

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para el manejo y control del servicio de préstamo de carros portaequipaje por parte de la Asociación Nacional de Equipajeros ASONAL, en las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional El Dorado

### 2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

La metodología descrita en este procedimiento debe ser conocida por las partes interesadas en el manejo, control y disposición de los carros portaequipajes autónomos, y aplicado por la Dirección de Operaciones en cabeza de la Jefatura de Terminales y la Asociación Nacional de equipajeros ASONAL.

Inicia con la asignación de coordinadores de Asonal y finaliza con la verificación del cumplimiento en las disposiciones del alquiler.

### 3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Usuario: Persona que hace uso de los dispositivos tecnológicos de OPAIN S.A.
- Reporte de irregularidad: Reporte elaborado por personal del explotador de aeródromo, para notificar a la Autoridad Aeronáutica sobre una irregularidad llevada a cabo en las en las distintas zonas del aeropuerto.
- Actividad Rutinaria: Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estandarizable. (GTC 45).
- Aeropuerto concesionado: Todo aeropuerto (internacional o nacional) abierto a la operación pública, entregado a particulares, entidades departamentales, municipales o asociaciones de las anteriores bajo el sistema de concesión u otro sistema contractual que permite la administración, explotación económica y comercial del mismo.
- Aeropuerto internacional: Todo aeropuerto designado por la UAEAC como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se llevan a cabo los trámites aduaneros, migratorios, salud pública, policiales, Fito - zoonosanitarios, medioambientales, de seguridad de la aviación civil y procedimientos similares.
- Aeropuerto: Toda área autorizada por la UAEAC mediante un permiso de operación,

	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>ELABORO</b>	Shareen Marie Pryor	Coordinador Calidad de Operaciones	Febrero 2023
<b>REVISO</b>	Martha Puerto	Jefe de Terminales	Febrero 2023
<b>APROBÓ</b>	Christian Carrazana	Director de Operaciones	Febrero 2023

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	Página 2 de 10

para las operaciones de aeronaves comerciales.

- Aeropuerto público: Son aeropuertos públicos todos los aeropuertos civiles de propiedad del Estado colombiano y los que aun siendo de propiedad privada, están destinados al uso público para la operación de aeronaves destinadas a prestar servicios bajo remuneración a personas distintas al propietario; los demás son privados. Nota. - El artículo 1 8 1 1 del Código de Comercio define el concepto de aeropuerto público.
- Area concesionada: Se refiere a la totalidad del Aeropuerto Internacional El Dorado, con la única excepción del Área no concesionada. Dentro del Área concesionada se incluyen entre otros los Terminales de Pasajeros (Antiguo T1, Nuevo T1+T2), Los Terminales de Carga (TC1, TC2, TC3), las áreas Antigua y Nueva de Aviación General (AZAG & NZAG), la Torre Administrativa de Aerocivil (NEAA), el Almacén de Aerocivil (NAA), el Edificio de la Secretaría de Sistemas Operacionales de Aerocivil (CNA) y la torre de control, los cuales le son entregadas al concesionario para su administración, operación, mantenimiento, modernización y expansión y explotación Comercial en los términos previstos en el presente Contrato de concesión. Incluye Terminal Puente Aéreo (TPA). distintas zonas del Aeropuerto.
- Asonal: Asociación Nacional de equipajeros
- Bandas: Sistema de líneas mecánicas de transporte de equipajes.
- Bahía: Zona de transición entre la calzada y andén, destinada al estacionamiento provisional de vehículos.
- Equipaje: Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador.
- PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Terminales de Pasajeros: Se refiere al conjunto formado por la Terminal 1, y la Terminal 2 mediante las cuales se atienden y se atenderán los Pasajeros en el Aeropuerto.

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	Página 3 de 10

#### **4. NORMATIVIDAD APLICABLE**

- Plan Operativo.
- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en su Parte Decimotercera (RAC 13).
- Contrato de concesión Apéndice F numeral 7.6.4.

#### **5. DISPOSICIONES GENERALES**

##### **5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO**

- Para hacer uso de los carros portaequipajes, el usuario debe acercarse a los puntos autorizados para préstamo y dejar, a manera de depósito, un valor establecido previamente entre Asonal y el área Comercial de Opain S.A. Al recibir el depósito el personal de Asonal debe suministrar al usuario una constancia de depósito (tiquete). En el momento en que el usuario haga la devolución del carro y presente el tiquete en los puntos autorizados en las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional El Dorado para tal fin, se le reintegrará el valor del depósito en su totalidad y en la moneda tranzada. En este sentido, queda prohibido el cobro a los usuarios por el servicio de carros portaequipaje.
- La devolución del dinero de depósito únicamente se realizará al viajero(a) que presente el tiquete emitido por ASONAL (Asociación Nacional de Equipajeros) para efectos de devolución de este. No se permite la devolución de carros por dinero a personal de la comunidad aeroportuaria en servicio y/o miembros de Asonal.
- La Asociación Nacional de Equipajeros deberá informar de forma clara a los usuarios las condiciones del servicio con avisos, que indiquen la modalidad de depósito, estos avisos se encontrarán en los idiomas indicados por OPAIN S.A.
- La Asociación Nacional de Equipajeros, garantizará en todo momento que la señalización de los puntos de entrega y recepción de los carros portaequipajes, se encuentren todo el tiempo visibles y en buenas condiciones de presentación e higiene para usuarios. Así mismo, establecerá y controlará los horarios de cada punto de entrega según la operación lo requiera.
- Los carros no retornados al punto de entrega serán debidamente recolectados, para lo cual La Asociación Nacional determinará los delegados y el área encargada para la recolección de los carros en todos los turnos. Adicionalmente, se fija una frecuencia de recolección aproximada de 15 a 20 minutos entre cada ronda, lo anterior puede ser susceptible a cambios según lo amerite la operación y de acuerdo con las

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	Página 4 de 10

directrices de la Jefatura de Terminales.

- La cantidad de carros portaequipajes necesarios para garantizar la movilización de equipaje dentro de las terminales de pasajeros será la que se encuentre fijada dentro de las especificaciones del contrato y su disposición en cada área del aeropuerto será determinada por la Dirección de Operaciones de Opain S.A. La Asociación Nacional de Equipajeros debe garantizar la distribución de carros portaequipaje en las puertas de ingreso a las terminales 1 y 2 así como en las bandas de reclamo de equipaje de las dos terminales de pasajeros.
- Todos los carros portaequipajes deberán estar debidamente numerados e inventariados para su conteo y control.
- Los/Las Inspectores(as) de Terminales estarán encargados(as) de monitorear que La Asociación Nacional de Equipajeros disponga de manera eficiente los carros en los puntos de acopio y que las rondas de recolección se cumplan según lo pactado. Igualmente, informarán a personal de Asonal que se encuentre en terreno toda vez que haya represamiento de carros dentro de las terminales de pasajeros para gestionar su correcta disposición en los espacios asignados.
- La Asociación Nacional de Equipajeros podrá solicitar rondas acompañadas de un(a) Inspector(a) de Terminal por toda el área concesionada para recolectar carros que se encuentren en zonas no autorizadas cuando sea requerido.
- La Jefatura de Terminales, a través del uso de los reportes de irregularidad, intensificará el control de uso indebido de carros autónomos de equipaje, por parte de miembros de la comunidad aeroportuaria.
- Con el fin de llevar un seguimiento a la operación donde se puedan detectar oportunidades de mejora en el servicio o realizar correctivos a fallas que se identifiquen en el mismo, se llevará a cabo un Comité interinstitucional de carácter trimestral entre miembros de la Junta Directiva de La Asociación Nacional de Equipajeros garantizará, la Jefatura de Terminales y el área comercial de Opain, con el fin de detectar y hacer correctivos de las fallas que se identifiquen.
- En caso de que el pasajero así lo requiera los miembros de La Asociación Nacional de Equipajeros ASONAL podrán realizar acompañamiento a viajeros desde las bandas de equipaje tanto internacionales (filtros de la DIAN), como nacionales y Terminal 2 hasta la salida, lo anterior será autorizado únicamente por la Jefatura de

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	Página 5 de 10

Terminales en coordinación con la DIAN.

- La Asociación Nacional de Equipajeros ASONAL será responsable por velar por el correcto funcionamiento, estado y disposición de los puntos de acopio y retorno, ubicados de la siguiente manera:
  - T1 Nivel 0.0 : entre puertas 2 y 3, entre puertas 5 y7 (área publica)
  - T1 Nivel 8.70: Entre puertas 3 y 4 , entre puertas 5 y 6 (área publica)
  - T1 Bandas nacionales (área restringida).
  - T1 bandas internacionales (área restringida).
  - T2 bandas nacionales (área restringida)
  - T2 el punto de acopio se encuentra ubicado entre puertas 2 y 3 (área publica).
  
- La Asociación Nacional de Equipajeros ASONAL ,deberá identificar a las personas responsables de la recolección y abastecimiento de carros portaequipaje, con un chaleco reflectivo, para realizar rondas por áreas públicas, parqueaderos y zonas aledañas.
  
- Es responsabilidad de La Asociación Nacional de Equipajeros ASONAL, mantener carritos equipajeros en los puntos de entrega ubicados en el nivel del viaducto.
  
- Es responsabilidad de la Asociación Nacional de Equipajeros ASONAL realizar la recolección permanente de los carritos equipajeros que se encuentren por fuera de los distintos puntos de la terminal

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.

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	Página 6 de 10

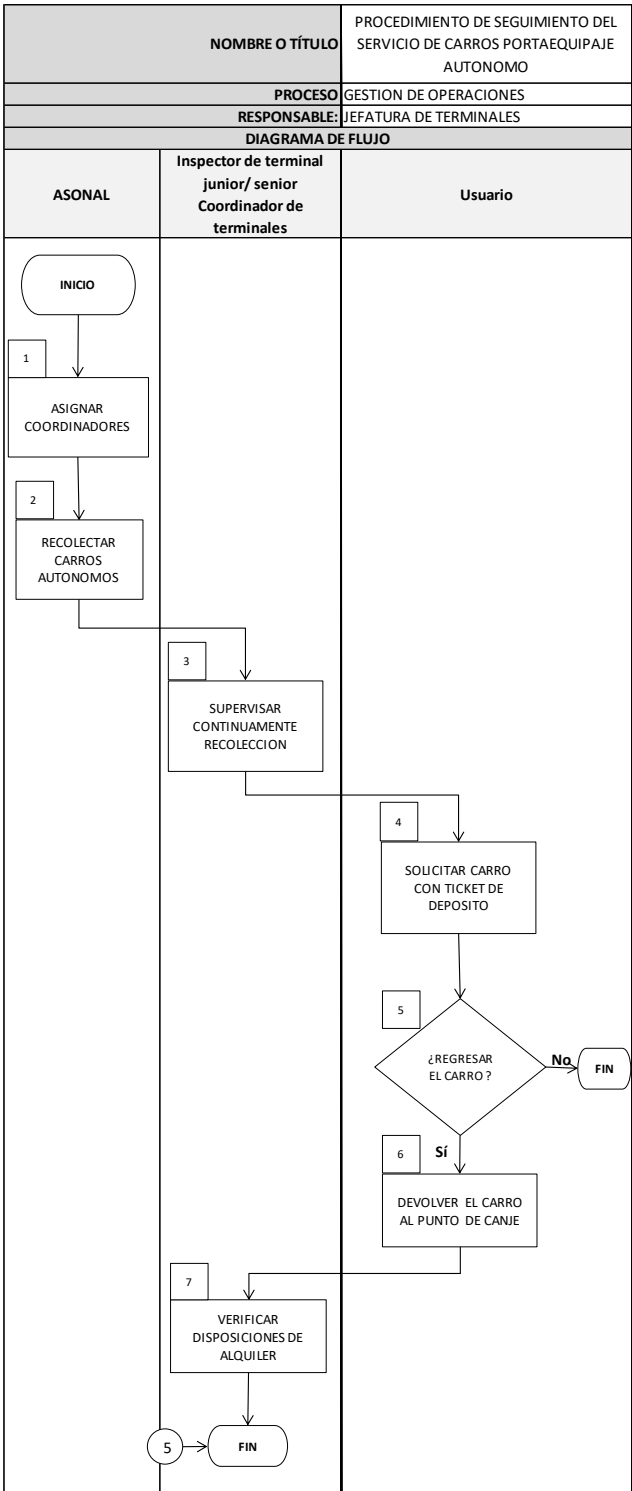
<b>6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</b>
<p><b>6.1. INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona de bandas nacionales, internacionales de la T1.</li> <li>• Zona de bandas de la terminal T2.</li> <li>• Accesos a las terminales de pasajeros.</li> <li>• Estacionamientos públicos en terminales de pasajeros.</li> </ul> <p><b>6.2. EQUIPOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono móvil corporativo.</li> </ul> <p><b>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>

<b>7. DESCRIPCION</b>			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	<p><b>ASIGNAR COORDINADORES:</b></p> <p>ASONAL asignará tres personas responsables del manejo y control de los carros de equipaje, para los puntos determinados en las terminales.</p>	ASONAL Equipajeros	Programación de turnos ASONAL
2.	<p><b>RECOLECTAR CARROS AUTÓNOMOS:</b></p> <p>Debe realizarse durante las 24 horas de forma continua, con el fin de garantizar el número de carros necesarios para soportar la operación en cada una de las Terminales de pasajeros.</p>	ASONAL Equipajeros	N/A
3.	<p><b>SUPERVISAR CONTINUAMENTE RECOLECCIÓN:</b></p> <p>A través de los/las inspectores(as) de terminales, apoyados con el/la coordinador(a) de terminales en turno encargado, que las rondas de recolección y abastecimiento se estén cumpliendo</p>	Inspector(a) de terminal junior/junior Apoyo/Senior Coordinador(a) de terminales	N/A
4.	<p><b>SOLICITAR CARRO CON TICKET DE</b></p>	Usuario(a)	N/A

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	Página 7 de 10

<b>7. DESCRIPCION</b>			
<b>ID</b>	<b>(QUE) ACTIVIDAD</b>	<b>(QUIEN) RESPONSABLE</b>	<b>REGISTROS</b>
	<p><b>DEPOSITO:</b> El usuario se acerca a los puntos de entrega autorizados con el fin de solicitar el carro portaequipaje autónomo dejando un depósito monetario que se encuentre vigente y establecido por ASONAL previa coordinación con el concesionario del Aeropuerto Internacional El Dorado.</p>		
5.	<p><b>¿REGRESAR EL CARRO?</b> SI, pasar a la actividad 6. NO, FIN</p>	Usuario(a)	N/A
6.	<p><b>DEVOLVER EL CARRO AL PUNTO DE CANJE:</b> El usuario se acercará al punto de canje con el carro y el ticket que le fue entregado al dejar el dinero con el fin de que el personal de ASONAL, le regrese el dinero dejado como depósito.</p>	Usuario(a)	N/A
7.	<p><b>VERIFICAR DISPOSICIONES DE ALQUILER:</b> El/La Coordinador(a) de Terminales y los/las Inspectores(as) de Terminales deberán asegurar constantemente dentro de la operación, el estricto cumplimiento de las disposiciones generales y actividades descritas en el presente documento.</p>	Inspector(a) de terminal junior/ Junior Best Buddies /Senior Coordinador(a) de terminales	N/A

**8. DIAGRAMAS DE FLUJO**





<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	Página 9 de 10

### 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato de explotación comercial

### 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- N/A

### 11. FORMATOS RELACIONADOS

- 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.

### 12. ANEXOS

- N/A

### 13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.	Creación del documento	05/May/2011
2.	Se incluye nuevas disposiciones en respuesta al Plan de acción derivado de las Encuestas de Satisfacción 2011.	15/Mar/2012
3.	Se modifica el procedimiento a la nueva terminal.	30/Ene/2014
4.	Se implementa diagrama de flujo.	15/Ene/2015
5.	Implementación de nuevo punto de acopio y retorno.	15/Jun/2015
6.	Se actualizan y modifican disposiciones generales del procedimiento	22/Feb/2017
7.	Se actualiza procedimiento por observaciones de Plan Operativo	30/May/2017
8.	El cargo Special Service ya no registra más en el procedimiento cambia a coordinador de terminales y/o Inspector de terminales	17/Sep/2019
9.	Se realiza cambio en palabra de la actividad 7.	24/sep/20
10.	Se incluyen dos párrafos en disposiciones importantes de recolección de carros equipajeros y abastecimiento en el nivel viaducto de la terminal 1 de pasajeros.	28/ene/21

<b>GESTION DE OPERACIONES</b>		<b>OPAIN</b> S.A.
<b>PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CARROS PORTAEQUIPAJE AUTONOMO</b>		
CODIGO: GOP-PR-042	VERSION: 11	Página 10 de 10

<b>13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>
	Se agrega seguimiento con tiempo de dos meses por solicitud de la interventoría operativa	
11.	Se corrige redacción de algunos capítulos, se actualizan puntos de acopio , equipo de contacto Avantel por teléfono móvil corporativo, se actualiza lenguaje inclusivo en el documento	20/feb/2023