


<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA ZONA DE CONTRAFLUJOS T2</b>		
<b>CODIGO:</b> GOP-PR-0070	<b>VERSION:</b> 3.0	

## 1. OBJETIVO

Definir el manejo y la prioridad del flujo de pasajeros con movilidad reducida PMR, para procesos de embarque y/o desembarque, desde las salas de espera o los módulos de check in, hacia las posiciones de embarque Foxtrot 6 -10 y para procesos de desembarque desde las posiciones F6 - F10 hacia la zona de reclamos de equipajes, dando como pauta de prioridad al flujo embarque vs desembarque.

## 2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE


El presente documento aplica para las aerolíneas con operación en el Terminal 2, dando alcance de coordinación por parte de los inspectores de terminales con la(s) aerolínea(s) que opere(n) en esta Terminal.

Inicia con la notificación del inicio de embarque y finaliza con el restablecimiento de cambio de dirección de las esteras mecánicas.

## 3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Accesibilidad: (edificaciones o partes de edificaciones). Suministro de edificaciones o partes de estas para personas, independientemente de su discapacidad, edad o género, para permitirles el acceso a estos, y la salida de estos. **NOTA** La accesibilidad incluye la facilidad para aproximación, entrada, evacuación y/o uso de la edificación y sus servicios e instalaciones en forma independiente, por parte de todos los usuarios potenciales de las Terminales.
- Contraflujo: Sentido contrario a la inicial asignado para el paso de pasajeros a una zona determinada.
- Esteras: Equipo electromecánico que sirve para el desplazamiento de los pasajeros a través de los diferentes corredores.
- Inspector (a) de Terminales: Es la persona debidamente entrenada y competente de la supervisión diaria y permanente del área concesionada, incluyendo terminales y áreas públicas.

	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>ELABORO</b>	Shareen Marie Pryor	Coordinador/a Calidad de Operaciones	Octubre 2021
<b>REVISÓ</b>	Victor Sanchez Messier	Jefe de Terminales	Octubre 2021
<b>APROBÓ</b>	Christian Carrazana	Director(a) de Operaciones	Octubre 2021

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA ZONA DE CONTRAFLUJOS T2</b>		
<b>CODIGO: GOP-PR-0070</b>	<b>VERSION: 3.0</b>	<b>Página 2 de 10</b>

- Salva escalera: Artefacto para transportar a una persona (sentada o de pie) o a una persona en silla de ruedas entre dos o más descansos, por medio de un asiento o plataforma móvil en un plano inclinado.
- Selector de equipo mecánico: Es el switch o botón de encendido de un equipo electromecánico el cual se manipula por medio de una llave.
- Rampa electromecánica: Construcción en forma de un plano con una inclinación igual a 1:20 (5%) o igual a este valor, con relación a la horizontal, junto con cualquier descanso intermedio, que permite pasar de un nivel a otro.
- Terminal 2: o T2 Corresponde a la antigua llamada terminal Puente Aéreo de embarque y desembarque para vuelos domésticos.
- Terminal de Pasajeros: Edificio de un aeropuerto donde los pasajeros realizan distintos procesos tales como facturación de equipaje, embarque y desembarque de las aeronaves y controles de seguridad entre otros. En el Aeropuerto el Dorado se encuentran 2 terminales de pasajeros denominadas T1 y T2.
- Duty Officer: Representante del concesionario, previamente planeado y definido con capacidad de resolución a nivel administrativo y operativo, generador de gestión, dirección y administración operacional en terminales de pasajeros y de carga tanto en el lado aire como en el lado tierra.

- |  |
|--|
| <b>4. NORMATIVIDAD APLICABLE</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo.</li> <li>• Reglamento Aeronáutico Colombiano – RAC – Décimo Cuarta: “Aeródromos, Aeropuertos y Helipuertos”.</li> <li>• Reglamento Aeronáutico Colombiano – RAC – Decima Tercera: “Régimen Sancionatorio”.</li> </ul> |

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

5.1.1 Opciones de paso para pasajeros en condiciones especiales: Silla de ruedas.

1. **Uso estera y/o rampa mecánica:** La dirección habitual de las estereras mecánicas ubicadas en la zona de contra flujo son en dirección de desembarque, debido a esto y cuando la operación lo requiera como por motivos de embarque desde salas de espera hacia posiciones de abordaje F6 a F10, los funcionarios asignados por las aerolíneas realizarán el cambio de flujo de los equipos mecánicos dando prioridad a operación de embarque vs desembarque.
2. **Manejo equipo salva escaleras tipo ORUGA:** Se encuentra el equipo salva escaleras tipo ORUGA el cual se utilizará en las escaleras estáticas contiguas a las rampas o estereras mecánicas en la misma zona de contra flujo, las condiciones del uso de este equipo se encuentran en el documento GOP-IT-0013 INSTRUCTIVO MANEJO EQUIPO SUBE ESCALERAS ORUGA.
3. **Paso directo a posiciones Foxtrot 6-10 por filtro GAMMA 7:** Cuando el pasajero/a que solicita silla de ruedas en los módulos de check in, tenga posición de asignada de embarque en F6-F7-F8-F9-F10, el personal de asistencia de servicios especiales podrá pasar directamente desde la zona de check in hasta la posición de estacionamiento de aeronave a través del filtro GAMMA 7 (filtro funcionarios). De igual manera para proceso de desembarque que se genere desde posiciones F6-F7-F8-F9-F10 el personal de servicios para sillas de ruedas de la línea aérea, podrá salir por el filtro gamma 7, teniendo en cuenta que la aerolínea deberá coordinar la entrega de su equipaje en la zona externa de llegadas o por medio de la oficina de equipaje rezagado.

Nota: El proceso por filtro gamma 7, deberá ser notificado sin excepción al-la Inspector(a) de terminales asignado/a a T2, quien a su vez notificará Supervisor de seguridad OPAIN.

- Los medios establecidos para las notificaciones son:
  - Teléfono 4397070 ext. 5205- 5041
  - Teléfono móvil corporativo asignado a Inspector (a)T2: 322-2716442
  - teléfono móvil corporativo asignado a Bitácoras 322-2715229
  - Teléfonos móviles corporativos asignados a Duty Officer: 322-2715241 o

320-8859434

- Cuando se presente proceso de embarque y desembarque de manera simultánea, se dará prioridad de uso de la estera mecánica que conecta posiciones Foxtrot 6 a 10 con salas 1 a 3 para el proceso de embarque.
- Las esteras o rampas mecánicas por cambiar de dirección en zona de contraflujo son dos:
  - La estera 1: es la que se encuentra ubicada frente posición Foxtrot 6 y su dirección usual es subiendo (sentido desembarque de pasajeros).
  - La estera 2 Se encuentra diagonal a puerta de embarque 6 y su dirección usual es bajando (sentido desembarque de pasajeros).
- El cambio de dirección de la estera mecánica se realizará manualmente por medio del selector del equipo.
- **Nota:** en caso de que los equipos electromecánicos antes mencionados se encuentren en periodo de mantenimiento o estén presentando fallas de servicio las opciones habilitadas serán:
- El uso de equipos salva escaleras tipo orugas dispuestos en la zona ver GOP-IT-0013 INSTRUCTIVO MANEJO EQUIPO SUBE ESCALERAS ORUGA. Ver en punto 5.1.1.(2)
- El paso directo a posiciones Foxtrot 6-10 por filtro GAMMA 7. Ver punto 5.1.1. (3).


Nota: La **capacitación y formación** de las áreas y personal involucrado en la implementación del presente procedimiento, se encuentra en los perfiles de cargo, los cuales se ubican actualizados en el Sistema Integrado de Gestión SIGO.

## 6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

### 6.1. INFRAESTRUCTURA

- Salas de abordaje Terminal 2
- Esteras y escaleras eléctricas Terminal 2.
- Posiciones de embarque F 6 a F10.

### 6.2. EQUIPOS

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA ZONA DE CONTRAFLUJOST2</b>		
<b>CODIGO: GOP-PR-0070</b>	<b>VERSION: 3.0</b>	<b>Página 5 de 10</b>

- Equipos línea directa Claro.

### 6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS

- N/A

<b>7. DESCRIPCION</b>			
<b>ID</b>	<b>(QUE) ACTIVIDAD</b>	<b>(QUIEN) RESPONSABLE</b>	<b>REGISTROS</b>
1	<p><b>1. ¿EL MANEJO DE LA SILLA DE RUEDAS ES CON EQUIPO SALVA ESCALERAS TIPO ORUGA?</b></p> <p><b>SI</b> Pasar a la actividad 2.</p> <p><b>NO</b> Pasar a la actividad 8.</p>	AEROLINEA	N/A
2.	<p><b>2. INFORMAR EL USO DEL EQUIPO SALVA ESCALERAS ORUGA:</b> el personal de la aerolínea o de servicios especiales informará al inspector(a) de terminales asignado/a a T2, la solicitud de uso de este indicando aerolínea y nombre de quien la toma prestada.</p>	AEROLINEA	N/A
3.	<p><b>3. REGISTRAR EL USO DEL EQUIPO SALVA ESCALERAS ORUGA:</b> El inspector (a) de terminales asignado/a a T2, informara al Inspector(a) de Bitácoras con el fin de dejar registro en la bitácora Access.</p>	Inspector (a) de Terminales (Bitácoras)	Bitácora Access

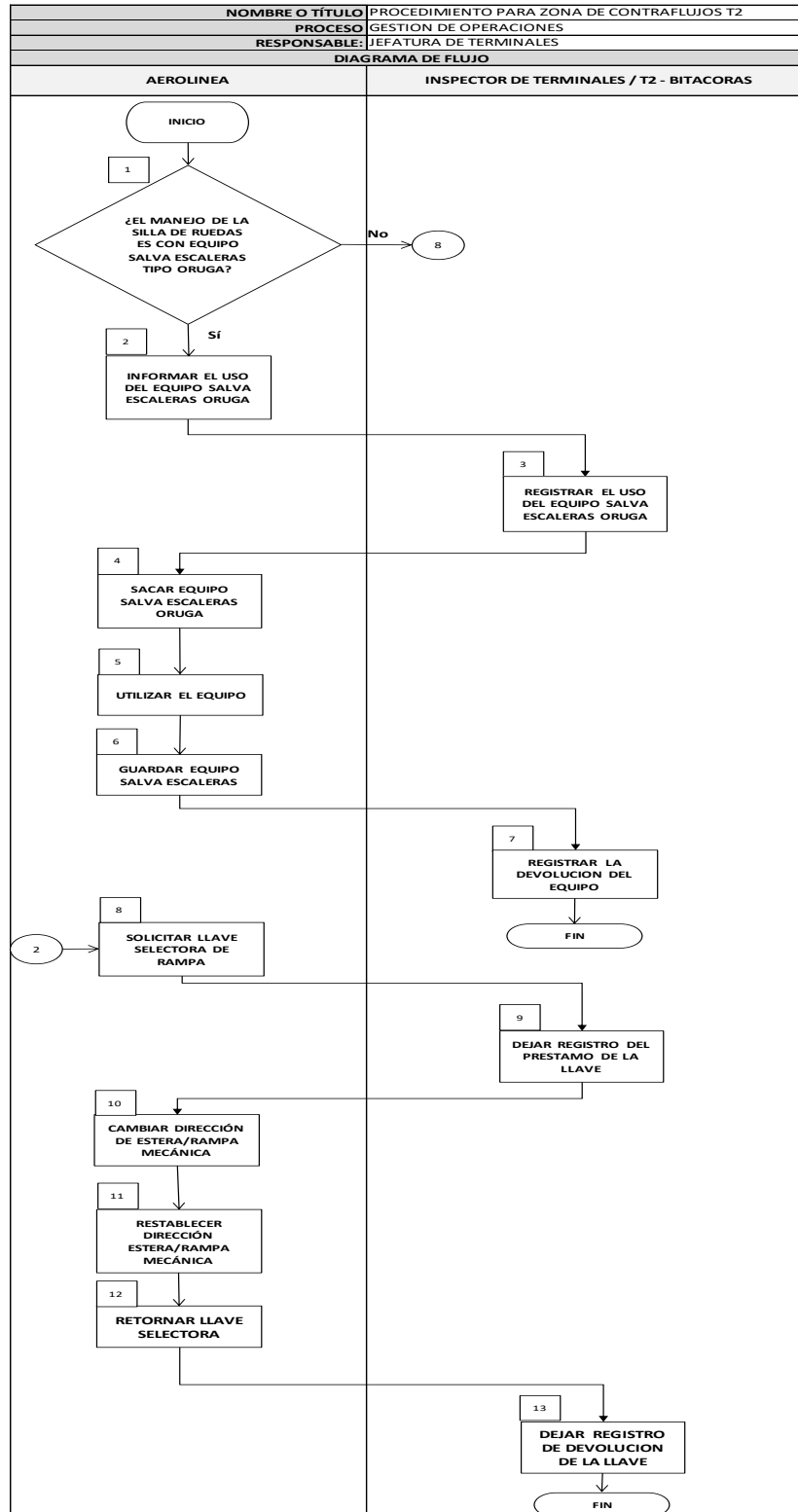
4.	<p><b>4. SACAR EQUIPO SALVA ESCALERAS ORUGA:</b></p> <p>El personal designado por la línea aérea para manipular el equipo salva escaleras tipo oruga, lo sacará del área ubicada y autorizada en salas de abordaje y se dirigirá con el equipo hacia la zona denominada contraflujos.</p>	AEROLINEA	N/A
5	<p><b>5. UTILIZAR EL EQUIPO:</b></p> <p>El personal autorizado por la línea aérea utilizara el equipo conforme lo establecido en el documento GOP-IT 013 INSTRUCTIVO MANEJO EQUIPO SUBE ESCALERAS ORUGA.</p>	AEROLINEA	N/A
6.	<p><b>6. GUARDAR EQUIPO SALVA ESCALERAS:</b> El personal asignado por la línea aérea guardará el equipo oruga salva escaleras y dará reporte de la finalización al Inspector (a) de Terminales asignado/a a bitácoras o a el/la Inspector(a) de Terminales asignado/a a T2.</p>	AEROLINEA	N/A
7.	<p><b>7. REGISTRAR LA DEVOLUCION DEL EQUIPO:</b>          El/La Inspector(a) de Terminales asignado/a a bitácoras dejará registro en la bitácora Access sobre la devolución del equipo indicando el nombre de la persona que informa.</p> <p>Al terminar esta actividad finaliza el proceso.</p>	Inspector(a) de Terminales (Bitácoras)	Bitácora Access


8.	<b>8. SOLICITAR LLAVE SELECTORA DE RAMPA:</b> Al inicio de operación de la aerolínea, funcionario de aerolínea solicita a Inspector <b>(a)</b> de Terminales en SAU T2 la entrega de la llave selectora de sentido de las esteras/rampas eléctricas.	AEROLINEA	Bitácora Access
9.	<b>DEJAR REGISTRO DEL PRESTAMO DE LA LLAVE:</b> El/La inspector <b>(a)</b> de Terminales asignado/a a T2 informará a el/la Inspector <b>(a)</b> de Terminales asignado/a a Bitácoras	Inspector de Terminales (Bitácoras)	Bitácora Access
10.	<b>10.CAMBIAR DIRECCIÓN DE ESTERA/RAMPA MECÁNICA:</b> Funcionario de aerolínea, por medio del selector mecánico del equipo, dará cambio de dirección a la estera/rampa mecánica en dirección de embarque, proviniendo de salas de espera hacia posiciones de embarque Foxtrot 6 a Foxtrot 10.	AEROLINEA	N/A
11.	<b>11. RESTABLECER DIRECCIÓN ESTERA/RAMPA MECÁNICA:</b> Una vez haya finalizado el paso del personal con silla de ruedas y pasajeros, el funcionario de aerolínea realizara el restablecimiento de dirección de la estera mecánica, dejándolo en dirección des abordaje.	AEROLINEA	N/A
12.	<b>12. RETORNAR LLAVE SELECTORA:</b> El personal de la aerolínea que solicitó la llave del selector de la rampa mecánica hará devolución de la misma a el/la inspector(a) de terminales asignado a T2.	AEROLINEA Inspector (a)de Terminal (asignado T2)	N/A
13	<b>13. DEJAR REGISTRO DE DEVOLUCION DE LA LLAVE:</b> El/la inspector(a) de terminales asignado a T2 informará a el/la inspector(a) de Terminales asignado(a) a bitácoras para dejar registro en la Bitácora Access.	Inspector de Terminales (Bitácoras)	Bitácora Access





**8. DIAGRAMAS DE FLUJO**



<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		
<b>PROCEDIMIENTO PARA ZONA DE CONTRAFLUJOS T2</b>		
<b>CODIGO: GOP-PR-0070</b>	<b>VERSION: 3.0</b>	<b>Página 10 de 10</b>

<b>9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma técnica colombiana 947-1</li> </ul>

<b>10. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTRUCTIVO MANEJO EQUIPO SUBE ESCALERAS ORUGA</li> </ul>

<b>11. FORMATOS RELACIONADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">GOP-FR-083 FORMATO BITÁCORAS OPERATIVAS T2</a></li> <li>• El control y gestión de la documentación final, producto de la implementación de este procedimiento, se especifica en los Listado Maestro de Documentos y Registros, ubicado en el Sistema de Gestión SIGO.</li> </ul>

<b>12. ANEXOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>

<b>13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>
1.0	CREACIÓN DEL DOCUMENTO	20/Feb/2019
2.0	Cambio en las actividades antes era el/la inspector (a) quien realizaba el cambio de dirección de estera mecánica, en esta nueva versión es la Aerolínea solicitante.	06/Jun/2020
3.0	Se actualizan los números de teléfonos móviles corporativos.	04/oct./2021