


GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-017	VERSIÓN: 13.0	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el control y manejo de elementos perdidos y olvidados, entregados a la oficina de seguridad aeroportuaria destinada para tal fin, dentro de las instalaciones del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento.

Inicia con la recepción del objeto y finaliza con la entrega del elemento a su dueño o con la disposición final, de acuerdo al Plan de Seguridad del Aeropuerto.


2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

El procedimiento aplica para los funcionarios de la dirección de Seguridad Aeroportuaria, de OPAIN S.A., empresa de seguridad contratada y comunidad aeroportuaria en general.

3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Control de Seguridad: Conjunto de procedimientos y técnicas que desarrolla la autoridad aeroportuaria, bien sea en forma directa o por intermedio de compañías de seguridad especializada contratadas, los explotadores de aeropuerto, los concesionarios de aeropuerto y/o la Policía Nacional, determinadas en el RAC 160, orientadas a controlar el acceso de personas o vehículos a las áreas de seguridad restringidas, así como a prevenir que se introduzcan a las aeronaves o aeropuertos armas, explosivos, objetos incendiarios, materias o sustancias peligrosas, o artículos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.
- Donación: Es el acto que consiste en dar fondos u otros bienes materiales, generalmente por razones de caridad
- Destrucción: Deshacer, inutilizar o hacer desaparecer un objeto total o parcialmente.
- Equipaje: Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador.
- Equipaje Facturado: Equipaje aceptado para su transporte en la bodega de una aeronave

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Wilman Salgado	Coordinador de Medios Tecnológicos	Noviembre 2020
REVISO	Angy Rodriguez	Coordinador de Seguridad	Noviembre 2020
APROBÓ	Joan Parrado	Director de Seguridad	Noviembre 2020

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 2 de 12

y que ha sido presentado por un pasajero que está a bordo.

- Equipaje de Mano: Equipaje para transportar en la cabina de una aeronave.
- LAG: Líquidos, geles y aerosoles, en cualquier volumen, para la venta en las tiendas de los aeropuertos (excluyendo alimentos y bebidas para consumo en los locales del aeropuerto y que no se van a llevar a la cabina de pasajeros de la aeronave) o a bordo en el día o días del viaje, ya sea en la parte aeronáutica o en zonas de seguridad restringidas.
- Plan de Seguridad de Aeropuerto: Conjunto de medidas ordinarias y extraordinarias aplicadas en un aeropuerto a través de las cuales se implementan los principios y normas establecidas en el RAC 160. Se entiende por medidas ordinarias aquellos procedimientos que se llevan a cabo permanentemente para el control de personas, equipajes, correo y carga en los aeropuertos.
- RAC: Acrónimo que identifica a los Reglamentos aeronáuticos de Colombia, publicación de la autoridad aeronáutica que reúne las normas aeronáuticas aplicables a todas las actividades relacionadas con el uso de aeronaves civiles.
- UAEAC: Acrónimo que significa “Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil”.


4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- RAC 160 Seguridad de aviación civil.
- Plan de Seguridad Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento.
- Contrato de Concesión, 6.3.4. Artículos Perdidos y Encontrados.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES

El tiempo de custodia de un elemento es de sesenta días (60) calendario, de acuerdo al contrato de concesión; sin embargo, algunos artículos, por su condición, tendrán el siguiente manejo:

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 3 de 12

- Los alimentos y bebidas se entregarán a la Dirección de Riesgos y Sostenibilidad, para su destrucción, dos veces a la semana, mediante acta de entrega, es decir no se mantiene el tiempo de custodia de sesenta días (60) calendario.

Para todos los casos, los objetos y sus cantidades se entregarán relacionados en acta formal con las firmas correspondientes.

OPAIN S.A. es autónomo y discrecional en el manejo de los objetos, después del tiempo de custodia.

5.2. RECEPCIÓN

La dirección de seguridad aeroportuaria de OPAIN S.A., por medio de su oficina de objetos perdidos y olvidados, realiza la recepción y custodia de los elementos sin dueño, en el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento.


Todos los objetos que recibe la oficina de objetos perdidos y olvidados, antes de ingresar a la bodega, pasan por una inspección de seguridad, para garantizar que el mismo y, o su contenido, no generan un riesgo para la seguridad del Aeropuerto, si el objeto constituye una amenaza, se debe determinar, si se activa el Plan de Contingencia.

La persona que realiza la entrega de un objeto debe diligenciar, todos los campos del formato GSA-FR-0012, Formato de entrega de elementos perdidos para custodia, si el elemento es entregado por la empresa de seguridad contratada, se debe diligenciar el formato GSA-FR-0092 Formato entrega de objetos perdidos empresa de seguridad.

El operador de carnetización, de acuerdo con los datos relacionados en el formato GSA-FR-0012 o GSA-FR-0092, ingresa toda la información al sistema EPISUITE, para generar el código de barras, que se adhiere al objeto, que lo identifica y facilita la labor de búsqueda y tiempo de custodia.

Los elementos entregados por la empresa de seguridad contratada serán relacionados en un único listado, que diariamente se entrega a la oficina de objetos perdidos y olvidados, el cual contendrá la información requerida para el ingreso de los artículos al sistema EPISUITE.

La oficina de objetos perdidos y olvidados cuenta con un correo electrónico exclusivo, para que las personas interesadas puedan escribir preguntando por un objeto extraviado, este correo será manejando a diario por el operador de carnetización de turno quien debe dar respuesta confirmando si se encuentra o no el objeto por el cual escriben.

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 4 de 12

En caso de recepción de dinero en efectivo, la oficina de objetos perdidos y olvidados únicamente maneja montos inferiores a \$500.000 COP o su equivalente, los montos superiores, son custodiados por el Security Officer, quien recibe, firma el formato GSA-FR-0012 y envía la copia vía email al correo de objetos perdidos, con copia al coordinador de medios tecnológicos, el operador ingresara al sistema la información registrada en los formatos, luego los imprime y archiva.

5.3. ENTREGA O DEVOLUCIÓN DE UN OBJETO

La entrega o devolución de un objeto, se realizará en la oficina de objetos perdidos, en el horario de atención, a la persona que se identifica como dueño o a quien esté autorizado para dicho fin.

La persona interesada en recuperar un objeto debe acercarse a la oficina de objetos perdidos y olvidados, y:


- Confirmar fecha y lugar donde extravió el objeto.
- Diligenciar y entregar el formato GSA-FR-0032 FORMATO DEVOLUCIÓN DE OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS.
- Verificar que el objeto perdido y su contenido, corresponden.
- Entregar fotocopia del documento de identidad.
- En caso de entrega de dinero, el operador de carnetización avisara al SO, quien debe realizar el conteo del dinero, antes de entregarlo y solicitar a la persona que lo reclama:
 - Verificar el monto que recibe (contarlo), antes de retirarse de la oficina.
 - Firmar el recibido a satisfacción del formato GSA-FR-0032.

En caso de autorización para reclamar por medio de un tercero, adicional a los puntos anteriores, se debe entregar:

- Un poder simple, indicando el nombre de la persona autorizada para reclamar el objeto, número de identificación y fotocopia del documento de identidad.

El operador de carnetización deberá descargar del sistema EPISUTE todos los objetos entregados.

La oficina de objetos perdidos y olvidados envía a las aerolíneas un correo electrónico, con las

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 5 de 12

imágenes de los equipajes que se han recibido para custodia, para que las empresas aéreas, puedan realizar un cotejo de las reclamaciones de equipajes de pasajeros vs., las maletas que se encuentran en bodega. Cuando la aerolínea identifica que uno de estos equipajes corresponde a una reclamación, deberá acercarse a la oficina de objetos perdidos y olvidados, para que, en conjunto con el operador de carnetización, verifiquen por el contenido que este efectivamente corresponde a la reclamación. Para realizar esta entrega, la aerolínea deberá diligenciar el formato GSA-FR-0098 y adjuntar copias de:

- Reclamación realizada por el pasajero a la Aerolínea.
- Documento de identificación del funcionario de la aerolínea que recibe.


El operador de carnetización deberá entregar a la aerolínea copia del formato (físico / digital), en el cual se relacionan los elementos que fueron entregados a la Oficina de Objetos Perdidos y Olvidados del Aeropuerto y firmara el formato GSA-FR-0098.

5.4. DISPOSICIÓN FINAL

Al termino de los sesenta días de custodia, (60), de acuerdo al tipo de elemento, se realizará la siguiente disposición final:

- Ropa, juguetes, bolsos, billeteras sin dinero, maletas, carteras, gafas, y artículos similares, serán donados a fundaciones.
- Cámaras fotográficas, dinero nacional o extranjero, monedas y cheques de viajero, filmadoras, joyas, relojes, equipos de cómputo, tabletas, teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos similares, serán entregados a la Dirección de Sostenibilidad de OPAIN S.A., para donación.
- Baterías, cargadores, cigarrillos, encendedores, fósforos, tarjetas bancarias (crédito, débito, etc.), tarjetas de transporte público, llaves, alimentos y bebidas, serán entregados a la Dirección de Sostenibilidad de OPAIN S.A., para destrucción.
- Cédulas, pasaportes, y otros documentos de identificación, serán entregados a la Policía Nacional.

Para todos los casos, los objetos y sus cantidades se entregarán relacionados en acta formal con las firmas correspondientes y serán descargados del sistema EPISUITE.

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 6 de 12

5.5. GENERALIDADES DEL PROCESO

- Antes de la recepción de un elemento perdido u olvidado, se debe avisar a las autoridades competentes sobre su existencia, para descartar que represente riesgo o que contenga sustancias ilícitas.
- Antes de entregar un elemento, en la oficina de objetos perdidos y olvidados la empresa de seguridad debe garantizar que dichos elementos hayan pasado previamente por el proceso de desinfección establecido.
- En caso de encontrar objetos identificados con etiquetas de mercancías peligrosas, o no poder identificar el contenido, para determinar si constituye o no una amenaza, se debe solicitar el apoyo del área de bomberos, quienes determinarán que acciones se deben tomar.
- Los operadores de carnetización deben utilizar los elementos de protección personal, recomendados por el área de SST Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Los elementos de protección personal, no contaminados con sustancias químicas o fluidos corporales, tendrán la disposición final de un residuo ordinario, caso contrario, se consideran residuos peligrosos.
- El horario de atención de la oficina de objetos perdidos y olvidados es de domingo a domingo de 06:00 a 21:45.
- El Director de Seguridad deberá mantener actualizado y divulgado este procedimiento.

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

- Oficina de objetos perdidos y olvidados.
- Bodega para custodia de elementos.


6.2. EQUIPOS

- Computadores.

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 7 de 12

<ul style="list-style-type: none"> • Impresoras. • Teléfonos. • Avantel. • Dispositivo UV-BOX <p>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema EPISUITE. • Office.

7. DESCRIPCIÓN			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	RECIBIR EL ELEMENTO.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	GSA-FR-0012 GSA-FR-0092
2.	INGRESAR EN SISTEMA EL OBJETO.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	Sistema EPISUITE.
3.	¿ES OBJETO PARA CUSTODIA DE 60 DÍAS? Si cumple: pasa a la actividad N. 4 No cumple: pasa a la actividad N. 11.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	N/A.
4.	GUARDAR ELEMENTO EN BODEGA.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	N/A.
5.	¿ALGUIEN RECLAMA ELEMENTO ANTES DE 60 DÍAS? Si cumple: pasa a la actividad N. 6 No cumple: pasa a la actividad N. 11.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	N/A.
6.	¿VALIDAR SI EL ELEMENTO SE ENCUENTRA EN BODEGA? Si cumple: pasa a la actividad N. 7 No cumple: pasa a la actividad N. 14	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	N/A.
7.	DILIGENCIAR Y ENTREGAR EL FORMATO CON SOPORTES.	PERSONA INTERESADA.	GSA-FR-0032 GSA-FR-0098
8.	ENTREGAR OBJETO.	OPERADOR DE	GSA-FR-0032

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 8 de 12

7. DESCRIPCIÓN			
ID	(QUE) ACTIVIDAD	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
		CARNETIZACIÓN.	GSA-FR-0098
9.	ARCHIVAR FORMATO Y SOPORTES.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	GSA-FR-0032 GSA-FR-0098
10.	DESCARGAR DEL SISTEMA EPISUITE EL OBJETO ENTREGADO.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	Sistema EPISUITE.
11.	SEPARAR LOS ELEMENTOS A ENTREGAR SEGÚN DISPOSICIÓN FINAL.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	NA
12.	ENTREGAR ELEMENTOS PARA DISPOSICIÓN FINAL: EL OPERADOR DE CARNETIZACIÓN ENTREGARA DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	Formato SIGO-FR-0011 Formato SIGO-FR-0013
13.	ELABORAR Y ARCHIVAR ACTA DE ENTREGA.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	Formato SIGO-FR-0011 Formato SIGO-FR-0013
14.	INFORMAR QUE NO SE ENCUENTRA EL ELEMENTO.	OPERADOR DE CARNETIZACIÓN.	NA

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA

PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.

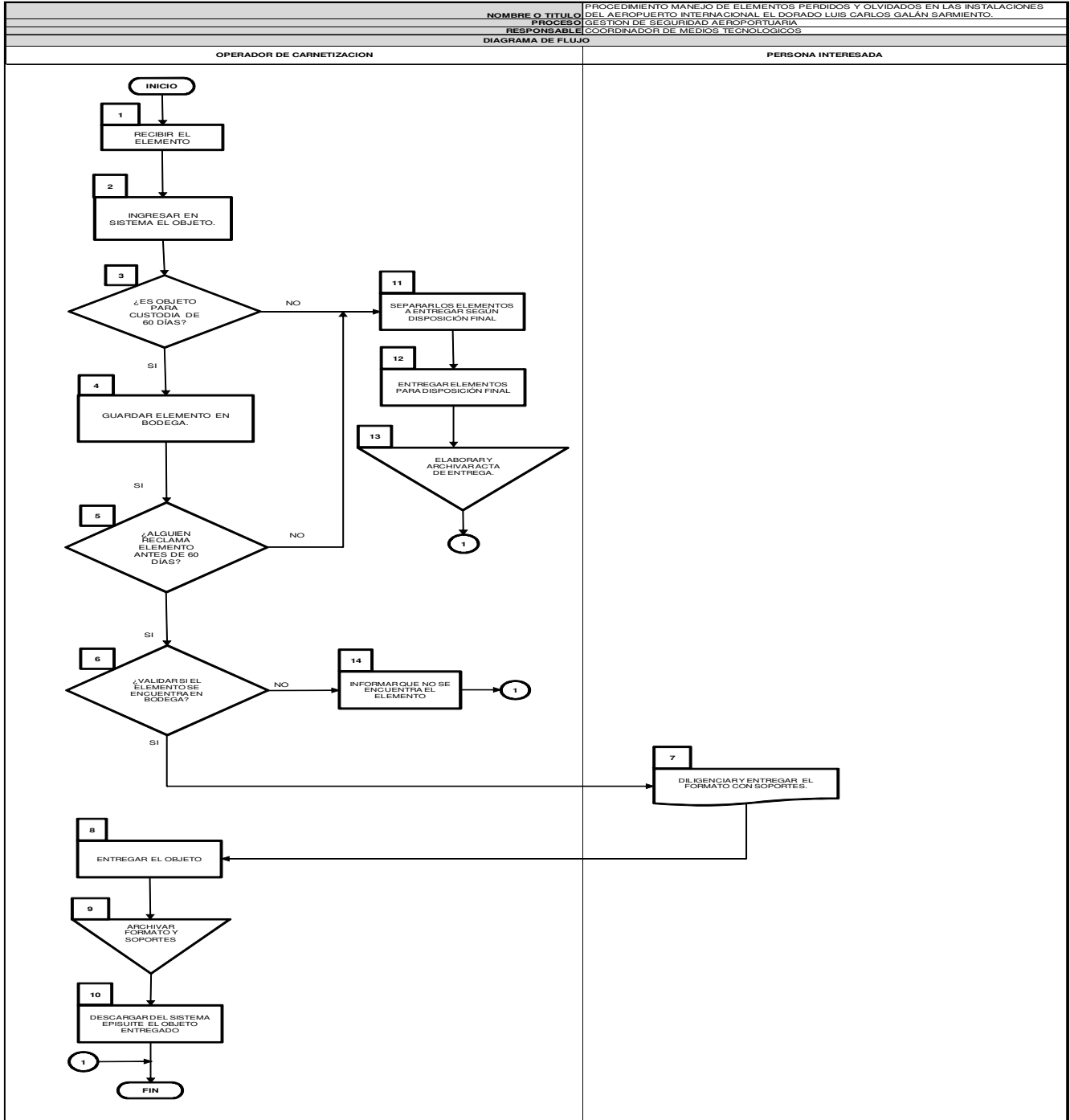



CÓDIGO: GSA-PR-0017

VERSIÓN: 13.0

Página 9 de 12

8. DIAGRAMAS DE FLUJO



GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 10 de 12

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Contrato de concesión N. 6000169OK 2006
- Circular Informativa 4302-082-11.11 del 29 de julio 2011 de la UAEAC.
- RAC 160.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Plan de Seguridad del Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento.


11. FORMATOS RELACIONADOS

- GSA-FR-0012 FORMATO MANEJO ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS.
- GSA-FR-0032 FORMATO DEVOLUCIÓN DE OBJETOS PERDIDOS Y OLVIDADOS.
- GSA-FR-0092 FORMATO ENTREGA DE OBJETOS PERDIDOS EMPRESA DE SEGURIDAD.
- GSA-FR-0098-ENTREGA DE EQUIPAJES A AEROLÍNEAS.
- SIGO-FR-0011 MEMORIA DE REUNIÓN EXCLUSIVA PARA USO EXTERNO REUNIONES EXTERNAS
- SIGO-FR-0013 MEMORIA DE REUNIÓN EXCLUSIVA PARA USO INTERNO REUNIONES INTERNAS.
- 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.

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 11 de 12

12. ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> • NA

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Creación del documento	Noviembre de 2008
2.0	Modificación del documento	Diciembre de 2008
3.0	Modificación del documento	Abril de 2008
4.0	Modificación de los responsables en las actividades	Junio de 2010
5.0	Se modifica el procedimiento en la descripción y disposiciones generarles.	Enero de 2014
6.0	Actualización nombres de cargo.	Enero de 2014
7.0	Actualización plantilla, disposiciones y actividades generales	Diciembre de 2014
8.0	Actualización formatos de entrega y devolución de objetos	Junio de 2015
9.0	Actualización plantilla del procedimiento, definiciones de acuerdo al RAC 160, inclusión de entrega de equipajes a aerolíneas, se eliminan textos relacionados con elementos prohibidos en el área o zona de seguridad restringida, cambio RAC 17 por RAC 160.	Agosto 2016
10.0	Actualiza nombre del director de seguridad. Se incluye formato GSA-FR-100. En generalidades del proceso, se elimina la opción de solicitud de entrega por medio de la oficina de carnetización, puesto que se maneja el mismo horario de atención. Se ajusta el tiempo de entrega de pedercederos a HSEQ.	Enero 2017
11.0	Se incluye en disposiciones generales del proceso: *Uso de elementos de protección personal y disposición final de los mismos. *Solicitud de apoyo al área de bomberos. *Verificación del contenido de un objeto por parte de las	Abril 2017

GESTIÓN DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA		
PROCEDIMIENTO MANEJO DE ELEMENTOS PERDIDOS Y OLVIDADOS EN LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.		
CÓDIGO: GSA-PR-0017	VERSIÓN: 13.0	Página 12 de 12

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
	autoridades competentes.	
12.0	Se cambia sigla HSEQ por dirección de riesgos y sostenibilidad	Enero 2019
13.0	<p>Actualización nombre de cargo</p> <p>En Disposiciones Generales del Proceso se actualiza la Dirección de Gestión Humana por Dirección de Sostenibilidad.</p> <p>Se actualiza a la Dirección de Sostenibilidad y Riesgos a Dirección de Sostenibilidad</p> <p>En generalidades del proceso se adiciona un requisito de cumplimiento para el proceso de desinfección de los elementos.</p> <p>Se elimina formato GSA-FR-100.</p>	Noviembre 2020