se enciende con luz roja. En caso de inclinación excesiva, el aparato se detiene en modo subida (suena una señal de aviso y el LED luce en rojo). La oruga permite al operario bajarla en marcha ultra lenta, de forma que pueda maniobrarse fuera de la zona de peligro.

No utilizar nunca la oruga sobre escaleras con una inclinación > 35°.

El sensor de inclinación no sustituye al control preliminar que el usuario deberá hacer la primera vez que suba/baje una escalera.

INDICADOR DEL ESTADO DE LA BATERÍA
Si el nivel de batería está bajo, un LED en el manillar parpadea en rojo/verde y al mismo tiempo suena una señal acústica con determinada frecuencia. Tras el primer tono de aviso se pueden subir/bajar por lo menos 3 o 4 pisos.

DESBLOQUEO DE EMERGENCIA

El desbloqueo de emergencia de la unidad de accionamiento es un cable **1** que se encuentra en el tercio delantero (lado izquierdo) de la oruga (imagen 1). Si la Liftkar PTR, de improviso, deja de funcionar sobre la escalera (por ej. fallo técnico, batería descargada) se puede poner en funcionamiento manual tirando del desbloqueo de emergencia. Esto destraba manualmente el freno del motor y la Liftkar PTR se pone en movimiento por su propio peso (oruga + silla de ruedas + persona).

ATENCIÓN:

Antes d accionar el desbloqueo de emergencia, presione el pulsador parade-emergencia y retira la llave. Durante el funcionamiento de emergencia debe haber una segunda persona (ayudante) que es quien mantiene el freno suelto tirando del cable. El operario sujeta fuertemente el manillar de la oruga con las dos manos (como en funcionamiento normal).

Tirando del desbloqueo de emergencia (ayudante) y empujando el manillar en dirección del desplazamiento (operario) la oruga se pone en movimiento.

La oruga se puede detener en todo momento, sólo hay que dejar de tirar del cable del desbloqueo de seguridad.
Desplazarse de este modo únicamente hasta el rellano inmediatamente inferior.

Si el peso total es insuficiente (oruga + persona) el operario deberá empujar con más fuerza el aparato. Tras haber hecho uso del desbloqueo de emergencia, hay que llevar la Liftkar PTR a un técnico autorizado por SANO para efectuar una inspección de seguridad.

(5) LIMPIEZA Y ELIMINACIÓN

LIMPIEZA Y DESINFECIÓN

Nuestro lema es:
UN APARTO LIMPIO FUNCIONA MEJOR.

No hacen falta productos especiales, basta un producto normal de limpieza del hogar.

No utilice limpiadoras a presión ni aparatos similares.

En caso necesario se pueden tratar las superficies con desinfectante comercial a base de alcohol (p.ej. Sagrotan®)

ELIMINACIÓN

La oruga Liftkar PTR es un producto duradero. Al final de su vida útil deberá deshacerse de sus diferentes componentes de la forma reglamentaria.

- La oruga sube-escaleras no contiene materiales peligrosos y es completamente reciclable. Las placas de circuitos electrónicos y la batería deberán llevarse al correspondiente punto de reciclaje.

- La batería NO debe desecharse con la basura doméstica.

- La eliminación correcta y completa de la oruga puede realizarla a través del fabricante contra pago.

RECICLAJE | TRANSMISIÓN

Antes de reutilizar o transmitir la oruga sube-escaleras, deberá someterla a una revisión técnica de seguridad con limpieza incluida, realizada por personal especializado conforme a las especificaciones del fabricante.

- Toda persona que vaya a manejar la oruga deberá probar que ha sido instruida en el manejo de esta.

(6) GARANTÍA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MODIFICACIONES A LA ORUGA SUBE-ESCALERAS

Las modificaciones de cualquier tipo no están permitidas y anulan todos los derechos de garantía, así como la responsabilidad civil por parte del fabricante.

- En principio, las modificaciones en la oruga sube-escaleras sólo pueden ser realizadas por el fabricante.

(7) GARANTÍA Y RESPONSABILIDAD CIVIL

GARANTÍA

La unidad de ascenso y el manillar de todos los modelos de la oruga sube-escaleras Liftkar PTR tienen una garantía de 24 meses, la batería tiene una garantía de 6 meses. En ambos casos el periodo de garantía comienza a partir del día en que el producto se le entrega al cliente.
La garantía excluye:

el desgaste normal por uso (piezas de desgaste) daños ocasionados por un manejo indebido

modificaciones no autorizadas del aparato o de sus accesorios

trabajos de mantenimiento ocasionados por uso continuo

fallos por operación incorrecta o por no seguir las instrucciones de uso, accidentes, daños causados por negligencia o empleo de violencia, por agua o fuego, por fuerza mayor u otras causas que no sean imputables a SANO.

RESPONSABILIDAD

SANO Transportgeräte GmbH, en calidad de fabricante, no se hace responsable de posibles daños en los siguientes casos:

- uso indebido de la LIFTKAR PTR.
- no se realiza mantenimiento periódico de la LIFTKAR PTR (cada dos años) en un taller autorizado por SANO o directamente en SANO.
- no se siguen las instrucciones de este manual.
- se ensamblan o acoplan piezas no fabricadas por SANO a la LIFTKAR PTR.
- se retiran piezas originales.

(8) DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

La empresa SANO Transportgeräte GmbH declara bajo su absoluta responsabilidad que los modelos de sube-escaleras Liftkar PTR cumplen con los siguientes requisitos esenciales

directiva comunitaria 93/42/CEE sobre productos sanitarios, apéndice I

directiva 89/366/CEE sobre compatibilidad electromagnética

requisitos de seguridad e higiene de la directiva 98/37/CE sobre máquinas, apéndice IIA

Esta declaración no tendrá validez si se hacen cambios al producto sin nuestro conocimiento y aprobación.

Normas relevantes aplicadas:

EN 12182	Ayudas técnicas para personas con Discapacidad – Requisitos generales y métodos de ensayo
DIN EN ISO 14971	Análisis de riesgo
DIN EN 1041	Información proporcionada por el fabricante de productos sanitarios + apéndice 1
ISO 7176-28	Sillas de ruedas – Parte 28: Requisitos y métodos de prueba de aparatos Para la movilización sobre escaleras
AENOR EN 12100	Seguridad de las máquinas – Conceptos básicos, principios generales para el diseño
DIN EN ISO 13485	Productos sanitarios – Sistemas de gestión de la calidad
DIN EN ISO60601-1-11	Equipos electro médicos – parte 1-11: Requisitos generales para la seguridad Norma colateral: Requisitos para la seguridad en sistemas electro médicos
DIN EN 62366	Dispositivos médicos – Aplicación de la ingeniería de aptitud de uso a los dispositivos médicos
EN 980	Símbolos gráficos utilizados en el etiquetado de productos sanitarios

(9) NOTAS

SANO Transportgeraete OMB
Am Holzpoldlgut 22
4040 Lichtenberg / Linz Austria

Tel. +43 7239 / 510 10 | Fax +43 7239 / 510 10 14 | office@sano.at www.sano.at

SANO Deutschland gambe
Geigelsteinstraße 10
83080 Oberaudorf Alemania

Tel. +49 8033 / 308 96 0 | Fax +49 8033 / 308 96 17 | info@sano-treppensteiger.de
www.sano-treppensteiger.de

SANO UK Powered Stairclimbers Ltd.
Bristol Court, Betts Avenue
Martlesham Heath
Ipswich, Suffolk / IP5 3RY, Inglaterra

Tel. +44 1473 / 333 889 | Fax +44 1473 / 333 742 | info@liftkardirect.com
www.liftkardirect.co.uk

ANEXO 2 : HORARIO PLATAFORMA SERVIR

BIENVENIDO A SERVIR

Horario y canales de atención

Al momento de realizar la implementación de la herramienta SERVIR usted como contratante del servicio obtiene Con SERVIR su compañía obtiene:

- Disponibilidad de Servicios de Interpretación en Lengua de Señas Colombiana de Lunes a viernes (sin incluir festivos) entre las 8:00 am y las 7 pm y sábados entre las 9:00 am y las 4:00 pm.

- Nuestra área de Soporte Técnico estará disponible de lunes a viernes de 8:15 am a 5:15 pm,

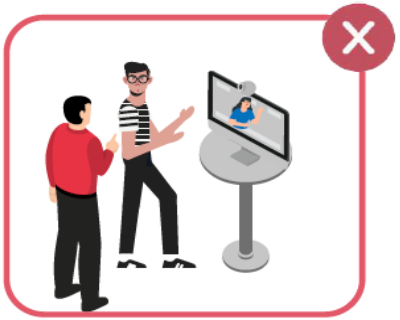
- Por los siguientes canales de atención:

322- 8084957

soporte@fenascol.org.co

ANEXO 3 MANUAL DE USO SERVICIO DE INTERPRETACION VIRTUAL SERVIR- FENASCOL

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023



No te ubiques al lado, ni detrás de tu cliente.

No pierdas el contacto visual con tu cliente, podría considerarse una falta de respeto hacia una persona sorda.

No uses el dispositivo con el que te conectas a SERVIR para otras actividades durante la atención a tu cliente sordo.

Ubicación del Asesor

Ubícate siempre frente a tú cliente.

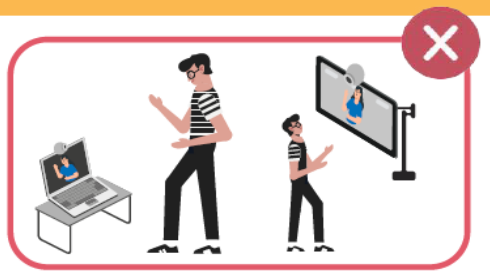
Ubica el dispositivo que usarás para ingresar al SERVIR siempre frente a tu cliente.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023

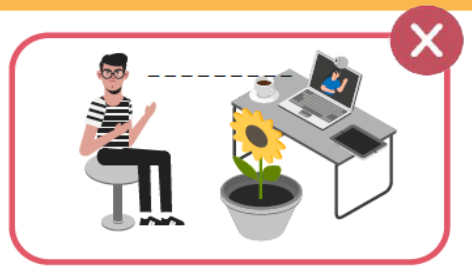
Ubicación del Cliente

Asegúrate que la ubicación de los dispositivos sea cómoda para los clientes, la pantalla debe estar dirigida al usuario permitiéndole tener una clara visualización del intérprete.

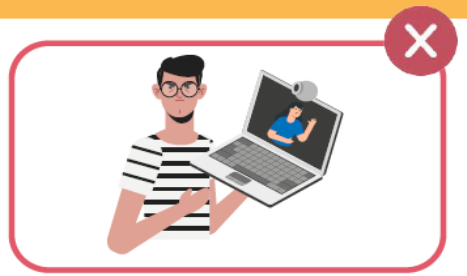
Comprueba el ángulo de la cámara, revisa que la distancia entre la cámara y el cliente sea la adecuada de forma tal que el intérprete pueda ver al cliente desde la cintura hasta la cabeza.



Ni la pantalla, ni la cámara deben quedar en ángulo muy inferior o muy superior de la línea de vista de tu cliente.



No debe existir interferencia visual entre tu cliente sordo y el dispositivo de conexión que impida el correcto desarrollo del servicio.



El dispositivo usado para ingresar al SERVIR no debe sostenerse con las manos, usa siempre un soporte.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023

Iluminación

El lugar donde se de la atención al cliente debe contar con buena iluminación que permita ver claramente tanto al cliente como al asesor. En lo posible se buscará que el rostro del cliente esté bien iluminado para que el intérprete pueda verlo através de la cámara del dispositivo. Se espera que el dispositivo cuente con el brillo de pantalla suficiente para que el cliente sordo pueda ver al intérprete.

El servicio no se podrá prestar en condiciones de poca luz

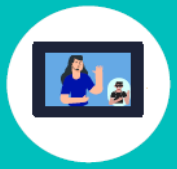
El cliente nunca deberá estar ubicado en contraluz.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023

NOMBRE DEL PROCESO		
MANUAL DE		
CODIGO	VERSION	

Periféricos necesarios para la optimización del servicio

Para la optimización y calidad del servicio es importante contar con:

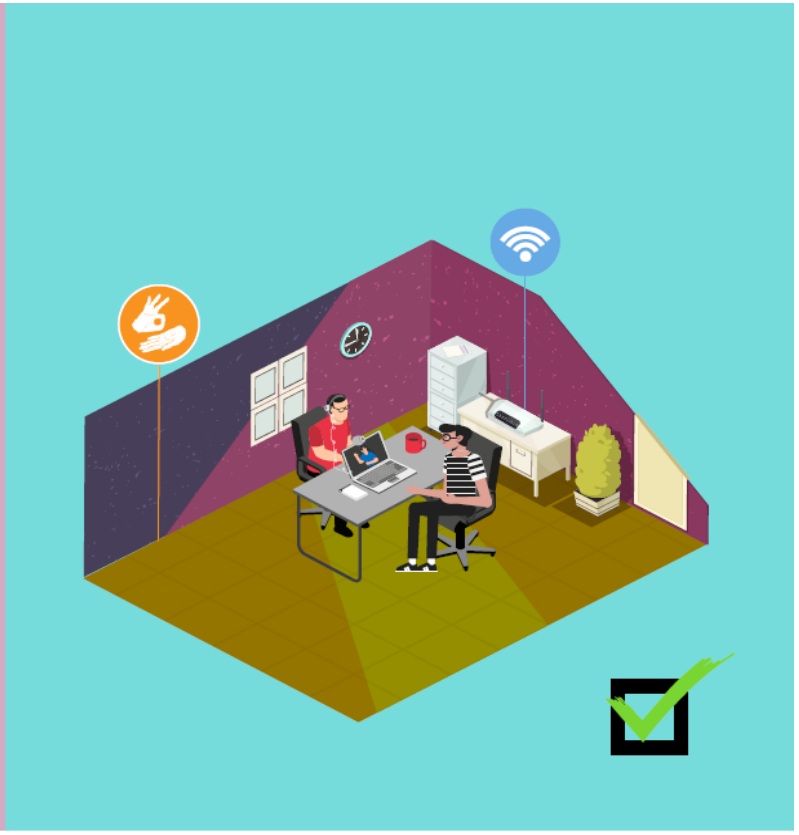


Pantalla 10" o superior.

Cámara Full HD.

Diademas o Auriculares con reducción de ruido.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023



Una distancia muy larga, paredes, techos o interferencias mobiliarias puede afectar la capacidad de los repetidores o modem de internet perjudicando la calidad del servicio.

Ubica los repetidores o modem de internet a una distancia moderada (10 metros o menos) del lugar donde se prestará el servicio.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023

NOMBRE DEL PROCESO		
MANUAL DE		
CODIGO	VERSION	

- Saluda al cliente Sordo en Lengua de Señas Colombiana.
- Pídele que espere un momento mientras ingresas al Servicio de Interpretación Virtual -SERVIR-.
- Ubícate frente a tú cliente.
- La pantalla y cámara siempre apuntarán al cliente.
- Mantén contacto visual con tu cliente.
- No te preocupes si no ves al intérprete, usa las diademas para ser escuchado y escuchar con claridad.
- Cuando el intérprete haya saludado, inicia el dialogo con tu cliente con total normalidad.
- Puedes hablar con naturalidad, no hables demasiado lento, ni demasiado rápido, hazlo a tu ritmo.
- Cuando hayas terminado el servicio, despídete del usuario sordo y del Intérprete.
- Cierra sesión para finalizar.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023

NOMBRE DEL PROCESO		
MANUAL DE		
CODIGO	VERSION	

Preguntas frecuentes

Olvidé mi usuario y contraseña ¿Dónde puedo recuperarlos?

Comunícate con el área de soporte para reestablecer usuario y contraseña, envía correo a soporte@fenascol.org.co contandonos tu situación, la respuesta a esta solicitud tiene un tiempo aproximado de 30 minutos.

Validé el usuario y la contraseña asignado por el área de soporte incluyendo mayúsculas, minúsculas y caracteres, pero aun así no puedo ingresar ¿Qué debo hacer?

Si aún después de verificar el usuario y clave asignados no puedes ingresar a la plataforma SERVIR comunícate con el área de soporte técnico a través del correo soporte@fenascol.org.co o por whatsapp al 3228074957 y comentanos tu situación, la respuesta a esta solicitud tiene un tiempo aproximado de 30 minutos.

¿Qué hago si no puedo ingresar a la web de SERVIR?

Valida la conexión a Internet, luego verifica la configuración sobre restricciones de red, si después de realizar las validaciones no funciona comunícate con soporte.

Estoy en la Web de SERVIR, pero no veo el boton de "Inicie Sesión" o aparece pero no despliega, ¿Qué debo hacer?

Borra el chache de tu navegador, reinícialo e inténtalo nuevamente, si continuas sin visualizar el widget o sin poder desplegarlo por favor comunícate con soporte.

No puedo seleccionar el acceso entre Pruebas Técnicas o SERVIR como me indicaron, ¿qué debo hacer?

Puede ser que las configuraciones sobre restricciones de red no se hayan realizado correctamente o que sea necesario borrar chache y reiniciar el navegador, si la falla continúa puedes comunicarte con soporte

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Shareen Marie Pryor	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	Christian Carrazana Victor Sanchez	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023

Inicié sesión y estoy intentando comunicarme con el intérprete por chat de texto o video pero no ha sido posible ¿Qué puedo hacer?

Comunícate con soporte.

Mi dispositivo no permite apertura de ventanas emergentes ¿Qué hago?

Valida la configuración del navegador y permite las ventanas emergentes en la configuración e inténtalo nuevamente, si la falla se presenta nuevamente comunícate con soporte.

El video no conecta por completo; me ven, pero no veo al intérprete (o viceversa) ¿Qué debo hacer?

Ingresa a speedtest.net y valida que la velocidad de tu conexión a internet sea de mínimo 5mbps (tanto en descarga como en subida), el tiempo de latencia RTT debe ser menor a 100 ms y el jitter menor a 30 ms, en caso de estar en una red wifi por access point o modem 4g validar que la señal sea fuerte y que se encuentren en una distancia adecuada, una vez validado los requisitos de conexión de vídeo intentar nuevamente, si la falla persiste comunícate con soporte técnico.

Estando en videollamada se corta o se congela la comunicación varias veces ¿Por qué ocurre esto?

Cuando esto ocurre es por caidas constantes de la red, es importante verificar que tu conexión de red sea estable, si después de validar la conexión el problema persiste por favor comunícate con el área de soporte técnico.

He usado el Servicio de Interpretación Virual SERVIR con total nomalidad y deseo finalizar la sesión pero no funciona el botón colgar ¿Qué debo hacer?

Puedes indicarle al intérprete que cuelgue la video llamada, luego seleccionas la opción de finalizar sesión, si persiste la falla comunícate con el área de soporte.

Contáctanos
soporte@fenascol.org.co
322 808 49 57

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	**Shareen Marie Pryor**	Coordinadora Calidad de Operaciones	Marzo 2023
REVISO	**Martha Puerto**	Jefe de Terminales	Marzo 2023
APROBÓ	**Christian Carrazana** **Victor Sanchez**	Director de Operaciones Director de experiencia y servicio	Marzo 2023